



Praktijkgericht programma Zorg & Welzijn

Opdracht: Persoonlijke Dienstverlening

DIENTVERLENING BEGINT NIET VOOR NIETS MET DIENST... Als je werkt in deze branche, verleen je vooral diensten aan particulieren. Daarbij werk je meestal vanuit een eigen salon, studio of werkplaats. Dus beroepen zoals; kapper, schoonheidsspecialist, pedicure, masseur, trimmer, schoenmaker, uitvaartondernemer, crematoria en bedrijven die computers en consumentenartikelen repareren. Ook levensbeschouwelijke en politieke organisaties, hobbyclubs, belangenorganisaties en ideële organisaties horen bij deze sector.

Wij bieden onder andere kapsalon, schoonheidssalon, restaurant en cateringdiensten aan waarvan doelgroepen en organisaties gebruik kunnen maken. Maar uiteraard kun je ook kijken welke andere diensten wij kunnen aanbieden.

Jullie krijgen deze periode de opdracht voor het werkveld/de wereld (persoonlijke) dienstverlening. Tijdens deze opdrachten en periode gaan jullie werken aan verschillende vaardigheden, oftewel skills. Niet iedere skill zal in ieder werkveld terug komen. Hieronder zie je alle skills.

- A. Praktijkgerichte vaardigheden, zoals; communiceren, informatievaardigheden, zelfsturing, samenwerken, werken binnen een organisatie en werkomgeving
- B. Systematisch werken, zoals; systematisch werken en interactie met externe opdrachtgever
- C. LOB met loopbaanleren
- E. Programmaspecifieke kennis en vaardigheden, zoals; werkvelden, onderzoek en advies, leefstijlondersteuning, zorgverlening (ADL), organisatie en begeleiding van activiteiten, dienstverlening, diversiteit en inclusiviteit, technologie, gezonde en duurzame leefstijl, levensfasen en ontwikkeling, veelvoorkomende ziekten en beperkingen, lichamelijke en uiterlijke verzorging, voedselveiligheid en voedselbereiding en ondernemen en bedrijfsvoering
- F. Vraagstukken, zoals; duurzaamheid, gezondheid, globalisering en technologie

Niet alle programmaspecifieke kennis en vaardigheden zullen in ieder werkveld/wereld terug komen. Een aantal hiervan zijn verdeeld over de werkvelden/werelden.

Opdrachtgever(s) en opdracht(en)

Hieronder staan verschillende opdrachtgevers. Het is aan jou hieruit een keuze te maken en deze uit te werken zoals gevraagd.

- **Veiligehaven** – Veiligehaven zet zich in voor het voorkomen, bestrijden en stoppen van huiselijk geweld. Dit doen wij met een flinke dosis lef en op een verantwoordelijke en innovatieve manier. We zijn vasthoudend en doen dingen met een no-nonsense houding.

Veiligehaven wil graag dat jij een verwenmiddag organiseert voor 12 personen op onze school rekening houdend met de 'kwetsbare' doelgroep.

- **Het Pastoraat** - Het inloophuis van Het Pastoraat is al ruim veertig jaar een heel laagdrempelige ontmoetingsplek voor iedereen die behoefte heeft aan aandacht, gezelligheid, een gesprek met een kop koffie/thee, kop soep of een warme maaltijd. Het Pastoraat is er voor de groep die zich thuis willen voelen. Thuis in de betekenis dat er meer is dan alleen de woning. Het Pastoraat is een plek waar iemand even niks hoeft, geen verplichtingen. Mensen mogen hier echt zijn wie ze zijn. Onvoorwaardelijk.

Het Pastoraat wil graag dat jij niet alleen iedere vrijdagmiddag iets hartigs bij de soep bezorgt (met niet meer dan twee personen), maar ook dat je zelf bedenkt wat je op de middag voor deze doelgroep zou kunnen betekenen, rekening houdend met de 'kwetsbare' doelgroep.

- **ABC – locatie D**– Uw situatie verandert en u moet op zoek naar zorg of hulp. Of het nu gaat om wonen, zorg of welzijn, ABC wil graag samen met u het passende antwoord vinden. Wij zijn gespecialiseerd in ouderenzorg, dementie, ziekte van Huntington, syndroom van Korsakov en Chronische Psychiatrische Verpleeghuiszorg. Het is aan u om een keuze te maken. Wij adviseren u graag en regelen de zorg die nodig is. Van ons kunt u goed en professioneel advies verwachten. Voor wonen, zorg en welzijn is ABC een goede keuze.

ABC wil graag dat jij iedere vrijdagmiddag een zachte traktatie bezorgt om 14.30 uur. Zij hebben namelijk om 15.00 iedere vrijdag een kerkdienst met bewoners die daarin geïnteresseerd zijn. Het is voor hen niet mogelijk om makkelijk het gebouw te verlaten, noch om daar op vrijdagmiddag een activiteit te organiseren.

Jullie gaan uiteen in twee groepen, de groep die zich gaat inzetten voor de Veilige haven en de groep die zich gaat inzetten voor Het Pastoraat en ABC. Daarnaast zullen jullie in subgroepen uiteen gaan.

Wat moet je doen?

Voor de uitwerking van dit onderdeel krijg je een beoordeling en deze telt dus mee in je PTA en dus voor je SE cijfer. Waar moet je allemaal aan voldoen? En wat zijn je leerdoelen?

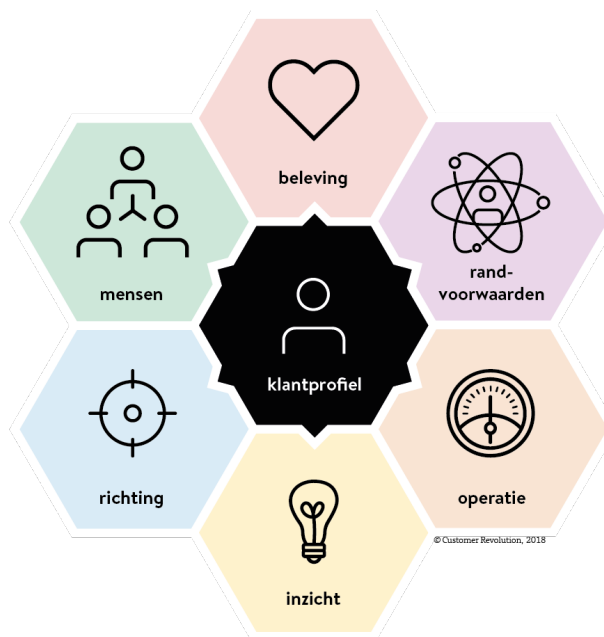
Onderdeel	Hoe beoordeeld
LOB - Je werkt in Quompas leerjaar 3 en 4 aan je portfolio, hier kun je ook materiaal uploaden, je neemt deel aan activiteiten en je bezoekt het ROC en krijgt stage. En uiteraard mag je deze zelf aanvullen met eigen inbreng met betrekking tot oriëntatie op je komende opleiding en/of beroep.	Hier krijg je geen cijfer voor, maar je progressie wordt wel bij gehouden en dit onderdeel moet je gewoon afronden.
Je brengt een advies uit op basis van onderzoek die je doet in een subgroep, waarbij je een onderzoeksvraag stelt, ondersteunt met deelvragen. <ul style="list-style-type: none">• Je maakt een draaiboek, in dat format (zoals je deze kunt vinden in magister bij opdrachten) is er aandacht voor de doelgroep, het doel, budget, voorbereiding, uitvoering en opruimen/evalueren.	Beoordeling met cijfer.
Je organiseert een activiteit voor één van bovenstaande opdrachtgevers naar aanleiding van je onderzoek.	Beoordeling met cijfer.
Je kent de achterliggende theorie die bij het werkveld '(persoonlijke) dienstverlening' hoort.	Beoordeling met een cijfer.

Hoe beginnen we?

Werkveld(en) – E1

Voordat je kunt beginnen aan je onderzoek, geef je eerst antwoord op de volgende vragen. Deze vragen helpen je bij het ontwikkelen van je portfolio, onderzoek en presentatie. Dit doe je individueel.

1. Dit werkveld is persoonlijke dienstverlening. Beschrijf in het kort wat dat inhoudt.
2. Beschrijf in het kort welke beroepen en richtingen dit werkveld allemaal heeft.
3. Wij werken zelf met de branches uiterlijke verzorging, restaurant en catering. Zoek hier achtergrondinformatie over op wat dit inhoudt en wat je daar later mee kunt.



Het onderzoek en het advies – E2

Nu je meer weet wat het werkveld allemaal inhoudt ga je je voorbereiden op je onderzoek. Dit hoeft je niet alleen te doen. Dit doe je in subgroepen. Om te weten waar je nu moet beginnen, is het handig onderstaande stappen te doorlopen. De stappen die je moet doorlopen zijn:

Stap 1 - Oriëntatiefase

- Kiest eerst je opdrachtgever.
- Vorm een subgroep van maximaal vier leerlingen, die ook gekozen heeft voor deze opdrachtgever.



Stap 2 – Voorbereidingsfase – Onderzoeksplan

Bedenk wat je jezelf allemaal afvraagt omtrent de opdrachtgever en de opdracht die daarbij hoort en schrijf elke vraag die in je opkomt op. Het kan verstandig zijn om dit individueel te doen. Zo heb je na 15 minuten allemaal één A4-tje met vragen. Daarna ga je elkaars vragen bespreken.

Zoek daarna de achtergrondinformatie over je opdrachtgever. En geef hierbij antwoord op onderstaande vragen:

- Onder welke branche valt de opdrachtgever?
- Wat voor een type instelling of bedrijf is je opdrachtgever?
- Met welke doelgroep werkt je opdrachtgever? Geef een uitvoerige beschrijving hiervan en zorg dat je duidelijk uitlegt welke achterliggende kenmerken en/of problematiek deze doelgroep heeft.

Je hebt van je opdrachtgever een opdracht gekregen, ga hierover brainstormen met je groepje. Dit doe je door een woordweb te maken rondom jouw opdracht. Schrijf alles op wat in je opkomt. Ga nu bedenken welk idee jullie het beste vonden. Hier kun je samen over stemmen. Vanuit dat idee ga je verder werken. Uiteindelijk kiest jouw groep een vraag die jullie het belangrijkste en het meest interessant vinden. In overleg met je begeleidende docent bepaal je of dit een geschikte hoofdvraag is. Gefeliciteerd, je hebt zojuist je **hoofdvraag** bedacht!



Daarna is het aan jou en jouw groepje om te beslissen hoe je deze hoofdvraag op kunt delen in meerdere kleine vragen. Dit worden uiteindelijk je **deelvragen**. Deze dienen ertoe om het antwoord te kunnen geven op de uiteindelijke onderzoeksvraag. Deelvragen kunnen betrekking hebben op het beschrijven, verklaren, voorspellen, waarderen en het oplossen van een probleem. De aard van jullie onderzoeksvraag bepaalt de keuze van de deelvragen. Beschrijven is echter altijd een vast onderdeel van een onderzoek. Hieronder zie je een lijst met voorbeelden.

Deelvragen	De belangrijkste vragen
Beschrijvend	Waar, wat en hoe?
Verklarend	Waarom?
Voorspellend	Waartoe
Waarderend	
Probleemoplossend	

Stap 3 - Uitvoerende fase

Dit is de grootste fase. Je gaat daadwerkelijk je onderzoek verrichten. Eigenlijk voer je hier gewoon het plan uit dat je tijdens de voorbereidingsfase hebt gemaakt. Dit is ook het gedeelte waarin je je **hoofd- en deelvragen gaat beantwoorden**.

Dit doe je aan de hand van een **onderzoeksmethode**. Hou hierbij constant in de gaten dat je advies uitbrengt aan het eind van jullie onderzoek naar aanleiding van jullie onderzoek.

Je onderzoek is altijd gebaseerd op iets. Dit 'iets' kan theorie (wetenschappelijke artikelen, natuurkundige wetten, andere betrouwbare bronnen) of de praktijk (waarnemingen van gebeurtenissen of antwoorden op een enquête) zijn.

Je kan ook nog een onderscheid maken tussen kwantitatief en kwalitatief onderzoek. **Kwantitatief onderzoek** focust zich op getallen. Je zult dan vaak veel data verwerken om tot nieuwe inzichten te komen. **Kwalitatief onderzoek** heeft een meer beschrijvend karakter. Je onderbouwt je stellingen met tekst en gegevens uit andere onderzoeken. We snappen dat de verschillende onderzoeksoorten nogal vaag overkomen. Daarom geven we je hieronder vijf concrete onderzoeksmethodes die je kunt kiezen.

Bijvoorbeeld: "ABC vroeg om een zachte traktatie voor op de vrijdagmiddag voor bij de kerkdienst. Hoe weet je welke traktatie het meest geliefd is bij deze doelgroep? Dit kun je doen door mensen een enquête in te laten vullen, maar je kunt er bijvoorbeeld ook voor

kiezen om verschillende zachte traktaties te maken en neer te zetten, en dan te kijken welke traktatie het meest gekozen is. Zo kun je dit iedere week opnieuw doen met andere traktaties en weet je na verloop van tijd welke traktatie het meest geliefd is. Zo kun je dit ook zien bij andere doelgroepen. En kun je het verschil tussen de doelgroepen benoemen.”

1. **Een literatuurstudie.** Deze variant zul je in je vervolgstudie wellicht ook gaan tegenkomen. Hierbij ga je ontzettend veel geschreven bronnen doorspitten totdat je genoeg informatie hebt om er een zinnig verhaal van te schrijven.
2. **Een etnografische studie.** Hierbij observeer je als onderzoeker het gedrag van een groep mensen. LEGO doet dit ook wel eens. Een onderzoeker gaat dan namens LEGO kijken hoe kinderen met hun speelgoed omgaan. Hieruit bleek dat Amerikaanse ouders hun kinderen veel minder wilden helpen met het verhaal dat hun kinderen om de LEGO heen hadden bedacht, terwijl Europese ouders vaker bereid waren om met hun kinderen mee te spelen.
3. **Een experiment.** The good old experiment. Je wil hierbij onderzoeken of X een effect heeft op Y. Dit kan bijvoorbeeld ook een experiment op een website zijn.
4. **Een case study.** Bij een case study bestudeer je een specifiek geval. Je observeert het en je analyseert het. Deze ‘case’ kun je vervolgens weer aan theorie koppelen.
5. **Een enquête.** Je zoekt een groep mensen die in aanmerking komen voor jouw onderzoek. Deze mensen stel je dezelfde vragen. Daarna ga je conclusies trekken uit de antwoorden die deze mensen hebben gegeven.

Het is jouw taak om één van deze onderzoeksmethoden te kiezen. Daarna voer je je onderzoek uit zoals jij en je groepje in het begin hebben bedacht. Het lijkt allemaal wellicht wat ingewikkeld, maar je doet dit in een groepje en uiteraard zijn wij er om jullie te ondersteunen.

Bijlage 1 – Draaiboek

Het maken van een draaiboek – Hoe werkt het?

Wat is een draaiboek? *Dat is een document waarin de organisatie van een activiteit is beschreven.* Een draaiboek maak je voor een organisatie van een bepaald evenement of een bepaalde gebeurtenis. Je beschrijft daarin zo precies mogelijk wat er allemaal moet gebeuren voor een bepaalde gebeurtenis of dag. In het draaiboek wordt niet alleen de gebeurtenis zelf beschreven, maar ook de voorbereiding en de acties die na afloop nog moeten plaatsvinden, staan erin. Als je bijvoorbeeld een avond organiseert voor ouders van jongeren bij een jongerenopvang, moet je op tijd uitnodigingen versturen. Dat gebeurt al ruim van tevoren. Op de avond zelf moet er natuurlijk koffie en thee zijn voor de ouders. En na afloop moet alles worden opgeruimd. Dat soort dingen moet wel geregeld zijn en dan is het handig als er ruim op tijd een draaiboek is gemaakt.

In een draaiboek staat bijvoorbeeld:

- ***Welke activiteit gaat er plaatsvinden?*** (bijvoorbeeld een kinderfeest, een sweet 16 party, een bruiloft of een klassenfeest)
- ***Met welk doel wordt deze activiteit georganiseerd?*** (bijvoorbeeld een klassenfeest met je mentorklas om elkaar beter te leren kennen)
- ***Wanneer gaat dit gebeuren?*** (benoem altijd dag en tijd)
- ***Voor welke doelgroep is de activiteit bedoeld?*** (de doelgroep is een groep personen met dezelfde kenmerken, dus bijvoorbeeld: ouderen, jongeren, klasgenoten, kleuters etc.)
- ***Wie neemt de leiding van de organisatie?*** (meestal is dat degene die het feest organiseert)
- ***Hoeveel geld is er nodig of welk budget krijg je?***
- ***Welke medewerker voert welke taak uit in de voorbereiding?***
- ***Wat is er aan materialen en apparatuur nodig voor de activiteit?***
- ***Wie zorgt ervoor dat de benodigde spullen er zijn?***
- ***Welke personen voeren de activiteit uit?***
- ***Wie ruimen er op?***
- ***Wie bedankt de medewerkers?***

Tip: niet iedere rij hoeft ingevuld te worden! Je mag er dus rijen tussenuit halen of juist er tussen voegen!

Format draaiboek

Activiteit	
Plaats en datum	
Doelgroep	
Doel	
Wordt georganiseerd door	

De voorbereiding

Wat	Wanneer	Wie	Materiaal Kosten?	+

De uitvoering

Wat	Wanneer	Wie	Materiaal Kosten?	+

Opruimen/evalueren

Wat	Wanneer	Wie	Materiaal Kosten?	+