

Keuzedeel mbo

# **Human skills in de techniek geschikt voor niveau 2 en 3**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K1094**

Penvoerder: Sectorkamer techniek en gebouwde omgeving  
Gevalideerd door: Sectorkamer Techniek en gebouwde omgeving  
Op: 11-06-2019

# 1. Algemene informatie

D1: Human skills in de techniek geschikt voor niveau 2 en 3

## Studielast

240

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Nee

## Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

## Toelichting

### Relevantie van het keuzedeel

Nederland staat voor een groot aantal uitdagingen. Door de digitalisering, energietransitie en de verduurzaming van de gebouwde omgeving zal de manier waarop wij leven, wonen en werken radicaal veranderen. De sector techniek speelt bij het in goede banen leiden van deze transitie een sleutelrol. Om te slagen moet de beginnend beroepsbeoefenaar zich hierop degelijk voorbereiden.

Dit keuzedeel is relevant voor de beginnend beroepsbeoefenaar die zich wil voorbereiden op- en mee gaan met de aanstaande landelijke transitie in de werknemersvaardigheden binnen diverse branches in de techniek. Hij leert de juiste beroepshouding en sociale vaardigheden beheersen om zo een meerwaarde te vormen voor bedrijven.

### Beschrijving van het keuzedeel

De beginnend beroepsbeoefenaar leert de sociale vaardigheden en beroepshouding die passen bij een moderne medewerker in de sector techniek. Het keuzedeel bestaat uit het ontwikkelen van een proactieve en verantwoordelijke houding, het stimuleren van het probleemoplossend denken en het verhogen van zijn mediawijsheid binnen de beroepscontext. Ook leert hij zich klant- en servicegericht op te stellen, de klant te adviseren en te communiceren en samenwerken met collega's binnen en buiten zijn eigen vakgebied.

### Branchevereisten

Nee

### Aard van keuzedeel

Verdiepend

Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Verantwoord vertegenwoordigen van het bedrijf/organisatie

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt gebruik van kennis, inzicht en cognitieve, praktische en sociale vaardigheden binnen het werkgebied. Hij werkt volgens standaardmethoden en -protocollen en die hij in verschillende combinaties toepast. Naast de technische vaardigheden moet hij ook beschikken over andere human skills, zoals klant- en servicegerichtheid, mediawijsheid en interdisciplinair kunnen samenwerken. Het zijn deze human skills in combinatie met digitalisering en de energietransitie, verduurzaming in de gebouwde omgeving die de werkzaamheden complex maken. De beginnend beroepsbeoefenaar moet vooruit kunnen denken, proactief- en resultaatgericht handelen met een representatieve beroepshouding.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerend, representatief, service- en klantgerichte rol. Hij werkt onder leiding van een uitvoerder of opzichter, alleen, samen met een collega of in een ploeg. In bepaalde gevallen vraagt hij hulp aan een collega of zijn leidinggevende. Hij is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en dat hij zijn bedrijf vertegenwoordigt in zijn contacten met de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden met de juiste beroepshouding. Hij is zich bewust dat de sleutel tot een succesvolle carrière ligt in zich te blijven ontwikkelen. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn werk. De eindverantwoordelijkheid van de werkzaamheden ligt bij zijn leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit basiskennis over het adviseren van de klant
- Bezit kennis over het analyseren van problemen en het gebruiken van oplossingsgerichte stappen
- Bezit kennis over het belang van een klantgerichte houding en zijn toegevoegde waarde voor de klant.
- Bezit kennis over het beoordelen van de betrouwbaarheid en bruikbaarheid van beschikbare digitale bronnen en informatie over de werkzaamheden
- Bezit kennis over het juist gebruiken van sociale media tijdens zijn werkzaamheden
- Bezit kennis van de bedrijfscultuur van zijn (leer)bedrijf ten aanzien van geldende normen en waarde op het gebied van klantcontact, ontwerpen, plannen en voorbereiden, samenwerken en de uitvoering en controle van de werkzaamheden.
- Bezit kennis van de belangrijkste werkzaamheden die de aangrenzende vakgebieden uitvoeren tijdens interdisciplinaire projecten
- Bezit kennis van de diensten en producten die zijn (leer)bedrijf kan aanbieden aan een klant of opdrachtgever
- Bezit kennis van de leercultuur en leermogelijkheden binnen zijn (leer)bedrijf
- Bezit kennis van de vaktermen van de aangrenzende vakgebieden.
- Bezit kennis van gesprekstechnieken (LSD) voor het communiceren met klanten en collega's
- Kan aangeven wat het belang van zijn werkzaamheden is voor zichzelf en/of klant en het bereiken van het gezamenlijke doel.
- Kan de eigen werkzaamheden afstemmen op de werkzaamheden van collega's in andere vakdisciplines
- Kan de techniek luisteren, samenvatten en doorvragen toepassen om de klantbehoefte te achterhalen
- Kan een juiste inschatting maken van zijn werkzaamheden en bereid zich voor door goed te plannen en mogelijke knelpunten en kansen te zien.
- Kan feedback geven aan- en ontvangen van collega's in relatie tot het oplossen van problemen en het succesvol uitvoeren van de werkzaamheden
- Kan in eenvoudige taal aan de klant uitleggen hoe een installatie werkt en wat de toegevoegde waarde van de installatie is voor de klant
- Kan informatie met betrekking tot zijn werkzaamheden opzoeken en de gevonden informatie beoordelen op betrouwbaarheid en bruikbaarheid
- Kan informatie over de werkzaamheden doelgericht delen met collega's en daarbij rekening houden met de privacy van de klant/opdrachtgever
- Kan luisteren naar de ander en deelnemen aan een gesprek in relatie tot interdisciplinair samenwerken/overleg
- Kan op basis van de klantbehoefte de klant voorzien van een beperkt advies of doorverwijzen naar een deskundige collega
- Kan op een juiste manier gebruik maken van sociale media binnen de beroepscontext
- Kan problemen tijdens werkzaamheden signaleren, tijdig melden en een bijdrage leveren om deze op te lossen.
- Kan tijdens de werkzaamheden rekening houden met de wensen de klant door de werkzaamheden af te stemmen en de overlast zoveel mogelijk te beperken
- Kan uitleggen waarom hij bepaalde combinaties maakt tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden

#### D1-K1: Verantwoord vertegenwoordigen van het bedrijf/organisatie

- Kan verantwoordelijkheid nemen voor zijn taken en werkzaamheden
- Kan voorlichting geven aan de klant over de veiligheid, het gebruik en onderhoud van de installatie
- Kan zich presenteren als ambassadeur van het leerbedrijf door de geldende normen en waarden binnen zijn leerbedrijf uit te dragen tijdens zijn werkzaamheden
- Ziet kansen om nieuwe kennis en vaardigheden op te doen en neemt initiatief om zich deze kennis en vaardigheden eigen te maken

#### D1-K1-W1: Werken als bedrijfsambassadeur bij de klant

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt de verantwoordelijkheid voor zijn werkzaamheden of voor een zijn deel van de werkzaamheden binnen een team. Hij levert kwaliteit en werkt resultaatgericht. Hij heeft in het uitvoeren van zijn werkzaamheden regelmatig contact met de klant. In zijn contacten met de klant treedt hij bewust op als ambassadeur van zijn bedrijf. Hij bezit kennis van normen en waarden van het bedrijf en draagt deze met overtuiging uit. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt zijn werkzaamheden af met de klant, geeft voorlichting en beantwoordt vragen van de klant of verwijst de klantvraag door naar een deskundige collega. Hij toont tijdens de werkzaamheden een klant- en service gerichte houding door rekening te houden met de wensen van de klant en mogelijk overlast te bespreken en te beperken. Mochten er problemen voordoen tijdens de werkzaamheden dan toont hij een proactieve houding en levert hij een bijdrage aan het realiseren van een oplossing. Tijdens het oplossen van het probleem houdt hij de wensen van de klant centraal.

##### Resultaat

Het bedrijf wordt op een goede manier vertegenwoordigd.  
Tevreden klanten.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bereidt zijn werk goed voor en bespreekt vooraf de uitvoering van de werkzaamheden met de klant;
- stelt de juiste vragen en achterhaalt de behoefte van de klant;
- stemt in overleg met de een passend uitvoeringsplan op;
- past de gewenste human skills toe als ambassadeur van zijn bedrijf en geeft deskundig voorlichting en advies aan de klant;
- neemt initiatief, handelt proactief en levert een bijdrage om de problemen tijdens het werk op te lossen;
- verwijst met de juiste representatieve houding klantvragen die zelf niet kan beantwoorden naar een deskundige collega.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### D1-K1-W2: Werken in een interdisciplinair team

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt tijdens de werkzaamheden in een interdisciplinair team. Hij maakt daarbij gebruik van zijn (basis)kennis van de aangrenzende vakgebieden en toont de juiste samenwerkende houding. Hij neemt deel aan werkoverleggen en tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden geeft hij feedback en staat hij open voor van feedback van collega's en vakmensen buiten zijn vakgebied. Hij maakt werkafspraken en komt deze afspraken na. Hij is zich bewust van zijn rol binnen de samenwerking en toont de verantwoordelijkheid om kwaliteit te leveren en de werkzaamheden zoals afgesproken uit te voeren. Wanneer er problemen voordoen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden kan hij dit signaleren en een bijdrage leveren om samen de problemen op te lossen. Tijdens het oplossen van het probleem beschermt hij de samenwerking en gaat hij voorbij aan de schuldvraag. Hij is betrouwbaar, deskundig, sociaal en communicatief vaardig en helpt bij het realiseren van het gezamenlijke doel.

##### Resultaat

Gerealiseerde doelen door betrokken teamwerk.

##### Gedrag

#### D1-K1-W2: Werken in een interdisciplinair team

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt effectief en efficiënt binnen het interdisciplinair team;
- handelt oprecht en betrouwbaar volgens de normen en waarden van het bedrijf en levert kwaliteit;
- werkt goed samen, maakt duidelijke afspraken en houdt zich aan deze afspraken;
- toont een actieve lerende houding en vraagt wanneer nodig om feedback van collega's binnen en buiten zijn vakgebied om het werk tot een goed einde te brengen;
- maakt bewuste keuzes om zijn kennis en vaardigheden binnen het team en bedrijf te verbeteren en te delen;
- vermijdt bewust de schuldvraag bij problemen en lost deze vakkundig en in harmonie op.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Leren, Relaties bouwen en netwerken, Kwaliteit leveren, Gedrevenheid en ambitie tonen, Vakdeskundigheid toepassen, Aandacht en begrip tonen

#### D1-K1-W3: Mediawijsheid in de beroepscontext

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderneemt actie wanneer hij vragen heeft of problemen tegen komt tijdens zijn werk. Hij gaat proactief op zoek naar antwoorden en oplossingen en vraagt hierbij wanneer nodig om ondersteuning van collega's. Hij maakt hierbij gebruik van zijn communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als schriftelijk. In het geval van schriftelijke communicatie maakt hij gebruik van zijn digitale vaardigheden. Hij kan hierbij digitale bronnen raadplegen en de informatie beoordelen op bruikbaarheid en betrouwbaarheid. De gevonden informatie past hij toe om zijn werk succesvol uit te voeren. Hij gebruikt de juiste vaktermen in zijn communicatie, houdt zich aan normen en waarden van het bedrijf en houdt rekening met privacy van andere betrokkenen. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij de klant thuis of bij een opdrachtgever in een industriële omgeving. Hij weet dan ook wat hij wel en niet kan delen over de werkzaamheden op social media en houdt daarbij rekening met de privacy van de klant en de belangen van zijn werkgever. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden houdt hij zich aan de normen en waarden van het bedrijf ten aanzien van het gebruik van de smartphone en social media.

##### Resultaat

De werkzaamheden worden succesvol uitgevoerd met behulp van digitale vaardigheden. Het bedrijf wordt op een juiste manier vertegenwoordigd op social media.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- handelt proactief bij vragen of probleemsituaties en schakelt wanneer nodig tijdig hulp in van collega's;
- hanteert de correcte houding en communicatie bij interactie met collega's en andere betrokkenen;
- houdt rekening met de privacy van de klant of opdrachtgever in zijn communicatie met collega's;
- gebruikt zijn vakkennis en digitale vaardigheden om gevonden informatie te analyseren en naar waarde te schatten;
- gedraagt zich representatief op social media en houdt rekening met wat hij deelt over de werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Met druk en tegenslag omgaan, Leren