

# Je beste beentje voor!

*Voorbereiding op de beroepspraktijkvorming*

*Lesvoorbereidingen*



De Handelsroute ▶



# Je beste beentje voor!

*Vorbereiding op de beroepspraktijkvorming*

*Lesvoorbereidingen*

## Colofon

### Uitgever

Elmer Smith

### Redactie

Fred Kanhai

### Auteur

Lindie Joosse

### Bureauredactie

Redactiebureau M. van der Kleij  
Hanna Molenaar

### Vormgeving en infographics

Carien Franken Ontwerp |  
Visuele vertalingen

### Foto's, illustraties en testen

Foter | Marije Jellema, Kega,  
Shutterstock  
Houthoff Training & Coaching,  
Puntuit/RD | Daan van Oostenbrugge,  
Schouten & Nelissen, Storesupport,  
[www.kwadraad.nl](http://www.kwadraad.nl) | Angelique de Graaf  
en Wouter Bruijning

### DTP en opmaak

Marjoleine van der Greft |  
Marjoleine DTP & Vormgeving


### © Uitgeverij Sarphati BV 2015

Horaplantsoen 20  
6717 LT Ede  
Tel.: 0318 - 648 522  
E-mail: [info@uitgeverij-sarphati.nl](mailto:info@uitgeverij-sarphati.nl)

Ondanks alle inspanningen is het mogelijk dat niet alle copyrights van de in de uitgave opgenomen illustraties geregeld zijn. Degene die meent alsnog rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met de uitgever.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, namelijk elektronisch, mechanisch, door fotokopie, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.





<b>Les 1</b>	<b>Introductie lessenreeks en omgangsvormen op de BPV</b>	3
<b>Les 2</b>	<b>Eerste indruk deel 1</b>	6
<b>Les 3</b>	<b>Eerste indruk deel 2</b>	9
<b>Les 4</b>	<b>Kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek</b>	12
<b>Les 5</b>	<b>Normen en waarden</b>	15
<b>Les 6</b>	<b>Assertief, subassertief of agressief</b>	18
<b>Les 7</b>	<b>Feedback geven en ontvangen</b>	21
<b>Les 8</b>	<b>Herhalings- of uitlooples</b>	25
<b>Les 9</b>	<b>Intervisie</b>	27
<b>Les 10</b>	<b>Oplossingsgericht denken en handelen</b>	30

## Les 1 Introductie lessenreeks en omgangsvormen op de BPV

**Lesonderwerp:** Les 1 Introductie lessenreeks en omgangsvormen op de BPV

### Lesdoelstellingen:

- De leerling weet wat hij kan verwachten van deze lessenreeks, de klas en de docent.
- De leerling kan benoemen wat de typerende beroepshouding is van een assistent entree of verkoper.

Deze les is een introductie op de gehele lessenreeks.

### Subdoelen:

- De leerling kan benoemen welke klassenregels hij wil hanteren in de les.
- De leerling kan benoemen wat hij verwacht van de lessenreeks, de klas en de docent.
- De leerling kan benoemen waarom omgangsvormen belangrijk zijn op school en op de BPV.
- De leerling weet aan welke beroepshouding hij moet voldoen op school en op de BPV.



### Verwachte of aangenomen beginsituatie:

De leerlingen komen voor het eerst op school en alles is nog nieuw en spannend. Ze weten nog niet wat er van ze wordt verwacht en wat het schooljaar gaat brengen.

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Inleiding</b>	10 min.	Doel van de les aangeven. Lessenreeks uitleggen en de beoordeling ervan. Introductie les. Filmfragment laten zien van: 'Verborgen camera - asociaal gedrag achter de kassa' - NTR: Over de Kop	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studiewijzer uitdelen en bespreken.</li> <li>• Geef aan dat leerlingen een map gebruiken voor deze lessen en deze elke week meenemen.</li> <li>• Kun je voorbeelden noemen van omgangsvormen? (Bijvoorbeeld gedrag van jezelf, van de ander, welke reactie roept bepaald gedrag op bij de ander.)</li> </ul>	Luisteren, kijken, vragenstellen.	1.2 Studiewijzer 'Je beste beentje voor!'  Youtube filmpje: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=tRf5baShOVE">www.youtube.com/watch?v=tRf5baShOVE</a> 3:13 min.

<b>Fase</b>	<b>Tijd</b>	<b>Inhouden/leerstof (leerdoel)</b>	<b>Activiteit leraar (werkvormen)</b>	<b>Activiteit leerlingen</b>	<b>Hulpmiddelen</b>
<b>Kern</b>	20 min.	Terugkoppeling naar het filmpje.	Opdracht: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke omgangsvormen en/of regels zijn belangrijk op school, maar ook op de BPV?</li> <li>• Is er een verschil in omgangsvormen en/of regels op school of op BPV?</li> <li>• Verdeel de klas in groepjes van drie of vier. Bijvoorbeeld m.b.v. de tool groepjesmaker.</li> <li>• Geef elk groepje een flap-over en één of meerdere stiften.</li> <li>• Geef de leerlingen de opdracht om in overleg de antwoorden op de vragen op de flap-over te zetten.</li> <li>• Geef elke groep de mogelijkheid om de flap-over uit te leggen en antwoord te geven op de vragen.</li> </ul>	Luisteren, samenwerken, overleggen, opdracht maken.	Groepjesmaker: <a href="http://www.schoolbordportaal.nl/flash-overlay.php?id=839&amp;title=Groepjesmaker">www.schoolbordportaal.nl/flash-overlay.php?id=839&amp;title=Groepjesmaker</a>
	20 min.	Maken en bespreken werkblad 1. Verwachtingen lessenreeks, klas en docent.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leg werkblad 1 uit en geef de tijd om het in te laten vullen.</li> <li>• Bespreek de antwoorden (optioneel).</li> </ul>	Luisteren, vragenstellen, opdracht maken.	Werkblad 1 Verwachtingen lessenreeks, klas en docent.
	40 min.	* Typerende beroepshouding van een assistent entree of van een verkoper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geef aan dat de lijst beroepshouding gebruikt zal worden op de BPV en in deze lessen.</li> <li>• Verdeel de klas in vijf groepen.</li> <li>• Koppel elke groep aan een competentie van de beroepshouding zonder dat de andere groepen weet welke dat is (sociaalvaardig, empathie, assertiviteit, representativiteit, integriteit).</li> <li>• Geef elke groep de opdracht om in een rollenspel in het kader van de BPV de competentie uit te beelden. Stimuleer creativiteit.</li> <li>• 10 minuten voorbereidingstijd.</li> <li>• 30 minuten rollenspel en bespreken.</li> </ul>	Luisteren, vragenstellen, opdracht maken, rollenspel.	Werkblad 2 * Beroepshouding.
<b>Afsluiting</b>	10 min.	Nabespreken hoe de eerste les is geweest en wat de kernpunten waren van deze les. Huiswerk opgeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe hebben jullie deze les ervaren?</li> <li>• Geef aan dat er bij het beroep assistent entree of verkoper een specifieke beroepshouding wordt verwacht, die staat beschreven in het kwalificatiedossier.</li> <li>• Zie voor de beschrijving werkblad 2 en 2a.</li> </ul>	Vraag beantwoorden, luisteren, huiswerk in agenda/mobiel zetten.	Huiswerk: Maken werkblad 1 en werkblad 2 of 2a.

Leg uit wat competenties zijn:

\* Competentie is een moeilijk woord voor kennis, vaardigheden en houding die je wel of (nog) niet bezit. Deze kan onder andere gekoppeld zijn aan een opleiding en beroep.

Zo heb je per opleiding en beroep verschillende competenties die alleen bij die opleiding en dat beroep horen.

## Les 2 Eerste indruk deel 1

**Lesonderwerp:** Les 2 Eerste indruk deel 1

### Lesdoelstellingen:

- De leerling weet te beargumenteren waarom een eerste indruk belangrijk is.
- De leerling weet welke indruk hij maakt op de ander.

Deze les staat in het teken van een gastdocent. Het is de bedoeling dat er een filiaalmanager van een winkel voorlichting komt geven over hoe de leerling de beste eerste indruk kan maken, wat een juiste houding is, wat er wordt verwacht van de leerling tijdens een kennismakingsgesprek of sollicitatiegesprek.



### Subdoelen:

- De leerling weet hoe hij een goede indruk maakt bij een kennismakingsgesprek of sollicitatiegesprek.
- De leerling weet wanneer hij een verkeerde indruk maakt op een kennismakingsgesprek of sollicitatiegesprek.
- De leerling weet wat non-verbale communicatie is.
- De leerling weet aan het einde van de les hoe hij overkomt op de ander.

### Verwachte of aangenomen beginsituatie:

De leerling weet welk gedrag hoort bij de beroepshouding van een verkoper en kan dit uitleggen.

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Inleiding</b>	10 min.	Doel van de les aangeven.  Introductie les.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastdocent wordt geïntroduceerd</li> </ul>	Leerlingen gaan in een kring zitten. Luisteren.	
<b>Kern</b>	30 min.	Voorlichting gastdocent.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastdocent krijgt 30 minuten de tijd om voorlichting te geven over een eerste indruk, juiste houding en wat er wordt verwacht van de leerling tijdens een kennismakingsgesprek of sollicitatiegesprek.</li> </ul>	Luisteren en vragenstellen.	

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
	5 min.	Korte nabespreking.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe vond je de gastles?</li> <li>Wat wist je nog niet?</li> <li>Waar ga je op letten om 'je beste beentje voor' te zetten?</li> </ul>	Vragen beantwoorden, mening geven.	
	25 min.	<p>* Verbale en non-verbale communicatie.</p> <p>Opdracht non-verbale houding/ lichaamstaal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Korte uitleg wat verbale en non-verbale communicatie is.</li> <li>Probeer emoties/lichaamstaal uit te beelden en te raden.</li> <li>De docent heeft een stapel kaartjes met emoties. Steeds komen drie leerlingen naar voren en beelden dezelfde emotie uit die op het kaartje staat.</li> <li>De overige leerlingen geven aan welke emotie getoond wordt en daarna wordt er besproken wat de kenmerken zijn van die emotie en wat het verschil is tussen de drie leerlingen in het tonen van deze emotie.</li> </ul> <p>Het doel van deze opdracht is dat de leerling emoties en lichaamstaal herkent en weet dat het verschillende dingen kan betekenen. Fronsens hoeft niet perse boos te betekenen, het kan ook pijn betekenen</p>	<p>Luisteren en vragenstellen.</p> <p>Kaartje lezen en uitbeelden of raden wat er wordt uitgebeeld.</p>	<p>* Uitleg over non-verbale communicatie</p> <p><b>* Kaartjes van emoties/ lichaamstaal.</b></p>
	20 min.	Opdracht zelfbeeld en indruk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komt jouw zelfbeeld overeen met hoe anderen jou zien? Opdracht uitleggen.</li> </ul>	Maken werkblad 4.	Werkblad 4. Maak groepjes van drie op basis van bijvoorbeeld de lengte van de leerling.
<b>Afsluiting</b>	10 min.	Nabespreken opdracht. Huiswerk opgeven.	<p>Samenvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe laat je de beste indruk achter bij een kennismakings- of sollicitatiegesprek?</li> <li>Wat is non-verbale communicatie?</li> </ul> <p><b>Ook al zeg je niets met geluid. Je zegt heel veel met je lichaam!!</b></p>	Luisteren en vragenstellen. Huiswerk in agenda/mobiel zetten.	<p>Youtube filmpje: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=9cX6Valy2yA">www.youtube.com/watch?v=9cX6Valy2yA</a> 0:53 min.</p> <p>Huiswerk: Maken werkblad 4 Maken werkblad 5</p>



### \* **Verbale en non-verbale communicatie**

Communicatie is het overbrengen van informatie tussen twee of meerdere personen waarbij de één de zender en de ander de ontvanger is. In het dagelijks leven kunnen we niet niet communiceren. We geven altijd wel signalen af, ook al zeggen we niets of zijn we er niet bewust mee bezig. Sommige dingen hoeven we niet met woorden te zeggen, want die zijn van ons lichaam af te lezen. Iemand kan heel vrolijk of enthousiast zijn, maar iemand kan ook een baaldag hebben na een ruzie met een vriend of moe zijn na een avondje stappen. Ook al wordt hier niets over gezegd, het is wel aan iemands lichaam af te lezen. Dit heet non-verbale communicatie. Het is communiceren door middel van de lichaamshouding, lichaamsbewegingen, stemgeluid en gezichtsuitdrukking. Datgene wat wordt gezegd, de woorden die worden gesproken, is verbale communicatie.

Volgens Oomkes en Garner (2008) verloopt ongeveer 93% van onze communicatie via non-verbale signalen. Dat is erg veel. Dit betekent dat maar 7% van de communicatie via woorden gaat, de rest van de informatie halen we uit de klank van de stem (38%) en de gezichtsuitdrukking (55%). Non-verbale signalen hebben een vijfmaal sterker effect dan verbale signalen.

Het is goed voor te stellen dat hierdoor snel miscommunicatie kan optreden. Met miscommunicatie wordt bedoeld dat de informatie die de zender heeft gegeven, anders overkomt op de ontvanger dan bedoeld is. Dit kan komen door ruis (herrie op de achtergrond, meerdere personen die door elkaar praten, iemand die niet luistert), maar het kan ook komen door de non-verbale communicatie.

Bijvoorbeeld:

Iemand zegt tegen een collega dat hij boos is, maar zegt dit met een glimlach. Dat moet haast wel verwarrend zijn voor de ontvanger!

Iemand vraagt aan een vriend hoe het met hem gaat. Deze antwoordt dat het prima gaat, maar terwijl hij dit zegt zit hij onderuitgezakt en kijkt ernstig.

Tijdens het communiceren met elkaar komt het vaak voor dat we elkaar niet begrijpen. Dat je je tijdens een gesprek afvraagt: 'Hebben we het wel over hetzelfde?'. Het gevolg hiervan kan zijn dat het gesprek niet prettig verloopt en dat er uiteindelijk een vervelende sfeer ontstaat.

Zorg ervoor dat wat je zegt overeenkomt met je lichaamshouding, controleer of je de ander begrepen hebt door wat hij heeft gezegd in je eigen woorden samen te vatten. Luister naar elkaar en zorg ervoor dat je oogcontact maakt.

### \* **Emoties/Lichaamstaal**

<b>Angst</b>	<b>Verdriet</b>	<b>Arrogant</b>	<b>Twijfelachtig</b>	<b>Ongeloof</b>	<b>Vies</b>	<b>Blij</b>
<b>Boos</b>	<b>Onzeker</b>	<b>Gemeen</b>	<b>Verrast</b>	<b>Saai</b>	<b>Wantrouwen</b>	<b>Nadenken</b>

## Les 3 Eerste indruk deel 2

**Lesonderwerp:** Les 3 Eerste indruk deel 2

### **Lesdoelstellingen:**

- De leerling kan aan het einde van de les een afspraak maken via de telefoon bij een winkel voor een kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek.
- De leerling kan aan het einde van de les een afspraak maken door langs te gaan bij een winkel voor een kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek

Over het algemeen maakt een leerling meer kans wanneer hij langsgaat in plaats van belt naar een bedrijf. Zeker voor een assistent entree en een niveau 2-leerling is het vaak succesvoller omdat het bedrijf het meestal prettiger vindt om de leerling te zien om een eerste indruk te krijgen.

### **Subdoelen:**

Afspraak maken via de telefoon:

- De leerling begint een telefoongesprek door de persoon aan de andere lijn te begroeten met 'goedemorgen/goedemiddag' en stelt zichzelf voor.
- De leerling weet de juiste persoon aan de telefoon te krijgen met wie een kennismakingsgesprek gepland moet worden.
- De leerling kan vragen stellen door de telefoon.
- De leerling herhaalt de afspraken door de telefoon.
- De leerling kan een telefoongesprek eindigen met 'tot ziens'.

Afspraak maken door langs te gaan:

- De leerling gaat gekleed zonder hoofddeksel, zonder muziek in de oren, in een nette broek en overhemd.
  - De leerling groet de medewerkers en vraagt wie hij kan spreken voor een BPV-plaats.
  - De leerling motiveert waarom hij daar wil komen voor de BPV.
  - De leerling maakt een afspraak voor een kennismakingsgesprek.
  - De leerling bedankt de medewerker en groet met 'tot ziens'.
- De leerling heeft een begin gemaakt met het verslag volgens de criteria waaraan het verslag moet voldoen op pagina 8 en 9.

### **Verwachte of aangenomen beginsituatie:**

De leerlingen hebben eventueel ervaring met een afspraak maken voor een bijbaantje.

Lesonderwerp: Les 3 Eerste indruk deel 2

Fase	Tijd	Inhouden/leerstof (leerdoel)	Activiteit leraar (werkvormen)	Activiteit leerlingen	Hulpmiddelen
Inleiding	10 min.	Doel van de les aangeven. Lessenreeks uitleggen en de beoordeling ervan. Voorkennis activeren m.b.t. afspraak maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vragen wat de strip te maken heeft met het maken met de les.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* De strip lezen en antwoord geven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <a href="http://oud.punt.uit.nl/interessant/strips/strip_menno_gaat_solliciteren_1_618541">oud.punt.uit.nl/interessant/strips/strip_menno_gaat_solliciteren_1_618541</a></li> </ul>
Kern	10 min.	Werkblad 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkblad 7 uitleggen en controleren dat het gemaakt wordt.</li> </ul>	Vragen stellen. Werkblad 7 maken.	Werkblad 7
	40 min.	Rollenspel afspraak maken via de telefoon en door langs te gaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 minuten rollenspel begeleiden: afspraak maken via de telefoon oefenen. Een groepje van twee voor de klas volgens werkblad 7a 'Observatieformulier afspraak maken'.</li> <li>10 minuten rollenspel begeleiden: afspraak maken door langs te gaan. Een ander groepje van twee maakt voor de klas een afspraak.</li> </ul>	Eén leerling is medewerker, één leerling belt het bedrijf. Andere leerlingen observeren via werkblad 7a.	Werkblad 7 en 7a
	30 min.	Uitleg verslag	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stap voor stap uitleg geven aan de opbouw van het verslag.</li> </ul> <p><b>Criteria waaraan de opdrachten moeten voldoen in het verslag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle opdrachten zijn netjes uitgewerkt op de computer.</li> <li>Alle opdrachten zijn individueel gemaakt, tenzij anders is vermeld.</li> <li>Bij alle opdrachten zijn de vragen beantwoord en is beargumenteerd waarom dat antwoord is gegeven.</li> <li>De theorie uit de lessen is verwerkt in het verslag.</li> <li>Het verslag bestaat uit minimaal twaalf pagina's.</li> <li>Het verslag is aantrekkelijk gemaakt met foto's en illustraties.</li> </ul>	Office Word is geopend en er wordt mee gewerkt.	Computers/ laptops

Fase	Tijd	Inhouden/leerstof (leerdoel)	Activiteit leraar (werkvormen)	Activiteit leerlingen	Hulpmiddelen
Afsluiting	10 min.	Nabespreken: Do's en don'ts bij een afspraak maken. Huiswerk opgeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Post its uitdelen.</li> <li>• Post its verzamelen op bord en bespreken.</li> </ul>	Leerlingen schrijven op één post it een do en een don't bij een afspraak maken via de telefoon of bij het langsgaan bij een bedrijf. Huiswerk in agenda/mobiel zetten.	Huiswerk volgende les: Kleed je zoals je naar een sollicitatiegesprek zou gaan. Huiswerk: Werkblad 7 en 7a maken.



## Les 4 Kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek

**Lesonderwerp:** Les 4 Kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek

### Lesdoelstellingen:

- De leerling kan aan het einde van de les de vuistregels benoemen die belangrijk zijn tijdens een kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek.

### Subdoelen:

- De leerling kan motiveren waarom hij BPV wil lopen bij deze winkel.
- De leerling kan drie kwaliteiten van zichzelf benoemen.
- De leerling begroet de praktijkopleider met 'goedemorgen/goedemiddag', kijkt de praktijkopleider aan, geeft een stevige handdruk en spreekt hem aan met 'u'.

### Verwachte of aangenomen beginsituatie:

De leerling weet hoe hij een afspraak moet maken via de telefoon of wanneer hij langsgaat bij een bedrijf. De leerling heeft enige ervaring met het voeren van een kennismakingsgesprek of een sollicitatiegesprek. De leerlingen hebben bij Nederlands informatie gehad over het maken van een sollicitatiebrief en het voeren van gesprekken.

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Inleiding</b>	10 min.	Doel van de les aangeven. Terugkoppeling vorige les. Introductie les.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft iemand een afspraak gemaakt via telefoon of is iemand langsgaan? Hoe ging het?</li> <li>• Welke vragen stelde je?</li> <li>• Welke vragen moest je beantwoorden?</li> </ul>	Vertellen  Kijken en luisteren. Vragenstellen.	
<b>Kern</b>	10 min.	Huiswerkopdracht bespreken. Kleed je zoals je naar een sollicitatiegesprek zou gaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vijf leerlingen naar voren laten komen en in de groep bespreken wat geschikte kleding is voor een sollicitatiegesprek en waarom.</li> </ul>	Naar voren komen om je kleding te laten zien of blijven zitten en beargumenteren waarom het wel of niet geschikt is voor een sollicitatiegesprek.	

<b>Fase</b>	<b>Tijd</b>	<b>Inhouden/leerstof (leerdoel)</b>	<b>Activiteit leraar (werkvormen)</b>	<b>Activiteit leerlingen</b>	<b>Hulpmiddelen</b>
	10 min.	Mindmap vuistregels kennismakings-/sollicitatiegesprek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naar ervaringen met sollicitatiegesprekken vragen aan leerlingen.</li> <li>• Noteren op bord wat de leerlingen aangeven.</li> <li>• Zelf aanvullingen geven.</li> </ul>	Antwoorden geven. Gebruik werkblad 10 als hulpmiddel.	Bord en stift. Werkblad 10
	15 min.	Vragen bij een kennismakings-/sollicitatiegesprek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkblad 11a laten invullen en kort bespreken.</li> <li>• Controleren of iedereen het invult.</li> <li>• Als een leerling de sterke en zwakke punten van zichzelf niet kan benoemen, is werkblad 11 een hulpmiddel.</li> </ul>	Werkblad 11a invullen. Optioneel werkblad 11.	Werkblad 11a Optioneel werkblad 11
	45 min.	Kennismakings-/sollicitatiegesprek oefenen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollenspel spelen en rollen verdelen waarbij steeds één leerling filiaalmanager is en één leerling de sollicitant.</li> <li>• De andere leerlingen vullen het observatieformulier in.</li> <li>•</li> <li>• Optioneel ter vervanging van het rollenspel:</li> <li>• Laat de leerlingen op internet een filmpje zoeken over een sollicitatiegesprek. Zij moeten beargumenteren waarom het een goed filmpje is of waarom niet. Zij gebruiken hierbij de besproken werkbladen en wat er verder in de les besproken is.</li> </ul>	Rollenspel spelen. Filmpjes zoeken over sollicitatiegesprekken. Deze analyseren ze op basis van wat besproken is in de les.	Beschrijving van rollen Werkblad 11a Werkblad 9 observatieformulier kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek
<b>Afsluiting</b>	10 min.	Nabespreken wat de kernpunten zijn van een kennismakings-/sollicitatiegesprek. Huiswerk opgeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen of de leerlingen uit de strip kunnen halen wat de kernpunten zijn van een kennismakings-/sollicitatiegesprek.</li> </ul>	De strip lezen en antwoord geven. Huiswerk in agenda/mobiel zetten	<a href="http://cartoon.blog.nl/cartoon/2009/12/08/aaargh-sollicitatie">cartoon.blog.nl/ cartoon/2009/ 12/08/aaargh- sollicitatie</a>  Huiswerk: Maken werkblad 10, 11, 11a en 12.

## Beschrijving van de rollen

---

### DE SOLLICITANT

Je solliciteert naar een BPV-plaats voor verkoper. (Waar jij op dit moment stage loopt of waar je graag BPV zou willen lopen.)  
Let op de belangrijke punten die in de les besproken zijn. Geef goed antwoord op de vragen en stel zelf ook vragen.  
Verkoop jezelf en laat een goede indruk achter!

---

### DE FILIAALMANAGER

Jij bent een filiaalmanager van .....

Je krijgt iemand die solliciteert naar een BPV-plaats voor verkoper. Stel de sollicitant vijf vragen uit werkblad 11a.  
Neem geen genoegen met een simpel antwoord! Vraag door als je een kort antwoord krijgt.  
Leg de sollicitant het vuur na aan de schenen!!!

---

## Les 5 Normen en waarden

**Lesonderwerp:** Les 5 Normen en waarden

### Lesdoelstellingen:

- De leerling kan aan het einde van de les op een beleefde manier reageren op verschillende casussen die zich voor kunnen doen op zijn BPV.

### Subdoelen:

- De leerling stelt vragen om ervoor te zorgen dat hij zijn doel bereikt.
- De leerling geeft aan welke normen en waarden belangrijk zijn op zijn BPV.



### Verwachte of aangenomen beginsituatie:

De leerlingen kunnen allemaal een voorbeeld geven van hun ervaring met hun bijbaantje.

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Inleiding</b>	10 min.	Terugkoppeling vorige les. Doel van de les aangeven. Introductie les.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft iemand een kennismakingsgesprek of sollicitatiegesprek gehad? Hoe ging het?</li> <li>• Stelling(en) voorleggen. Als ik op BPV een paar keer te laat kom, is dat niet erg. Als ik mijn BPV afzeg omdat ik wat voor school heb, stuur ik even een appje.</li> </ul>	Antwoord geven op vraag. Mening geven.	Bord en stift.



<b>Fase</b>	<b>Tijd</b>	<b>Inhouden/leerstof (leerdoel)</b>	<b>Activiteit leraar (werkvormen)</b>	<b>Activiteit leerlingen</b>	<b>Hulpmiddelen</b>
<b>Kern</b>	40 min.	* Normen en waarden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bespreken wat normen en waarden zijn. Vragen naar de ervaringen met de normen en waarden op de BPV als ze die hebben.</li> <li>Placematmethode uitleggen en groepjes van vier maken.</li> <li>In het midden van de placemat wordt de volgende vraag beantwoord: Als ik een stagiair(e) in dienst had, zou ik de volgende normen en waarden belangrijk vinden.</li> <li>Bespreken van de antwoorden, evt. voor de klas.</li> </ul>	<p>Antwoorden geven, luisteren.</p> <p>Samenwerken, antwoorden noteren.</p> <p>Voor de klas de placemat bespreken.</p> <p>Mening geven.</p>	<p>A3-vellen en stiften.</p> <p>* Uitleg waarden en normen.</p>
	40 min.	Situaties bespreken	<ul style="list-style-type: none"> <li>In groepsgesprek situaties bespreken van werkblad 13.</li> </ul>	<p>Werkblad 13 maken.</p> <p>Overleggen, antwoorden geven en vragenstellen.</p>	<p>Werkblad 13.</p>
<b>Afsluiting</b>	10 min.	Evaluatie. Huiswerk opgeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wat neem je mee van de les naar de BPV?</li> </ul>	<p>Mening geven.</p> <p>Huiswerk in agenda/mobiel zetten.</p>	<p>Huiswerk: Werkblad 13 maken. (evt. kabeltje mobiele telefoon meenemen voor extra opdracht 6.4)</p>

### \* Normen en waarden

In het dagelijks leven houden we ons allemaal aan regels. De een doet dit meer dan de ander. Er zijn een heleboel regels: verkeersregels, gedragsregels, wettelijke regels enzovoort. Deze regels worden normen genoemd. Bijvoorbeeld: je mag niet stelen, je mag niet door rood rijden, je moet op tijd komen, je spreekt ouderen met 'u' aan. De regels zijn er niet voor niets, ze zijn er allemaal met een goede achterliggende reden. Een reden die wij belangrijk vinden, waar wij waarde aan hechten en het dus belangrijk vinden dat die regel er is. Dat is een waarde. Waarden gaan over wat we belangrijk vinden. Ze zijn meestal met één woord te beschrijven. Bijvoorbeeld: gehoorzaamheid, respect, sportiviteit, trouw, fatsoen, collegialiteit. Waarden zijn opvattingen over goed of verkeerd. Normen zijn de praktische uitwerking van waarden. Het zijn regels voor je gedrag.

Veel waarden zijn in elke cultuur hetzelfde. Bijvoorbeeld respect. In iedere cultuur is respect belangrijk. Dat is een waarde. Maar wanneer gedraagt iemand zich respectvol? Dat is een norm. Normen kunnen verschillen per cultuur. In de islamitische cultuur sla je je ogen neer als je iemand aanspreekt. Dat is nederig en respectvol in die cultuur. In de westerse cultuur kijk je iemand aan als je hem aanspreekt. Dat is respectvol in de westerse cultuur (Profi-leren LB, 2012).

Normen en waarden zijn belangrijk omdat ze richting geven aan ons leven. Ze beïnvloeden ons in wat we doen, in wat we niet doen en hoe we met elkaar omgaan. Thuis, waar je opgevoed bent, is de eerste omgeving waar je normen en waarden leert. Kinderen leren bijvoorbeeld niet met volle mond te praten, thuis te komen op de afgesproken tijd, een ander uit te laten praten. Vervolgens worden op school de normen en waarden verder uitgebreid. Je leert andere kinderen kennen en merkt dat hun normen en waarden hetzelfde zijn, maar er worden ook weer nieuwe waarden en normen geleerd. Ook bij een vereniging, club of vriendengroep worden weer andere normen en waarden geleerd. Bijvoorbeeld samenwerken, elkaar helpen, gezelligheid.

Vanuit de opvoeding, levenservaring, contact met anderen en alles wat iemand meemaakt, kom je in aanraking met normen en waarden. Vaak gebeurt dat zonder dat we het zelf merken. Je leert het verschil tussen wat goed is en wat verkeerd.

## Les 6 Assertief, subassertief of agressief

**Lesonderwerp:** Les 6 Assertief, subassertief of agressief

### Lesdoelstellingen:

- De leerling kan aan het einde van de les op een beleefde manier reageren op verschillende casussen die zich voor kunnen doen op de BPV.

### Subdoelen:

- De leerling weet wat assertief, subassertief en agressief is.
- De leerling weet of hijzelf assertief, subassertief of agressief reageert.

### Verwachte of aangenomen beginsituatie:

De leerlingen hebben de begrippen misschien wel eens gehoord, maar weten niet wat ze precies betekenen.

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Inleiding</b>	10 min.	Terugkoppeling vorige les. Doel van de les aangeven. Introductie les.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke waarden en normen zijn belangrijk op de BPV-plaats?</li> <li>• Vraag of de leerlingen wel eens te maken hebben gehad met agressieve klanten op hun werk.</li> <li>• Hoe gaan ze hier zelf mee om?</li> </ul>	Kijken en luisteren. Antwoorden geven.	
<b>Kern</b>	30 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Wat is assertief, subassertief en agressief gedrag?</li> <li>Wat voor gedrag vertoont de leerling zelf?</li> <li>Wat heeft de leerling te leren?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doceren wat de begrippen betekenen.</li> <li>• Vragen naar ervaringen van dit gedrag.</li> <li>• Link van de tests geven.</li> <li>• Test bespreken.</li> </ul>	Luisteren, vragenstellen, vertellen.  Test maken.  Test bespreken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Wat is assertief, subassertief en agressief gedrag?</li> <li>De volgende tests kunnen gebruikt worden*</li> </ul>

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
	50 min.	Situaties bespreken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkblad 14 en 14a uitleggen en bespreken met elkaar.</li> <li>• Hoe zou je reageren en hoe kun je het beste reageren?</li> <li>• Welk antwoord is assertief, subassertief of agressief?</li> </ul>	Werkblad 14 en 14a maken. Bespreken.	Werkblad 14 en 14a
<b>Afsluiting</b>	10 min.	Evaluatie les. Huiswerk opgeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat heb je deze les geleerd?</li> </ul>	Vraag beantwoorden. Huiswerk in agenda/mobiel zetten.	Huiswerk: Werkblad 14 en 14a maken.

\* Kwadraat maatschappelijk werk, de assertiviteitstest. [www.kwadraad.nl/doe-een-test/de-assertiviteitstest](http://www.kwadraad.nl/doe-een-test/de-assertiviteitstest)  
Houthoff, training en coaching, assertiviteitstest. [www.houthofftrainingen.nl/assertiviteitstest](http://www.houthofftrainingen.nl/assertiviteitstest)  
Schouten en Nelissen, hoe assertief bent u? [www.sn.nl/persoonlijke-ontwikkeling/test-jezelf/assertiviteit.htm](http://www.sn.nl/persoonlijke-ontwikkeling/test-jezelf/assertiviteit.htm)

### \* **Assertief, subassertief en agressief gedrag**

In contact met anderen kan iemand op verschillende manieren reageren: op een positieve manier of op een negatieve manier. Iemand reageert negatief als hij helemaal niet reageert op wat de ander doet of zegt, of als hij boos wordt en de ander een grote mond geeft. Iemand reageert positief als hij zijn mening geeft en de ander hierbij geen pijn doet en hem in zijn waarde laat.

Assertief reageren is opkomen voor jezelf met respect voor de ander. Subassertief gedrag is niet opkomen voor jezelf, je laat dan over je heen lopen.

Agressief gedrag is opkomen voor jezelf waarbij je een ander pijn doet of hem niet in zijn waarde laat.

Het is niet voor iedereen altijd gemakkelijk om zijn mening te geven. Zeker niet voor iemand die onzeker of verlegen is, die wil immers de relatie met de ander niet verstoren. Maar dat wilt niet zeggen dat iemand over zich moet laten lopen of zich moet laten commanderen. Iemand die assertief is, durft zijn mening te geven, emoties te laten zien, 'nee' te zeggen en complimenten te geven en te ontvangen. Hij doet dit niet op een manier waarbij de schuld bij een ander wordt gelegd, maar op een manier waarbij hij vanuit zichzelf spreekt.

Bijvoorbeeld:

Iemand staat in de supermarkt in de rij voor de kassa te wachten. Hij ziet dat een andere klant voor hem gaat staan om voor te dringen. Hij kan drie dingen doen:

- 1 Er niets van zeggen, maar zich enorm ergeren.
- 2 Op boze toon zeggen dat als de klant niet snel achter aan de rij gaat staan, hij hem wel begeleidt.
- 3 Op vriendelijke manier zeggen dat hij eerder in de rij stond, het vervelend vindt dat hij voordringt en het waardeert als hij zich achter aan de rij aansluit.

Wanneer iemand op een agressieve manier reageert, stelt hij zich dominant op, luistert slecht, heeft weinig respect voor andermans mening en is vaak beschuldigend naar een ander. In reactie 2 is dit het geval. Je komt wel voor jezelf op, want je zult waarschijnlijk bereiken dat de klant achter aan de rij aan gaat sluiten. Maar de klant lijdt daar wel onder. Je zorgt ervoor dat je relatie met de ander onder spanning staat en de andere klanten in de rij zullen die spanning ook voelen. Hiermee wordt het contact met anderen verbroken of wordt er zelfs ruzie uitgelokt.

## Les 7 Feedback geven en ontvangen

**Lesonderwerp:** Les 7 Feedback geven en ontvangen

### Lesdoelstellingen:

- De leerling kent zijn plaats als stagiair(e) doordat hij zich kan verantwoorden op het moment dat hij 'nee' zegt of doordat hij kan beargumenteren waarom hij 'ja' zegt.

### Subdoelen:

- De leerling kan feedback geven volgens de 4 G's.
- De leerling kan benoemen waarom het belangrijk is om te blijven communiceren op zijn BPV op het moment dat het niet goed gaat.

### Verwachte of aangenomen beginsituatie:

De leerlingen weten door de voorgaande lessen hoe ze zichzelf representatief kunnen opstellen. Ze weten wat normen en waarden zijn en wat het verschil is tussen agressief, subassertief en assertief. Ze weten op welke manier ze in bepaalde situaties reageren en waarom ze zo reageren.

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Inleiding</b>	10 min.	Terugkoppeling vorige les. Doel van de les aangeven. Introductie les.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kun je situaties aangeven waarin je assertief, subassertief of agressief was?</li> <li>• Kondig aan dat je tegen vier leerlingen iets gaat zeggen.</li> <li>• Geef leerling 1 feedback in de vorm van een compliment.</li> <li>• Geef leerling 2 de feedback dat de tas van de tafel moet.</li> <li>• Zeg tegen leerling 3 dat de opdracht die hij vorige week had gemaakt erg slecht was.</li> <li>• Geef aan leerling 4 feedback wat er aan de opdracht van vorige week goed was en wat er beter kan.</li> <li>• Vraag dan aan de klas in welke van de vier situaties sprake is van feedback en waarom.</li> </ul>	Vraag beantwoorden.	

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Kern</b>	15 min.	* Uitleg over feedback. Feedback volgens de 4 G's. Het nut van feedback.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doceren.</li> <li>• Afbeelding laten zien en de leerlingen voordelen laten benoemen van feedback.</li> </ul>	Luisteren en mening geven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Uitleg over feedback.</li> </ul> <p><a href="http://www.jeboekin90dagen.nl/blog/van-ontevreden-naar-tevreden-klant-de-kracht-van-feedback">www.jeboekin90dagen.nl/blog/van-ontevreden-naar-tevreden-klant-de-kracht-van-feedback</a></p>
	30 min.	Situaties bespreken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkblad 15 uitleggen en tweetallen begeleiden.</li> </ul>	Werkblad 15 maken in tweetallen en bespreken.	Werkblad 15.
	35 min.	Feedback op de BPV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkblad 16 uitleggen.</li> </ul>	In kringopstelling zitten.	Werkblad 16 Losse kaartjes en een mandje.
<b>Afsluiting</b>	10 min.	Situaties evalueren in de klas. Huiswerk opgeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke situaties moet je accepteren zoals ze zijn en in welke situaties mag je voor jezelf opkomen door de juiste feedback te geven?</li> <li>• Ken je plaats als stagiair(e).</li> </ul>	Antwoord geven. Huiswerk in agenda/mobiel zetten.	Huiswerk: Werkblad 15 en 16 maken. Voer evt. situatie 8 uit op de BPV of thuis en koppel het volgende week terug.

## \* Feedback

Feedback is een reactie geven op het gedrag, de houding of de boodschap van een ander. Thuis, op school, op het werk en in de vriendengroep geeft en krijgt iemand feedback. Regelmatig krijgt iemand te horen dat zijn schoolwerk niet in orde of juist heel goed is, of dat er op het werk werkzaamheden wel of niet goed worden uitgevoerd.

Bij feedback gaat het dus niet altijd om iets vervelends, feedback geven is ook complimenten maken. Als iemand feedback geeft, wil diegene misschien dat er iets verandert. Er is positieve feedback en opbouwende feedback. Positieve feedback is bijvoorbeeld een compliment. Het gedrag dat de ander vertoont wordt als prettig ervaren en hoeft niet te veranderen. Dan geef je daar een compliment over. Opbouwende feedback gaat over een reactie die iemand krijgt of geeft waarbij het de bedoeling is dat iemand zich anders gaat gedragen of dat hij zijn houding verandert.

Wanneer op de juiste manier feedback wordt gegeven, wordt dit op een assertieve manier gedaan (opkomen voor jezelf met respect voor de ander).

Feedback is dus bedoeld om positief gedrag te bevestigen en negatief gedrag te corrigeren. Bovendien geeft feedback ook duidelijkheid in relaties tussen personen. Iemand weet daardoor wat de ander van hem vindt en weet dus ook wat de ander wel en niet prettig aan hem vindt. Door feedback wordt ook het begrip tussen mensen groter, want er wordt beter begrepen waarom iemand positief of negatief over de ander is.

Goede feedback geef je volgens de 4 G's.

### Feedback volgens de 4 G's:

#### 1 Gedrag

Vertel wat er feitelijk gebeurd is (wat het gedrag is, de houding of de boodschap).

Ik zie dat je...

Ik hoor dat je...

#### 2 Gevoel

Vertel wat voor gevoel je hebt bij dit gedrag, deze houding of deze boodschap.

#### 3 Gevolg

Benoem het gevolg van het gedrag, de houding of de boodschap.

#### 4 Gewenst

Geef aan wat je graag als gewenste situatie zou willen. Spreek je wens uit en geef oplossingen.



Met andere woorden:

- ▶ positieve draai
- ▶ objectief wat er gebeurde
- ▶ ik-boodschap
- ▶ gevolg
- ▶ oplossing

Bijvoorbeeld:

Een leerling werkt samen met vier andere klasgenoten aan een project op school. Hij ziet dat één klasgenoot niets doet waardoor al het werk op de schouders van vier leerlingen neer komt. Hij vindt het niet eerlijk en zegt er wat van.

**1 Gedrag**

Ik zie dat je tijdens het project niet meedoet met de opdracht.

**2 Gevoel**

Ik voel me er niet prettig bij dat wij straks al het werk hebben gedaan en jij niets.

**3 Gevolg**

Straks krijg jij hetzelfde cijfer als wij terwijl je niets hebt gedaan.

**4 Gewenst**

Ik wil dat je vanaf nu meedoet.

## Les 8 Herhalings- of uitlooples

**Lesonderwerp:** Les 8 Herhalings- of uitlooples

### Lesdoelstellingen:

- De leerling kan aan het einde van de les aangeven welke begrippen in de afgelopen lessen aan bod zijn gekomen en deze begrippen uitleggen.

Deze les staat in het teken van herhaling, of wanneer wegens omstandigheden alle voorgaande lessen nog niet doorlopen zijn, kunt u daarmee verder.

### Subdoelen:

- De leerling maakt een collage waarin hij in eigen woorden en beelden laat zien wat de beroepshouding van een verkoper is.

### Verwachte of aangenomen beginsituatie:

De leerling weet inmiddels welke aspecten er bij de beroepshouding van een verkoper horen.

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Inleiding</b>	5 min.	Doel van de les aangeven. Introductie les.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situatie 8 terugkoppelen van vorige les.</li> </ul>	Vertellen hoe feedback geven is gegaan.	Werkblad 15
<b>Kern</b>	10 min.	Toetsvragen maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdeel de klas in tweetallen en koppel elk tweetal aan een werkblad (werkblad 2, 3, 5, 7, 10, 11a, 14, 15). Laat elk tweetal hier een of twee toetsvragen uit maken.</li> <li>• Docent schrijft toetsvragen die de leerlingen bedenken op het bord.</li> </ul>	In tweetallen toetsvragen maken.	Bord, stift.
	30 min.	Schriftelijke overhoring.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tussentijdse schriftelijke overhoring over voorgaande lessen.</li> </ul> <p>Alternatief:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De toets kan ook in de vorm van een quiz gedaan worden. Verdeel de klas in twee groepen. Neem de toetsvragen in die de leerlingen bedacht hebben. Bedenk samen met de leerlingen regels, zoals niet overleggen, één leerling geeft antwoord. Stel om de beurt een vraag aan elke groep. Wie de meeste punten heeft, heeft gewonnen.</li> <li>• Bepaal zelf of u hiervoor een prijsje wilt geven.</li> </ul>	S.O. maken	S.O.  Eventueel: een prijsje.

<b>Fase</b>	<b>Tijd</b>	<b>Inhouden/leerstof (leerdoel)</b>	<b>Activiteit leraar (werkvormen)</b>	<b>Activiteit leerlingen</b>	<b>Hulpmiddelen</b>
	50 min.	Collage maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geef de volgende opdracht: Maak een collage of een poster waarin de beroepshouding van de verkoper centraal staat.</li> </ul>	Collage of poster maken.	A2-papier, scharen, stiften, lijm, internet, tijdschriften. Alle werkbladen ter inspiratie.
<b>Afsluiting</b>	5 min.	Huiswerk opgeven.	<p>Afsluiten met aandachtspunten <i>mystery shopper</i>. Er zou zomaar iemand binnen kunnen komen op de BPV en op de volgende punten letten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beleving van de klant: zou hij terugkomen en/of u aanbevelen?</li> <li>Kwaliteit van de geboden service.</li> <li>Verkoopgerichtheid van uw medewerkers: welke salespotentie is er nog?</li> <li>Wat gaat er goed in uw organisatie?</li> </ul>	Luisteren, vragen stellen. Huiswerk in agenda/mobiel zetten.	Aandachtspunten <i>mystery shopper</i> . Huiswerk: Vorbereiden op praktijktoets. (alle werkbladen doornemen) Volgende week evt. collage of poster presenteren.

## Les 9 Intervisie

**Lesonderwerp:** Les 9 Intervisie

### Lesdoelstellingen:

- De leerling kan aan het einde van de les een oplossing bedenken en toepassen op een situatie (probleem) op BPV.

### Subdoelen:

- De leerling weet wat intervisie is, hoe die werkt en wat het doel ervan is.
- De leerling is sociaalvaardig, flexibel, assertief, representatief en heeft een commerciële en professionele instelling.

### Verwachte of aangenomen beginsituatie:

De leerlingen hebben nu genoeg theorie en vaardigheden verworven om uit hun eigen praktijk een probleem te kunnen schetsen en hiervoor een oplossing te bedenken.

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Inleiding</b>	5 min.	Doel van de les aangeven. Introductie les.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrijf op het bord het alfabet a t/m z.</li> <li>• De leerlingen schrijven of noemen woorden op die ze associëren met afgelopen lessen en beginnen die woorden met een letter op het bord.</li> </ul>		
<b>Kern</b>	30 min.	Collage of poster presenteren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle collages of posters worden in het lokaal opgehangen. De groepjes presenteren om de beurt hun poster, zodat iedereen elke presentatie ziet.</li> <li>• Elk groepje vertelt wat er op de poster staat en legt de voorbeelden uit.</li> <li>• Maximaal 5 minuten per groepje.</li> </ul>	Collage of poster presenteren. Wat staat er op de poster en welke voorbeelden hebben jullie bedacht? Toeschouwers geven één positieve feedback en één opbouwende.	Collage of poster. Plakband.

<b>Fase</b>	<b>Tijd</b>	<b>Inhouden/leerstof (leerdoel)</b>	<b>Activiteit leraar (werkvormen)</b>	<b>Activiteit leerlingen</b>	<b>Hulpmiddelen</b>
	60 min.	* Intervisie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleggen wat intervisie is en wat het doel ervan is.</li> <li>• Gezamenlijk duidelijke afspraken maken over integriteit en empathie tijdens intervisie (volledige beroepshouding).</li> <li>• Intervisie plegen volgens de vijfstappenmethode.</li> </ul>	Luisteren, vragenstellen, meelesen, meedenken, adviseren, eigen inbreng tonen, oplossingsgericht zijn.	Tafels en stoelen in Carré-opstelling. * Uitleg van de vijfstappenmethode Werkblad 17
<b>Afsluiting</b>	5 min.	Huiswerk opgeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat vonden jullie van de intervisie?</li> <li>• Alle lessen gehad, volgende week praktijktoets.</li> </ul>	Huiswerk in agenda/mobiel zetten.	Huiswerk: Voorbereiden op praktijktoets. (alle werkbladen doornemen)

## \* **Intervisie betekent problemen oplossen**

Doelen van intervisie zijn:

- ▶ Elkaar uitnodigen tot zelfreflectie (nadenken over jezelf, je gevoelens, je reactie en je gedachten).
- ▶ Ondersteuning krijgen van elkaar.
- ▶ Deskundigheden vergroten of op peil houden.
- ▶ Leren van praktijkervaringen van en met elkaar (ondersteunen, leren, adviseren).

## **De vijfstappenmethode**

**Stap 1** Iedereen vertelt om de beurt over een probleem- of succeservaring op BPV (zonder oplossing).

**Stap 2** Stemmen welk probleem besproken gaat worden.

**Stap 3** Vragen stellen: iedereen stelt een vraag over de situatie om een zo goed mogelijk beeld te krijgen. Waar, hoe, wanneer, wie?

**Stap 4** Adviesronde: iedereen schrijft advies op en deelt het met degene die de situatie heeft ingebracht.

**Stap 5** Evaluatie: nabespreking over welke oplossing het beste is.

## Les 10 Oplossingsgericht denken en handelen

**Lesonderwerp:** Les 10 Oplossingsgericht denken en handelen

### **Lesdoelstellingen:**

- De leerling kan aan het einde van de les een oplossing aandragen voor een probleem op zijn BPV.

### **Subdoelen:**

- De leerling kan benoemen waarom het belangrijk is om te blijven communiceren op zijn BPV op het moment dat het niet goed gaat.
- De leerling laat de vaardigheden zien die hij heeft geleerd om sociaal vaardig te zijn op de BPV.

‘De **assistent entree** accepteert leiding, heeft een actieve houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel. Hij komt op tijd, werkt netjes, nauwkeurig en zorgvuldig en houdt zich aan afspraken. Hij kan zich enige tijd op één ding concentreren. Hij werkt gedisciplineerd, heeft doorzettingsvermogen en brengt een opgedragen taak tot een goed einde. Hij zorgt ervoor er netjes uit te zien in contacten met collega’s en anderen. Hij is vriendelijk en correct in de omgang met klanten, gasten, cliënten, bezoekers, zorgvragers, leidinggevenden, collega’s en derden. Hij is een gemotiveerde werknemer en bereid om te leren en samen te werken met collega’s. Hij houdt zich aan bij het werk horende regels van arbo, veiligheid en milieu en hij houdt zich aan de normen en waarden van de organisatie. Hij beschikt over het aanpassingsvermogen om met veranderingen in zijn werk en met werkdruk om te gaan.’

‘De **verkoper** is klantgericht en servicegevoelig en kan zich snel inleven in de klant om op de klantbehoefte in te springen. Hij combineert zijn open houding met commerciële gedrevenheid en ‘feeling’ met de branche waarin hij werkzaam is. Hij is bereid de handen uit de mouwen te steken om de goederenstroom snel en adequaat te verwerken. Hij toont inzicht in de invloed van de goederenstroom op het goed kunnen bedienen van de klant. Hij toont discipline door zich te conformeren aan de huisregels en brengt dat tot uiting in zijn gedrag (op tijd komen, beleefd zijn, afspraken nakomen etc.). Hij heeft een eerlijke houding bij het werken met geld en gaat integer om met bedrijfsspecifieke informatie.’

### **Verwachte of aangenomen beginsituatie:**

Dit is de laatste les van de lessenreeks. Aangenomen wordt dat de leerlingen met behulp van de vorige lessen voldoende zijn voorbereid zodat ze oplossingsgericht en professioneel kunnen handelen op hun BPV.

<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Inleiding</b>	5 min.	Doel van de les aangeven. Introductie les.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe hebben jullie de voorgaande lessen ervaren?</li> <li>Citaat op het bord schrijven van Aristoteles (Griekse filosoof die leefde van 384 v. C. - 322 v. C.): 'De mens is een sociaal dier, hij is niet gemaakt om alleen te leven.'</li> <li>Citaat bespreken. De essentie is: rekening houden met anderen, op de BPV, op school. Je bent niet alleen en moet het met elkaar doen.</li> <li>Deze laatste les is in de vorm van een praktijktoets.</li> </ul>	Mening geven en luisteren.	Bord en stift.
<b>Kern</b>	30 min.	Situaties bespreken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkblad 18 uitleggen volgens onderstaande punten:</li> <li>Verdeel de leerlingen in groepjes van vier. Koppel de groepjes aan een voorbeeldsituatie van werkblad 18.</li> </ul>	De uitgedeelde voorbeeldsituatie van werkblad 18 in tweetallen maken.	Werkblad 18
	60 min.		<p>Je kunt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>een leerling laten vertellen hoe hij deze situatie zou oplossen;</li> <li>aan een andere leerling vragen of dit een goede manier is (dit moet hij beargumenteren);</li> <li>een andere leerling vragen om het voor te doen;</li> <li>weer een andere leerling vragen of hij dit goed gedaan heeft (dit moet hij beargumenteren).</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hierbij maken de leerlingen gebruik van hetgeen ze hebben geleerd in de lessen over normen en waarden, feedback, assertiviteit.</li> <li>Elk groepje krijgt 5 minuten voorbereidingstijd.</li> <li>Elk groepje krijgt 8 minuten toetstijd.</li> <li>Je kunt ook groepjes van twee maken en alleen a en b uitvoeren.</li> <li>Tijdens de praktijktoets is alleen het groepje dat aan de beurt is aanwezig in het lokaal. De rest kan in het praktijkboek werken.</li> </ul>		



<i>Fase</i>	<i>Tijd</i>	<i>Inhouden/leerstof (leerdoel)</i>	<i>Activiteit leraar (werkvormen)</i>	<i>Activiteit leerlingen</i>	<i>Hulpmiddelen</i>
<b>Afsluiting</b>	5 min.	Gezamenlijk afsluiten. Criteria opdrachten. Evaluatie. Huiswerk opgeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herhalen van de criteria van de opdrachten.</li> <li>• Eindig de les met het volgende citaat van Antoon Vloemans (Vlaams schrijver en filosoof 1898-1982): 'Het geweten is, na de taal, de best geslaagde sociale uitvinding.'</li> <li>• De essentie is: je weet zelf wat goed en wat niet goed is. Handel daar ook naar.</li> </ul>	Luisteren en vragen stellen. Huiswerk in agenda/mobiel zetten.	Huiswerk volgende week vrijdag: Werkboek afmaken en inleveren inclusief werkblad 18 'Hoe zou je dat oplossen?' en werkblad 19 'Evaluatie'.