

Keuzedeel mbo

Human skills in de techniek geschikt voor niveau 4

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K1095

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 4

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op 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 in het goede banen leiden van deze transitie een sleutelrol. Om te slagen moet de beginnend beroepsbeoefenaar zich hierop degelijk voorbereiden.

Steeds meer bedrijven in de sector techniek hanteren als eis bij vacatures dat de beginnend beroepsbeoefenaar human skills correct kan hanteren bij zijn beroepsuitoefening. Het betreft communicatieve vaardigheden, samenwerken en sociale en culturele vaardigheden. Het gaat om zowel de communicatie met vakgenoten als de communicatie met andere vakdisciplines. Met dit keuzedeel vergroot de beginnend beroepsbeoefenaar zijn kansen op de arbeidsmarkt.

Beschrijving van het keuzedeel

De beginnend beroepsbeoefenaar ontwikkelt de sociale vaardigheden en beroepshouding die passen bij een moderne werknemer in de sector techniek. De human skills bestaan uit het ontwikkelen van een proactieve en verantwoordelijke houding, het stimuleren van het probleemoplossend vermogen en het verhogen van zijn mediawijsheid in de beroepscontext. Ook leert hij zich service- en klantgericht op te stellen en de klant te adviseren. Bovendien leert hij te communiceren en samenwerken met collega's binnen en buiten zijn eigen vakgebied met als doel het werk conform de kwaliteitseisen en de wensen van de klant uit te voeren. Tot slot ontwikkelt hij zijn coachingsvaardigheden en leert hij bij te dragen aan een gezonde leercultuur binnen zijn (leer)bedrijf.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Verantwoord vertegenwoordigen van het bedrijf/organisatie

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt gebruik van uitgebreide kennis, inzicht en een veelvoud aan cognitieve, praktische en sociale vaardigheden binnen het werkgebied. Hij werkt volgens niet-standaard werkmethoden en bepaalt zelf welke combinaties van werkmethoden en protocollen hij toepast. Naast de technische vaardigheden moet hij ook beschikken over andere human skills, zoals klant- en servicegerichtheid, adviesvaardigheden, 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. Ook het bepalen van de juiste combinaties die hij moet inzetten bepalen de complexiteit van de werkzaamheden. 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, servicegerichte en adviserende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. 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 en heeft een voorbeeld functie voor collega's als het gaat om de juiste beroepshouding. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en de omgeving. De eindverantwoordelijkheid van de werkzaamheden ligt bij zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit brede kennis over het adviseren en informeren van de klant over de producten en diensten en/of de uit te voeren werkzaamheden
- Bezit brede kennis over het belang van een klantgerichte houding en zijn toegevoegde waarde voor de klant.
- Bezit brede kennis over het beoordelen van de betrouwbaarheid en bruikbaarheid van beschikbare digitale bronnen en informatie over de werkzaamheden
- Bezit brede kennis over het juist gebruiken van sociale media tijdens zijn werkzaamheden
- Bezit brede kennis van analysetechnieken om problemen in alle bedrijfsprocessen op te lossen door gebruik van handige stappen om tot oplossingen te komen
- Bezit brede 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 brede kennis van de belangrijkste werkzaamheden die de aangrenzende vakgebieden uitvoeren tijdens interdisciplinaire projecten
- Bezit brede kennis van de vaktermen van de aangrenzende vakgebieden.
- Bezit brede kennis van gesprekstechnieken voor het communiceren met klanten en collega's
- Bezit brede kennis van het geven van ontwikkelingsgerichte feedback en motivatietechnieken om collega's aan te sturen
- 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
- Kan aangeven wat het belang is van zijn werkzaamheden voor zichzelf, collega's en/of klant en het bereiken van het gezamenlijke doel
- Kan de eigen werkzaamheden afstemmen op de werkzaamheden van collega's in andere vakdisciplines en de uitvoering bewaken
- Kan de verantwoordelijkheid nemen voor zijn taken en werkzaamheden en de medeverantwoordelijkheid dragen voor het werk van collega's
- Kan feedback geven aan- en ontvangen van collega's in relatie tot het oplossen van problemen en het succesvol uitvoeren en bewaken van de werkzaamheden
- Kan gesprekstechnieken toepassen om de klantbehoefte te achterhalen en nieuwe kansen voor werk te ontdekken
- Kan op het juiste niveau uitleggen aan de klant en collega's hoe een installatie werkt en wat de toegevoegde waarde van het product is voor de klant
- Kan informatie met betrekking tot zijn werkzaamheden opzoeken en de gevonden informatie beoordelen op betrouwbaarheid en bruikbaarheid voor bedrijf/organisatie
- Kan informatie over de werkzaamheden doelgericht delen met collega's en daarbij rekening houden met de privacy van de klant/opdrachtgever of andere betrokkenen
- Kan luisteren naar de ander en deelnemen aan een gesprek in relatie tot interdisciplinair samenwerken en wanneer nodig zelf een overleg initiëren
- Kan ontwikkelingsgerichte feedback en coaching vaardigheden toepassen om collega's aan te sturen

D1-K1: Verantwoord vertegenwoordigen van het bedrijf/organisatie

- Kan op basis van de klantbehoefte de klant voorzien van een passend advies of doorverwijzen naar een deskundige collega
- Kan op een juiste manier gebruik maken van sociale media binnen de beroepscontext
- Kan problemen analyseren, oplossingen bedenken, inbrengen en reflecteren op de manier waarop het probleem is opgelost
- Kan problemen tijdens werkzaamheden oplossen en rapporteren
- 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 aan de klant en collega's waarom hij bepaalde keuzes maakt met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden
- Kan voorlichting en advies geven aan de klant over de veiligheid, onderhoud en gebruik van de installatie
- Kan werkomstandigheden creëren waarin hij en zijn collega's goed kunnen presteren door de werkzaamheden goed voor te bereiden, te plannen en af te stemmen met de betrokken partijen.
- Kan zich presenteren als ambassadeur van het bedrijf 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 en te delen met collega's

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

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt de verantwoordelijkheid voor zijn werkzaamheden en draagt deels de verantwoordelijkheid voor het werk van collega's binnen een team. Hij levert kwaliteit en werkt resultaatgericht. Hij heeft in het uitvoeren zijn werkzaamheden vaak contact met de klant. In zijn contacten met de klant treedt hij bewust op als ambassadeur van zijn bedrijf. Hij bezit kennis van de normen en waarden van het bedrijf en draagt deze met overtuiging uit. De beginnend beroepsbeoefenaar, stemt de werkzaamheden af met de klant, geeft advies en fungeert als aanspreekpunt voor de klant. Hij beantwoordt vragen van de klant of verwijst de klantvraag door naar een deskundige collega. Hij toont tijdens de werkzaamheden een klant- en servicegerichte houding door rekening te houden met de wensen van de klant en mogelijk overlast te bespreken en te beperken. De met de klant gemaakte afspraken stemt hij af met zijn collega's. Mochten er problemen voordoen tijdens de werkzaamheden dan toont hij een proactieve houding en levert hij een bijdrage aan het realiseren van een oplossing. Indien nodig stemt hij de gekozen oplossing af met zijn leidinggevende. Tijdens het oplossen van het probleem houdt hij de wensen van de klant centraal. Wanneer hij kansen ziet voor nieuw werk voor het bedrijf dan handelt hij hiernaar.

Resultaat

Het bedrijf wordt op een goede manier vertegenwoordigd.
Tevreden klanten

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bespreekt vooraf de uitvoering van de werkzaamheden met de klant en maakt een uitvoeringsplan;
- 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 lost problemen op naar tevredenheid van de klant en het team;
- werkt gemotiveerd om het werk succesvol uit te voeren volgens de klant;
- luistert goed naar de klant, toont een aandachtige houding en stelt de juiste vragen om de behoeften van de klant te achterhalen;
- gebruikt deskundig zijn vakkennis en kennis van de producten en diensten van het bedrijf om de klant voorlichting en advies te geven;
- is zich ervan bewust dat het bedrijf de klant niet alleen een product of dienst levert, maar vooral comfort biedt;
- verwijst de klant naar een deskundige collega wanneer hij de klantvraag niet kan beantwoorden;
- neemt het initiatief, handelt proactief en levert een bijdrage om problemen op te lossen;
- denkt en handelt commercieel wanneer hij nieuwe kansen ziet op werk voor het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Beslissen en activiteiten initiëren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen

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 kennis van de aangrenzende vakgebieden en toont de juiste samenwerkende houding. Hij neemt deel aan werkoverleggen en initieert wanneer nodig zelf een werkoverleg om de werkzaamheden te bespreken. Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden geeft hij feedback en staat hij open voor feedback van collega's en vakmensen buiten zijn vakgebied. Hij maakt werkafspraken, komt deze afspraken na en zorgt ervoor dat anderen zich houden aan de afspraken. Hij is zich bewust van zijn rol binnen de samenwerking en toont de verantwoordelijkheid om kwaliteit te leveren en de werkzaamheden uit te voeren naar de wensen van de klant. Hij zorgt dat het werk wordt uitgevoerd en bewaakt de kwaliteit van het werk. Wanneer er problemen voordoen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden signaleert hij dit en levert hij een bijdrage aan het klant gericht samen oplossen van het probleem. Tijdens het oplossen van het probleem beschermt hij de samenwerking en gaat hij voorbij aan de schuldvraag. Hij is betrouwbaar, sociaal en communicatief vaardig en helpt bij het realiseren van het gezamenlijke doel.

Resultaat

Gerealiseerde doelen door betrokken teamwerk.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt effectief en efficiënt binnen een multidisciplinair team;
- handelt oprecht en betrouwbaar volgens de normen en waarden van het bedrijf en levert kwaliteit;
- maakt bewuste keuzes om zijn kennis en vaardigheden binnen het team en bedrijf te verbeteren;
- maakt duidelijke werkafspraken met andere betrokkenen en zorgt ervoor dat deze gezamenlijk worden nagekomen;
- geeft tijdig sturing en feedback aan collega's binnen en buiten zijn team om het werk tot een goed einde te brengen;
- vertoont een lerende houding en vraagt wanneer nodig om feedback van collega's en andere vakmensen uit andere disciplines om het werk tot een goed einde te brengen;
- maakt zorgvuldig gebruik van de mogelijkheden om nieuwe kennis en vaardigheden te leren, hij neemt het initiatief om dit zich eigen te maken;
- maakt tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden systematisch gebruik van zijn communicatieve vaardigheden en omgevingsbewustzijn.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Leren, Aansturen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Beslissen en activiteiten initiëren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

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 uit te voeren. Wanneer nodig fungeert hij als vraagbaak voor collega's als zij vragen hebben of tegen problemen aanlopen. Hij gebruikt de juiste vaktermen in zijn communicatie, houdt zich aan de 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 het bedrijf. Wanneer nodig spreekt hij collega's aan op hun gebruik van een smartphone en de sociale media.

Resultaat

Werkzaamheden worden succesvol uitgevoerd en probleemsituaties opgelost 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 signaleert tijdig;

D1-K1-W3: Mediawijsheid in de beroepscontext

- hanteert de correcte houding en communicatieve vaardigheden bij interactie met collega's en andere betrokkenen;
- past digitale vaardigheden correct toe met gebruik van de juiste vaktermen om vragen te beantwoorden en probleemsituaties op te lossen;
- gebruikt vakkundig zijn vakkennis en digitale vaardigheden om gevonden informatie te beoordelen op bruikbaarheid en betrouwbaarheid;
- past systematisch en doelbewust de normen en waarden van het bedrijf toe ten aanzien van het gebruik van smartphone en social media;
- gedraagt zich representatief op social media, houdt rekening met de privacy van de klant en wat hij deelt over de werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Beslissen en activiteiten initiëren

D1-K1-W4: Coachen en leidinggeven

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt, samen met collega's en met vakmensen uit andere disciplines, instructies van zijn leidinggevende. Hij creëert optimale werkomstandigheden door de werkzaamheden voor te bereiden, te plannen en af te stemmen met de betrokken partijen. Hij begeleidt zijn collega's en geeft hen uitleg en tips over de uit te voeren werkzaamheden. Hij motiveert en helpt hen te werken om kwaliteit te leveren. Hij controleert regelmatig of de voortgang van de werkzaamheden volgens plan verloopt. Hij is representatief voor het bedrijf en is daarin een voorbeeld voor zijn team. Hij bewaakt de normen en waarden van het bedrijf en wanneer nodig spreekt hij collega's aan op hun gedrag. Als aanspreekpunt beantwoordt hij vragen van het eigen team, de werkvoorbereiding, klant en van derden met betrekking tot de werkzaamheden. Hij houdt daar waar mogelijk rekening met hun werkzaamheden maar verliest hierbij zijn eigen planning niet uit het oog. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan de leercultuur binnen het bedrijf. Hij stimuleert zijn collega's om zich te blijven ontwikkelen, om te leren van nieuwe situaties, van werk dat goed ging en van gemaakte fouten. Hij coacht zijn collega's en geeft hen feedback om hen te helpen zich te ontwikkelen als vakman. Hij reflecteert ook regelmatig op zijn eigen functioneren en zoekt naar mogelijkheden om zelf te groeien.

Resultaat

De werkzaamheden worden afgestemd met alle betrokken partijen.
De teamleden weten wat hun taken zijn, ontvangen hulp en zijn gemotiveerd.
Teamleden worden gecoacht om zich te blijven ontwikkelen binnen een gezonde leercultuur.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft het juiste voorbeeld aan zijn team en representeert het bedrijf of de organisatie op gepaste wijze;
- toont de gewenste human skills in zijn omgang met collega's en klanten;
- verdeelt de werkzaamheden zorgvuldig over de teamleden zodat de planning niet in gevaar komt rekening houdend met de individuele capaciteiten van de teamleden;
- spreekt wanneer nodig zijn teamleden correct aan als zij zich niet gedragen als ambassadeur van het bedrijf;
- beantwoordt zorgvuldig de vragen van collega's binnen en buiten zijn vakgebied;
- voorziet zijn team van constructieve feedback en creëert een gezond leerklimaat zodat de teamleden kunnen groeien in hun vak;
- bewaakt nauwkeurig de voortgang van de werkzaamheden en motiveert het team regelmatig om de vereiste kwaliteit te realiseren.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Leren, Plannen en organiseren, Gedrevenheid en ambitie tonen