Ontwikkelportfolio

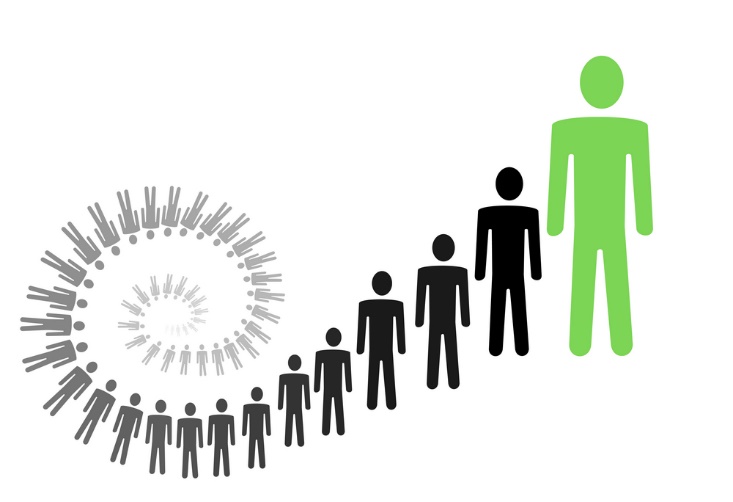
UNASAT | Student nummer: SNE/1116/018 | Opleiding: System Network Engineering

Reflecteren op het stagetraject

Nawaaz Niamut

2020

# Ontwikkelportfolio



Naam: Nawaaz Niamut

Opleiding: System Network Engineering

Email: n.niamut@unasat.sr

Studentnummer: SNE/1116/018

Schooljaar: 2019-2020

Onderdeel: Persoonlijke Professionalisering

Docent: Mevr. Miereille Kalaykhan

# Voorwoord

Als student van UNASAT is het noodzakelijk competenties te ontwikkelen, voor persoonlijke groei. Met behulp van het vak persoonlijke professionalisering leren wij dit te doen. De voortgang vastleggen is een vereiste in dit vak. In opdracht van de docent mevr. Kalaykhan M. moet ik een competentie ontwikkelplan schrijven waarbij er duidelijk te merken is dat er een plan is vastgelegd die de competenties, ontwikkeling en ontwikkeldoelen naar voren brengt.

Ik bedank eenieder die heeft geholpen dit verslag in elkaar te zetten.

Ik hoop dat dit verslag voldoet aan de gestelde eisen.

Inhouds opgave

[Ontwikkelportfolio 1](#_Toc56366605)

[Voorwoord 2](#_Toc56366606)

[1. Curriculum Vitae 3](#_Toc56366607)

[2. Organisatie- werkplekscan 5](#_Toc56366608)

[2.1 Juridisch structuur 6](#_Toc56366609)

[2.2 Marktsituatie 6](#_Toc56366610)

[2.3 Werkomgeving 6](#_Toc56366611)

[3. Competentie Ontwikkelplan 8](#_Toc56366612)

[3.1 Studievoortgang 8](#_Toc56366613)

[3.2 Cijferlijst 10](#_Toc56366614)

[3.3 Visie op studie 11](#_Toc56366615)

[3.4 Visie op beroep 11](#_Toc56366616)

[3.5 Competentieontwikkeling 11](#_Toc56366617)

[3.6 SWOT-analyse 14](#_Toc56366618)

[3.7 Ontwikkeldoelen 15](#_Toc56366619)

[4. Reflectie op de stage 18](#_Toc56366620)

[5. Ontwikkeling Competenties 19](#_Toc56366621)

[5.1 Competentie Innovatief Vermogen 19](#_Toc56366622)

[Weinig visie Visie 22](#_Toc56366623)

[Weinig creatief Creatief 22](#_Toc56366624)

[5.2 Competentie Ondernemend Gedrag 24](#_Toc56366625)

[5.3 Competentie besluitvaardigheid 29](#_Toc56366626)

[5.4 Competentie Ontwikkelingsgericht Vermogen 34](#_Toc56366627)

[5.5 Competentie Klantgerichtheid 39](#_Toc56366628)

[5.6 Competentie Samenwerken 44](#_Toc56366629)

# Curriculum Vitae

**Persoonlijke gegevens:**

**Naam**: Niamut

**Voornaam**: Nawaaz Wreford

**Adres**: Dolomietstraat 7A

**Woonplaats**: Suriname

**Mobielnummer**: +597 8798710

**Email**: nawaaz\_96@hotmail.com

**Geboortedatum**: 1 juni 1996

**Burgerlijke staat**: Ongehuwd

**Geslacht**: Man

**Nationaliteit**: Surinaamse

**Opleidingen**:

System Network Engineer

University of Applied Sciences and Technology- HBO

2016 – heden

ICT

N.A.T.I.N-MBO

2012/2016

Diploma behaald

J.E. Dennertschool

2006/2011

Diploma behaald

**Werk ervaring:**

18 maart 2014 – 18 juli 2014

Computers and repairs

Medewerker beheer ICT

21 maart 2016 – 21 juli 2016

Ramada Pramaribo Princess

Systeem beheerder

5 September 2016 – 1 mei 2017

Suribetting N.V.

IT medewerker

2 mei 2017 – heden

Flex Star Imports

Eigenaar

**Overige gegevens:** Talen:

* Nederlands
* Engels

**Referenties:**

Elise Sidoel

Medewerker

Elisesidoel@gmail.com

# Organisatie- werkplekscan

## Juridisch structuur

Netbryd N.V. is een vennootschap waarbij de hoofdactiviteit het verlenen van IT consultancy is.

## Marktsituatie

In Suriname zijn er veel IT-consultancy bedrijven. Netbryd probeert zich daarom te identificeren als een bedrijf dat de focus legt op het houden van goede relaties met de klant. Communicatie is een grote factor, hierdoor krijgt de klant meer vertrouwen in het bedrijf en worden er langtermijn relaties opgebouwd.

Missie

*Efficiency, skill, motivation, excitement, style*

Visie

*Innovation, great service, high quality professionalism, Pioneers in the networking field*

Kernwaarden

*Quality, professionalism, reliable, innovative*

Concurrentie voordeel

*Customer satisfaction, ability to work independently, flexibility, consumer-centered service, communication, assurance, trust.*

## Werkomgeving

Het bedrijf bestaat uit een directeur, It manager, system administrator, servicedesk officer, helpdesk officer, een technician en een administratieve kracht. Het bedrijf is vrij jong.

Director

IT manager

HelpDesk Officer

Office Administration

Technician

System Administrator

ServiceDesk Officer

Figuur 1. Organogram

Verantwoordelijkheden

De technician heeft binnen een bepaalde tijd de ruimte om naar eigen inzicht issues op te lossen. Er wordt verwacht dat uit eigen initiatief verbetervoorstellen en oplossingen komen. Deze functie levert support aan de klanten.

Kerntaken

* Werkzaamheden uitvoeren die te maken hebben met LAN en WIFI-netwerken
* Support bieden aan de klanten
* Assisteren bij het opzetten van nieuwe infrastructuur
* Back-ups en restores uitvoeren
* Overige uit de functie voortvloeiende taken
* Dagelijkse rapportering van de activiteiten

# Competentie Ontwikkelplan

## Studievoortgang

In het eerste jaar kreeg ik de basis van UNASAT ICT. Ik was voor mijn studie al verzekerd van mijn studiekeuze, dus de andere vakken hadden geen invloed in mijn keuze voor network engineer.

**Jaar 1:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Semester | 1 | | 2 | |
| Onderdeel | Business Basics | | ICT Delivery | |
| Blok | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Vak | Bedrijfskunde | Bedrijfskunde | Java & Database | Network delivery |
| EC | 15 | 15 | 15 | 15 |

In het eerste jaar heb ik het goed gedaan. Ik had een hertentamen voor bedrijfskunde blok 2, maar heb die inmiddels al ingehaald. Ik heb in dit jaar mijn propedeuse behaald.

**Jaar 2:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Semester | 3 | | 4 | |
| Onderdeel | Build the network | | Network management | |
| Blok | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Vak | Network infrastructure | Netowork infrastructure | Network management | Linux |
| EC | 15 | 15 | 14 | 16 |

Het tweede jaar ging veel vlotter dan de eerste. Ik had al ervaring met de vakken, waardoor het niet moeilijk was. Ik had alleen veel moeite met linux. Het is mij niet gelukt om dit vak te behalen in het 2e jaar. Ik heb het uiteindelijk behaald in het derde jaar.

**Jaar 3:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Semester | 5 | | 6 | |
| Onderdeel | Operating Systems | | Projectmanagement | |
| Blok | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Vak | Linux | Operating Systems | Projectmanagement | Projectmanagement |
| EC | 15 | 15 | 14 | 16 |

Het derde jaar was erg zwaar. Ik heb voor semester 5 de eerste linux tentamen nog niet gehaald. De hertentamen is in december. Semester 6 heb ik wel in 1 keer behaald.

**Jaar 4:**

Vanwege het plotseling wegvallen van mijn pp docent is het mij niet gelukt stage te lopen in november 2019. Momenteel ben ik bezig alle pp opdrachten in te dienen en mijn hertentamen van het derde jaar te halen. Ik heb in december de hertentame van linux.

## Cijferlijst

|  |  |
| --- | --- |
| **Vak** | **Resultaat** |
| **Leerjaar 1** |  |
| Business basics- plan van aanpak | 7,5 |
| Business basics- tentamen blok 1 | 6,6 |
| Business basics- bedrijfssimulatie | 6,5 |
| Business basics- ict vaardigheden | 8,1 |
| Business basics- B2 toets HT | 6,7 |
| Business basics- tentamen blok 2 | 5,8 |
| Business basics-ondernemingsplan | 8,0 |
| Business basics-Presentatie en bevraging ondernemingsplan | 8,0 |
| Business basics-Individueel verantwoordingsverslag en | 6,8 |
| beoordeling competenties |  |
| Communicatievaardigheden | V |
| ICT delivery-tentamen java & databases | 7,0 |
| ICT delivery-desktop applicatie | 7,0 |
| ICT delivery-tentamen networking | 8,4 |
| ICT delivery-communicatieve vaardigheden – C1 | 6,0 |
| ICT delivery-ontwerp UNASAT netwerk | 8,0 |
| ICT delivery-presentatie desktopapplicatie en ontwerp UNASAT | 8,0 |
| netwerk |  |
|  |  |
| **Leerjaar 2** |  |
| Build the network-tentamen blok 1 | 5,9 |
| Build the network-technisch verslag + Hogeschooltaal | 7,8 |
| Build the network-tentamen blok 2 | 8,8 |
| Build the network-fysiek netwerk | 9,0 |
| Build the network-presentatie fysiek netwerk + Hogeschooltaal | V |
| Network management-tentamen ICT security & ITIL | 8,0 |
| Network management-verslag ICT security & ITIL | 8,3 |
| Network management-tentamen network management | 7,5 |
| Network management-inrichting network management | 8,0 |
| Network management-presentatie | V |
|  |  |
| **Leerjaar 3** |  |
| Operating systems-tentamen | 4,8 |
| Operating systems – linux netwerk | 7,5 |
| Operating sytems – tentame (casus) | 7,6 |
| Operating systems - technische verslag | 6,5 |
| Operating systems – presentatie technische verslag | V |

|  |  |
| --- | --- |
| Project management-projectbrief | 7,5 |
| Project management-presentatie project initiatie document | 8,0 |
| Project management-project initiatie document | 8,5 |
| Project management-presentatie eindproject rapport & product | 7,8 |
| Project management-eindproject rapport & project product | 8,0 |
| Project management-procesverslag | 6,0 |

## Visie op studie

Mijn hoofddoel is het afronden van mijn opleiding op UNASAT. Ik heb intussen maar 1 hertentamen om te behalen. Mijn stagetraject heb ik afgerond en is de focus nu op het afstudeertraject.

## Visie op beroep

Ik heb in 2017 mijn eigen bedrijf genaamd Flex Star Imports opgericht. Ik probeer mijn werkleven en studie gescheiden te houden, maar het werk eist veel van me. Ik krijg haast geen tijd voor studie. Het werk is zwaarder geworden vanwege de lopende afspraken met klanten en bedrijven. Hierdoor kan ik het werk niet laten. De stageperiode heeft mij een push gegeven om het IT gebeuren op te pakken. Er zijn al plannen om een klein IT winkel te maken met informaticaoplossingen en netwerkhulpmiddelen. Ik heb intussen een aantal projecten gehad om het netwerk opnieuw te bekabelen en fatsoeneren. Er zijn ook een aantal projecten voor de toekomst gepland.

## Competentieontwikkeling

Tijdens het stagetraject heb ik de 6 competenties meer ontwikkeld. Hieronder staan de beoordelingen die ik mezelf gaf

**Innovatief vermogen**

De student komt tot innovatieve oplossingen, levert een bijdrage aan vernieuwing van het beroepsdomein.

De indicatoren zijn:

Visie, creativiteit en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Ik heb tijdens de stage snellere manieren ontdekt om bekende storingen te verhelpen. Ik heb ook templates gemaakt voor bekende storingen, zodat het makkelijker genoteerd kan worden.

Dit helpt om zo efficiënter te werken. In de whatsapp business app van het bedrijf heb ik quick replies gemaakt van de standaardvragen die we moeten stellen bij het helpen van de klanten. Voor deze competentie geef ik mezelf een 4.

**Ondernemend gedrag**

U stelt proactief op en beschikt over commercieel vermogen om kansen te signaleren en daarnaar te handelen.

De indicatoren zijn:

Proactief en commercieel gericht.

Het bedrijf waar ik stage liep levert support aan de klanten. Er zijn afspraken gemaakt, waarbij er zo snel als mogelijk een technician support biedt aan de klanten. Ik was gedurende het traject bij de klant Webhelp. Ik was proactief en ging 3-4 storingen tegelijk resolven. Dit helpt het bedrijf (Netbryd) een goede naam behouden. Ik geef mezelf voor deze competentie een 4

**Besluitvaardigheid**

U durft kansen te maken, knopen door te hakken en u kunt daarbij diverse belangen tegen elkaar afwegen

De indicatoren zijn:

Durf, Strategisch denken

Omdat ik vaak alleen was moest ik bijkans alle situaties zelf evalueren en een besluit maken. Als er meerdere storingen tegelijk waren moest ik zelf bepalen welke meer prioriteit had. Ik geef mezelf voor deze competentie een 3

**Samenwerken**

U kunt samen met anderen, goede prestaties neerzetten en bent gericht op positieve werkrelaties.

De indicatoren zijn:

Taakgericht, teamgericht en leiderschap.

Ik was in shiftverband met mijn andere collega’s. In het begin van mijn stage periode was er elk uur van de dag 1 technician aanwezig. Dit omdat de hotlines van BOG en AZ bij Webhelp waren. Doordat er de hele dag door storingen zijn gingen we vaak de storingen die nog niet zijn opgelost overdragen aan de ander. Ik ging ook mijn nieuwe oplossingen delen met de anderen. Wij waren een hechte team geworden. Iedereen kreeg taken en ging die zoals afgesproken eraan werken, ook konden wij goed en effectief communiceren. Voor deze competentie geef ik mezelf een 4

**Klantgerichtheid**

U kunt uw werk inrichten naar de behoefte van de klant en zet u in om aan de wensen en verwachtingen van klanten te voldoen.

De indicatoren zijn:

Klant- en servicegericht en relatie gericht.

Ik was de hele dag bezig met storingen oplossen voor klanten. Het was heel belangrijk dat ik professioneel ging handelen. Ik moest de medewerkers ook vriendelijk behandelen. Er was ook altijd een goede verhouding tussen ons. Voor deze competentie geef ik mezelf een 5

**Ontwikkelingsgericht vermogen**

U bent in staat en gemotiveerd om van elke situatie te leren. U bent gericht op kennisontwikkeling, professionalisering van uzelf en de beroepsgroep.

De indicatoren zijn:

Reflecterend vermogen en zelfsturend vermogen

Ik heb tijdens het traject de kans gehad trainingen te volgen om een certified unntangle technician te worden. Ik heb deze training behaald en heb 2 certificaten gehad. Ik heb verder ook veel geleerd over verschillende bel licenties en connecties van Nederland naar Suriname. Ik vroeg ook vaak feedback aan de manager over mijn handelingen om te kijken als ik wat beter kon doen. Ik geef mezelf voor deze competentie een 4

Hieronder is er een tabel met de beoordelingen

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Competenties | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Innovatief vermogen |  |  |  |  |  |
| 2 | Ondernemend gedrag |  |  |  |  |  |
| 3 | Besluitvaardigheid |  |  |  |  |  |
| 4 | Samenwerken |  |  |  |  |  |
| 5 | Klantgerichtheid |  |  |  |  |  |
| 6 | Ontwikkelingsgerichtheid vermogen |  |  |  |  |  |

## SWOT-analyse

Een SWOT-analyse kom je te weten wat je hebt aan jezelf en wat je kan bieden. Ook kan je zien waaraan je moet werken

Hieronder vindt u mijn analyse:

Figuur 2

## Ontwikkeldoelen

**Innovatief vermogen**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicatoren | | |
| Visie | Creativiteit | Maatschappelijke verantwoordelijkheid |
| Doel | Ik wil voor 16 april standaard FAQ’s maken voor het sneller verwerken van de meest voorkomende storingen bij webhel | |
| Activiteiten | Lijst maken met standaard vragen, met de groep delen. | |
| Gewenste resultaat | Mijn gewenste resultaat is het sneller afhandelen van storingen. Dit gaat te zien zijn in het ticketsysteem, waarbij er minder tijd is besteed aan het oplossen van de storingen | |

**Ondernemend gedrag**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicatoren | | |
| Proactief | | Commercieel gericht |
| Doel | Ik wil voor 25 maart op mijn eentje support kunnen bieden aan webhelp | |
| Activiteiten | De collega’s vragen wat de best practice oplossingen zijn, snel oppakken van storingen, De standaarden onder de knie hebben | |
| Gewenste resultaat | Support geven aan webhelp zonder steeds collega’s te vragen wat ik moet doen. | |

**Besluitvaardigheid:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicatoren | | |
| Durf | | Strategisch denken |
| Doel | Ik wil voor 25 Juli mijn firewall training afmaken, zodat ik het kan implementeren in het bedrijf | |
| Activiteiten | Online trainingen volgen. Oefenen met onze eigen firewall | |
| Gewenste resultaat | Het gewenst resultaat is het hebben gedurft te hebben een firewall certificeren te behalen. Iets waarvan ik niet veel kennis had | |

**Samenwerken:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicatoren | | |
| Taakgerichtheid | Teamgerichtheid | Leiderschap |
| Doel | Voor 4 April een project afmaken waarbij ik de leiding heb en de medewerkers goed kan instrueren wat er gedaan moet worden. | |
| Activiteiten | Met zelfverzekerheid praten, Vertrouwen hebben in de medewerkers | |
| Gewenste resultaat | Een project waarbij iedereen even veel heeft gedaan en het resultaat is behaalt | |

**Klantgerichtheid**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicatoren | | |
| Klant- en servicegerichtheid | | Relatiegerichtheid |
| Doel | Voor 5 juni relaties opbouwen in het bedrijf, zodat er vertrouwen is in mij als ik storingen oplos | |
| Activiteiten | Professioneel blijven, de klanten vriendelijk behandelen | |
| Gewenste resultaat | Het gewenst resultaat is behaald als de klanten direct weten dat hun storingen worden opgelost als ik het moet doen | |

**Ontwikkelingsgericht vermogen**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicatoren | | |
| Reflecterend vermogen | | Zelfsturend vermogen |
| Doel | Goede timemanagement implementeren voordat de stage begint | |
| Activiteiten | Een schema maken voor studie en werk, zodat geen van ze in gedrang komt tijdens mijn stageperiode | |
| Gewenste resultaat | Een balans tussen studie en werk, waarbij ik niet in gedrang kom met de deadlines | |

# Reflectie op de stage

Mijn stage was begonnen in de maand april. Ik had voor dit een gesprek met de directeur van Netbryd meneer Ricardo Persaud. Hij had me al voorbereid wat ik kon verwachten als ik akkoord ging bij zijn bedrijf stage te lopen. Ik wist wel niet dat de werkdruk zo groot was. Mijn eerste week was makkelijk ik moest meelopen met de andere collega’s en de werkzaamheden leren. Na dat was ik ingeroosterd in normale shifts. Het was ook de piek van de corona tijd in Suriname. Vanwege het gebrek aan hardware bij de BOG en AZ waren hun hotline agents ook in het gebouw voor een paar maanden. Hun draaiden 24/7 shifts, hoe wij support moesten bieden aan agents van webhelp moesten wij dan ook 24/7 shifts draaien. Het was niet zwaar, omdat het toch leuk was met de agents. Wij waren dan ook de eerste die wat meer informatie hadden over de aantal besmette personen en personen die niet besmet waren. De shifts die we hadden waren toen 8 am-4 pm, 4 pm-12 am en 12 am tot 8 am. Ik moest ook dagelijks tickets maken van de storingen die ik ging oplossen. In het gebouw waren er zeker meer dan 200 agents en personeel aanwezig. De support was in de ochtend uren vanaf 3 am het meest. De agents van Webhelp begonnen om 3 am met hun werk. Daar waren er vaak storingen, omdat sommige agents hun password niet goed schreven en de pc dan gelocked werd. Ik ging elke maand ook 1 keer naar Berg en Dal. Hun waren ook een klant van Netbryd. Daar moesten we de voltage van de locks op de deuren opmeten. Mijn stage opdracht was in het begin het opzetten van een camera systeem op Berg en Dal. Vanwege de travel ban konden er geen touristen komen. Berg en Dal had dus weinig inkomen. Ze gingen niet meer door met het project. Ik moet dus een ander opdracht zoeken. Mijn stage opdracht was toen veranderd naar het opzetten van een firewall voor een ander bedrijf. Ik moest trainingen volgen voor de untangle firewall. Ik heb 2 certificaten daarvan behaald. In de tweede maand van mijn stage begon Webhelp agents de kans te geven om van huis te werken. Wij gingen dan support bieden aan de agents via Whatsapp. Dat was erg chaotisch want er waren veel agents die storingen hadden. Na 2 maanden stage kregen we te horen dat Webhelp een nieuw filliaal en moesten we die gaan inrichten. Ik heb geleerd om projectmatig te werken. Ik heb ook geleerd om specifieke emails te schrijven. Wij waren dagelijks in contact met support van Nederland. Alle configuraties werden door Nederland support groepen gedaan. Wij kregen de updates en moesten die dan toepassen. Er was geen lift aanwezig in het gebouw. Ik moest dus de hele dag 3 etages op en neer gaan. Dat was heel goed want je kon ook niet naar de gym gaan. Er waren bepaalde dagen waarbij er helemaal geen internet was in het gebouw. Die dagen waren erg hectisch. Als het bedrijf geen internet heeft kan het bedrijf namelijk geen geld maken. Mijn stage opdracht heb ik alles op papier gedaan. De configuraties op de firewall had ik ook al gedaan. Aan het end van mijn stage was het nogsteeds erg hectisch. Er waren veel dagen waarbij we moesten overwerken, vooral om de tickets te maken van de Whatsapp berichten die de agents stuurden met hun storingen. Ik heb geleerd hoe het is om support te geven aan een bedrijf, waarbij driekwart van de productie in nederland plaatsvind.

# Ontwikkeling Competenties

In dit hoofdstuk zal ik de ontwikkelingen van de zes competenties beschrijven door middel van best practices. Elke competentie bevat 1 best practice, 1 zelfbeoordeling formulier en twee feedbackformulieren

## Competentie Innovatief Vermogen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Naam student | Niamut Nawaaz | Dit formulier dient voor de |
|  |  | competentie: |
| Titel ‘best practice’: | Innovatief Vermogen - STARR |
|  |
|  |  | Innovatief Vermogen |
| Datum ‘best practice’: | Juni 2020 |
|  |  |  |
| Organisatie: | Unasat |
|  |
|  |  |  |

**Situatie (Wat was de situatie?)**

De situatie heeft plaats gevonden in de maand juni. Het aantal active cases was toen erg hoog. Webhelp had besloten dat agents hardware van het werk kregen en van huis uit mochten werken. De support die wij verlenen aan de agents zou nu via whatsapp geschieden.

**Taak**

Ik moest binnen 2 minuten reageren op agents die via whatsapp berichten stuurden om ze te verhelpen met hun storingen. Er waren groepen aangemaakt waarbij elk project een eigen groep had. Wij moesten 4 groepen bijhouden en van elke incident een ticket opmaken. Er waren meer dan duizend berichten binnen 2 uren.

**Acties (Hoe was mijn aanpak?)**

Bij elke storing had je de standaard vragen die we stelden zoals: Wat is uw storing, Heeft u internet op de pc enz. Ik ben met het idee gekomen om in whatsapp business quick replies te maken met de standaard vragen. Als er een app binnen komt moet je dan “/” toetsen en dan krijg j de hele lijst met de replies.

**Resultaat (Hoe is het afgelopen?)**

Het heeft ons veel energie en tijd bespaart. De zinnen waren lang dus nam het een tijdje voordat j de agent kon helpen. De anderen waren heel tevreden met het idee, want ze dachten er niet aan om zoiets te doen.

**Reflectie (hoe vond ik het?)**

Ik beschouw dit als mijn best practice, want ik heb een oplossing bedacht om efficiënter te werk te aan. Uit feedbackformulieren van mijn collega’s zie ik wat anderen van mij denken. Het is goed om een open mind te hebben. Ik kan hierdoor groeien

**Feedbackformulieren**

Zelfbeoordeling Innovatief vermogen

|  |  |
| --- | --- |
| **Omschrijving** | **U creëert nieuwe (niet voor de hand liggende) oplossingen, ideeën of aanpakken** |
| **Toelichting** | U demonstreert dat u innovatief bent, door aan te tonen dat u over:   * *visie* beschikt, d.w.z. dat uw aanpak, oplossingen of adviezen relateert aan trends en toekomstige ontwikkelingen * *creativiteit* beschikt, d.w.z. dat u een ongebruikelijke aanpak weet te hanteren (geen standaardmethoden of –oplossingen), met originele ideeën of oplossingen komt |
| **Zelfbeoordeling Z F C**  Ik kan oplossingen of producten/diensten bedenken die vernieuwend zijn (het  resultaat is vernieuwend)     Ik kan voorstellen doen voor een aanpak van vraagstukken die vernieuwend is (de  aanpak is vernieuwend)       **Toelichting op Z, F en C**  Z (zelfstandigheid): ik doe dit zelfstandig  F (frequentie): ik doe dit regelmatig; ik kan dit aan de hand van meerdere situaties illustreren  C (complexiteit): ik kan dit ook m.b.t. vraagstukken die redelijk complex van aard zijn, of in situaties waar innovatief denken eerder belemmerd wordt (door bureaucratie) dan gestimuleerd.  ***Cesuur***  *Om hbo niveau aan te tonen dien je bij één van de twee bovenstaande zelfbeoordelingsvragen een voldoende score te behalen. Een voldoende beoordeling per zelfbeoordelingsvraag betekent dat je minimaal 2 kruisjes kunt zetten.* | |
| **Bewijsvoering**  Selecteer één of twee innovatieve prestaties (best practice) en beschrijf deze volgens de aangeleerde STARR methode. Vul deze best practice(s) aan met feedbackformulier(en) en eventueel ander bewijsmateriaal.  **Verwijzing naar bewijsmateriaal**  Geef per bewijsstuk het nummer van het bewijsstuk in uw portfolio, een omschrijving van het bewijsstuk en de periode waarin de prestatie heeft plaatsgevonden*.*  Beoordeling vindt plaats aan de hand van:   * Uw best practices getuigen van visie en/of creativiteit * U voldoet aan de cesuur voor innovatief vermogen * Reflectie op uw innovatief vermogen: u geeft blijk van inzicht in bruikbare technieken m.b.t. visie- en creativiteitsontwikkeling en uw sterke en minder sterke kanten m.b.t. deze competentie | |

Feedbackformulier: Innovatief vermogen

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Saeed Joemanbaks** | **Functie: Manager** |
| **Datum: 23-6-2020** | **Organisatie: Netbryd N.V.** |

**Omschrijving**

Creëert nieuwe en originele ideeën, werkwijze en/of toepassingen.

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig visie Visie



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Is niet op de hoogte van trends, recente en toekomstige ontwikkelingen; betrekt deze niet in aanpak, oplossingen en adviezen | □ | □ | □ | □ | □ | Relateert aanpak, oplossingen en adviezen aan trends, recente en toekomstige ontwikkelingen |
| Geeft voorkeur aan korte termijn oplossingen | □ | □ | □ | □ | □ | Is gericht op de langere termijn, neemt afstand van korte termijn oplossingen |
| (voeg eventueel zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

Weinig creatief Creatief

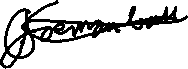
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gebruikt standaard oplossingen, vanuit voor de hand liggende perspectieven | □ | □ | □ | □ | □ | Komt met nieuwe, originele aanpak en oplossingen vanuit ongewone perspectieven |
| Heeft weinig nieuwe ideeën | □ | □ | □ | □ | □ | Produceert gemakkelijk ideeën |
| (voeg eventueel zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig innovatief** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer innovatief** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |

|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening:



Feedbackformulier: Innovatief vermogen

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Nick Haselhoef** | **Functie: Technician** |
| **Datum: 15-6-2020** | **Organisatie: Netbryd N.V.** |

**Omschrijving**

Creëert nieuwe en originele ideeën, werkwijze en/of toepassingen.

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig visie Visie

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Is niet op de hoogte van trends, recente en toekomstige ontwikkelingen; betrekt deze niet in aanpak, oplossingen en adviezen | □ | □ | □ | □ | □ | Relateert aanpak, oplossingen en adviezen aan trends, recente en toekomstige ontwikkelingen |
| Geeft voorkeur aan korte termijn oplossingen | □ | □ | □ | □ | □ | Is gericht op de langere termijn, neemt afstand van korte termijn oplossingen |
| (voeg eventueel zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

Weinig creatief Creatief

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gebruikt standaard oplossingen, vanuit voor de hand liggende perspectieven | □ | □ | □ | □ | □ | Komt met nieuwe, originele aanpak en oplossingen vanuit ongewone perspectieven |
| Heeft weinig nieuwe ideeën | □ | □ | □ | □ | □ | Produceert gemakkelijk ideeën |
| (voeg eventueel zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig innovatief** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer innovatief** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |



|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening:



## Competentie Ondernemend Gedrag

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Naam student | Niamut Nawaaz | Dit formulier dient voor de |
|  |  | competentie: |
| Titel ‘best practice’: | Ondernemend gedrag - STARR |
|  |
|  |  | Ondernemend gedrag |
| Datum ‘best practice’: | Mei 2020 |
|  |  |  |
| Organisatie: | Unasat |
|  |
|  |  |  |

**Situatie (Wat was de situatie?)**

De competentie ondernemend gedrag heb ik toegepast tijdens het uitvoeren van werkzaamheden. Er was in de maand mei lading gekomen met 100 nieuwe computers voor Webhelp. De computers moesten geconfigureerd worden voor agents die thuis zouden werken. Er was een deadline gesteld van 2 weken, waarbij alle pc’s ready moesten zijn.

**Taak**

Mijn collega’s en ik hadden dagelijkse taken zoals het supporten van de agents die storingen hadden in het gebouw. De pc’s ready maken en een paar werkplekken voor nieuwe agents in orde maken. Ik heb aangeboden de computers ready te maken, want de andere collega’s waren erg traag of gingen het niet doen.

**Actie (Hoe was mijn aanpak?)**

Ik ben van start gegaan om een rij te maken met pc’s Overal waar ik een vrije plek zag ging ik een pc zetten om te beginnen met het configureren. De configuraties waren vrij simpel, maar omdat het zoveel was duurde het lang. Ik heb een productielijn gestart waarbij ik 5 pc’s tegelijk ging configureren. Als eentje bezig was updates te downloaden ging ik al naar de andere.

**Resultaat**

Ik heb binnen 1 week alle computers afgerond. De manager was heel tevreden over mijn acties. De computers konden dan worden afgegeven aan de thuiswerkers. Ik moest wel overwerken om deze deadline te behalen.

**Reflectie (Hoe vond ik het?)**

Ik heb deze situatie genomen als best practice omdat ik wist dat het nadelige gevolgen zou hebben voor het bedrijf als de deadline niet was behaald. Ik ben het eens met de feedback die ik heb ontvangen van mijn collega’s. Ik was niet veel bezig met het verkopen van diensten of het binnen halen van klanten. IK heb daarom niet zoveel kunnen werken aan commercieel gerichtheid.

Zelfbeoordeling Ondernemend gedrag

|  |  |
| --- | --- |
| **Omschrijving** | **U signaleert kansen en handelt hiernaar** |
| **Toelichting** | U demonstreert dat u ondernemend bent door aan te tonen dat u:   * *pro-actief* bent; u anticipeert op ontwikkelingen door actie te ondernemen * *commercieel gericht* bent: zaken als kosten, winst, rendement en groei zijn voor u belangrijke overwegingen bij de uitvoering van activiteiten of het doen van voorstellen |
| **Zelfbeoordeling Z F C**   1. Ik signaleer profijtelijke kansen voor de organisatie (bijvoorbeeld voorstellen m.b.t. het   ontwikkelen van nieuwe diensten/producten, het verbeteren van bestaande  producten/diensten of het signaleren van kostenbesparende mogelijkheden)      1. Ik anticipeer in mijn dagelijkse werkzaamheden op toekomstige ontwikkelingen en   mogelijke knelpunten door ongevraagd actie te ondernemen       **Toelichting op Z, F en C**  Z (zelfstandigheid): ik doe dit zelfstandig  F (frequentie): ik doe dit regelmatig; ik kan dit aan de hand van meerdere situaties illustreren  C (complexiteit): ik kan dit ook in situaties waar ondernemend gedrag niet vanzelfsprekend is (waar bijvoorbeeld nog weinig marktgericht wordt gedacht)  ***Cesuur***  *Om hbo niveau aan te tonen kunt u per zelfbeoordelingsvraag minimaal 2 kruisjes zetten.* | |
| **Bewijsvoering**  Selecteer één of twee gevallen (best practice) en beschrijf deze volgens de aangeleerde STARR methode. Vul deze best practice(s) aan met feedbackformulier(en) en eventueel ander bewijsmateriaal.  **Verwijzing naar bewijsmateriaal**  Geef per bewijsstuk het nummer van het bewijsstuk in je portfolio, een omschrijving van het bewijsstuk en de periode waarin de prestatie heeft plaatsgevonden*.*   * Uw best practices getuigen van pro activiteit en commercieel gerichtheid * U voldoet aan de cesuur voor ondernemend gedrag * Reflectie op uw ondernemend gedrag: u geeft blijk van inzicht in uw sterke en minder sterke kanten m.b.t. deze competentie | |

Feedbackformulier: Ondernemend gedrag

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Roche Djokario** | **Functie: Technician** |
| **Datum: 23-5-2020** | **Organisatie: Netbryd** |

**Omschrijving**

Signaleert kansen en handelt hiernaar.

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig proactief Proactief

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Is afwachtend; is weinig oplossingsgericht wanneer zich problemen dreigen voor te doen | □ | □ | □ | □ | □ | Neemt initiatieven; anticipeert op mogelijke problemen en doet uit zichzelf pogingen een probleem op te lossen |
| Houdt vast aan bestaande werkwijze / methoden | □ | □ | □ | □ | □ | Past handelswijze aan indien omstandigheden dit vereisen |
| (voeg evt. zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

Weinig commercieel gericht Commercieel gericht

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Is weinig naar buiten gericht; beperkt zich tot wat in de organisatie speelt | □ | □ | □ | □ | □ | Is zich bewust van activiteiten van concurrenten en van trends en ontwikkelingen in de markt |
| Denkt niet in kansen en mogelijkheden | □ | □ | □ | □ | □ | Signaleert profijtelijke kansen voor de organisatie en zet die om in het ontwikkelen van nieuwe diensten/producten/voorstellen |
| Heeft bij voorstellen en beslissingen weinig oog voor kosten(besparing), winst, rendement en groei | □ | □ | □ | □ | □ | Neemt factoren als kosten(besparing), winst, rendement en groei mee in voorstellen en beslissingen |
| (voeg evt. zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

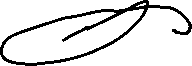
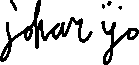
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig ondernemend** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer ondernemend** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |



|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening:



Feedbackformulier: Ondernemend gedrag

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Saeed Joemanbaks** | **Functie: Manager** |
| **Datum: 22-5-2020** | **Organisatie: Netbryd N.V.** |

**Omschrijving**

Signaleert kansen en handelt hiernaar.

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig proactief Proactief

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Is afwachtend; is weinig oplossingsgericht wanneer zich problemen dreigen voor te doen | □ | □ | □ | □ | □ | Neemt initiatieven; anticipeert op mogelijke problemen en doet uit zichzelf pogingen een probleem op te lossen |
| Houdt vast aan bestaande werkwijze / methoden | □ | □ | □ | □ | □ | Past handelswijze aan indien omstandigheden dit vereisen |
| (voeg evt. zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

Weinig commercieel gericht Commercieel gericht

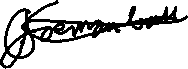
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Is weinig naar buiten gericht; beperkt zich tot wat in de organisatie speelt | □ | □ | □ | □ | □ | Is zich bewust van activiteiten van concurrenten en van trends en ontwikkelingen in de markt |
| Denkt niet in kansen en mogelijkheden | □ | □ | □ | □ | □ | Signaleert profijtelijke kansen voor de organisatie en zet die om in het ontwikkelen van nieuwe diensten/producten/voorstellen |
| Heeft bij voorstellen en beslissingen weinig oog voor kosten(besparing), winst, rendement en groei | □ | □ | □ | □ | □ | Neemt factoren als kosten(besparing), winst, rendement en groei mee in voorstellen en beslissingen |
| (voeg evt. zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig ondernemend** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer ondernemend** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |

|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening:



## Competentie besluitvaardigheid

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Naam student | Niamut Nawaaz | Dit formulier | dient voor de |
|  |  | competentie: |  |
| Titel ‘best practice’: | Besluitvaardigheid - STARR |  |
|  |  |
|  |  | Besluitvaardigheid | |
| Datum ‘best practice’: | Juni 2020 |
|  |  |  |  |
| Organisatie: | Unasat |  |  |
|  |  |  |  |

**Situatie (Wat was de situatie?)**

De situatie die ik zal gebruiken heeft te maken met het supporten van agents. De thuiswerkers hadden elke dag veel storingen. In het gebouw waren er nog een aantal agents aanwezig die ook storingen hadden. Er kwamen ook dagelijks agents van huis om een pc set te halen om thuis te werken. Het was erg hectisch geworden vanwege de responsetijd van 2 minuten. Er was een enorme druk van alle kanten en er waren niet genoeg technicians om te supporten, omdat de andere collega’s bezig waren met een ander project.

**Taak**

Mijn taak was om alle storingen te verhelpen en pc setjes geven aan de thuiswerkers. Maar dit ging niet werken want er kwamen te veel agents om hardware op te halen en er waren te veel storingen.

**Actie (Hoe was mijn aanpak?)**

Ik heb besloten om met de manager te praten over de uitgifte van de hardware. Ik heb hem gezegd dat er dagelijks afspraken moeten worden gemaakt met de agents hoelaat ze kunnen komen en wanneer. Dit zodat er een planning gemaakt kan worden en dat niet alles chaotisch verloopt. Ik heb ook besloten dat ik prioriteit zou geven aan de thuis werkers m.b.t. oplossingen van storingen, sinds er niet zoveel agents meer in het gebouw waren.

**Resultaat (Hoe is het afgelopen?)**

Ik kreeg dagelijkse mailtjes wie allemaal zou komen voor het ophalen van hardware. Wie niet op de lijst voorkwam werd niet geholpen. Als ik ze zou helpen zou het weer chaotisch worden. Ik heb zodoende ook tijd om de thuiswerkers te helpen met hun storingen.

**Reflectie (Hoe vond ik het?)**

Ik beschouw dit als mijn best practice, omdat ik het besluit had genomen iets te doen aan de situatie. Als ik niks had gezegd zou mijn manager me vragen waarom er nog zoveel openstaande storingen waren. Het zou ook erg stressend voor mij worden om zoveel te doen. Ik kreeg nauwlijks tijd voor mijn stage zaken. Uit de feedback van mijn collega’s kan ik zien waraan ik moet werken.

Zelfbeoordeling Besluitvaardigheid

|  |  |
| --- | --- |
| **Omschrijving** | **U neemt beslissingen door keuzes te maken en knopen door te hakken** |
| **Toelichting** | U demonstreert uw besluitvaardigheid door aan te tonen dat u:   * *daadkrachtig* bent: u durft knopen tijdig door te hakken en in discussies duidelijk stelling te nemen * *strategisch denkt*: u houdt bij het nemen van beslissingen rekening met de omstandigheden (haalbaarheid, machtsverhoudingen, middelen, cultuur e.d.) en mogelijke consequenties voor processen en personen |
| Zelfbeoordeling Z F C   1. Ik durf in discussies, of als sprake is van een dilemma, een duidelijk (afwijkend)   standpunt naar voren te brengen      1. Ik kan beslissingen nemen in situaties waarin sprake is van meerdere reële opties en   verschillende belangen       **Toelichting op Z, F en C**  Z (zelfstandigheid): ik doe dit zelfstandig  F (frequentie): ik doe dit regelmatig; ik kan dit aan de hand van meerdere situaties illustreren  C (complexiteit): ik kan dit ook in situaties waarin sprake is van risico’s en onzekerheden  (onvolledige informatie, consequenties niet goed te overzien), waar sprake is van weerstand tegen een bepaalde beslissing of waar sprake is van sterke meningsverschillen m.b.t. besluitvorming.    ***Cesuur***  *Om hbo niveau aan te tonen kunt u per zelfbeoordelingsvraag minimaal 2 kruisjes zetten.* | |
| **Bewijsvoering**  Selecteer één of twee gevallen (best practice) en beschrijf deze volgens de aangeleerde STARR methode. Vul deze best practice(s) aan met feedbackformulier(en) en eventueel ander bewijsmateriaal.  **Verwijzing naar bewijsmateriaal**  Geef per bewijsstuk het nummer van het bewijsstuk in uw portfolio, een omschrijving van het bewijsstuk en de periode waarin de prestatie heeft plaatsgevonden.   * Uw best practices getuigen van daadkracht/durf en strategisch denken * U voldoet aan de cesuur voor besluitvaardigheid * reflectie op je besluitvaardigheid: je geeft blijk van inzicht in bruikbare technieken en je sterke en minder sterke kanten m.b.t. deze competentie | |

Feedbackformulier: Besluitvaardigheid

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Roche Djokario** | **Functie: Technician** |
| **Datum: 15-6-2020** | **Organisatie: Netbryd N.V.** |

**Omschrijving**

Neemt beslissingen door keuzes te maken en knopen door te hakken en de gevolgen daarvan te dragen.

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig durf/daadkracht Durf/daadkracht

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Wacht af tot anderen beslissen; blijft wikken en wegen | □ | □ | □ | □ | □ | Hakt tijdig knopen door, wacht niet af en maakt, indien nodig, keuzes op basis van beperkte informatie |
| Praat mee, volgt anderen in een discussie of dilemma | □ | □ | □ | □ | □ | Neemt in een discussie of dilemma duidelijk stelling |

Weinig strategisch denkvermogen Strategisch denkvermogen

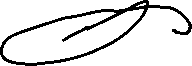
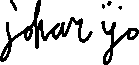
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Heeft bij nemen van beslissingen weinig oog voor omstandigheden in de organisatie: geld, kennis, cultuur, machtsverhoudingen, tijd, werkwijze, etc. | □ | □ | □ | □ | □ | Houdt bij het nemen van beslissingen rekening met voorwaarden en omstandigheden in de organisatie: geld, kennis, cultuur, machtsverhoudingen, tijd, werkwijze, etc. |
| Maakt keuzes zonder consequenties voor personen en processen te overdenken | □ | □ | □ | □ | □ | Overziet consequenties van beslissingen voor personen en processen |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig besluitvaardig** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer besluitvaardig** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |

|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening:



Feedbackformulier: Besluitvaardigheid

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Nick Haselhoef** | **Functie: Technician** |
| **Datum: 15-6-2020** | **Organisatie: Netbryd N.V.** |

**Omschrijving**

Neemt beslissingen door keuzes te maken en knopen door te hakken en de gevolgen daarvan te dragen.

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig durf/daadkracht Durf/daadkracht

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Wacht af tot anderen beslissen; blijft wikken en wegen | □ | □ | □ | □ | □ | Hakt tijdig knopen door, wacht niet af en maakt, indien nodig, keuzes op basis van beperkte informatie |
| Praat mee, volgt anderen in een discussie of dilemma | □ | □ | □ | □ | □ | Neemt in een discussie of dilemma duidelijk stelling |

Weinig strategisch denkvermogen Strategisch denkvermogen



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Heeft bij nemen van beslissingen weinig oog voor omstandigheden in de organisatie: geld, kennis, cultuur, machtsverhoudingen, tijd, werkwijze, etc. | □ | □ | □ | □ | □ | Houdt bij het nemen van beslissingen rekening met voorwaarden en omstandigheden in de organisatie: geld, kennis, cultuur, machtsverhoudingen, tijd, werkwijze, etc. |
| Maakt keuzes zonder consequenties voor personen en processen te overdenken | □ | □ | □ | □ | □ | Overziet consequenties van beslissingen voor personen en processen |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig besluitvaardig** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer besluitvaardig** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |

|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening:



## Competentie Ontwikkelingsgericht Vermogen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Naam student | Niamut Nawaaz | Dit formulier dient voor de |
|  |  | competentie: |
| Titel ‘best practice’: | Ontwikkelingsgericht vermogen - |
|  |
|  | STARR | Ontwikkelingsgericht vermogen |
| Datum ‘best practice’: | April 2020 |
|  |
|  |  |
| Organisatie: | Unasat |
|  |
|  |  |  |

**Situatie (Wat was de situatie?)**

De situatie die ik zal gebruiken vond plaats tijdens het samenstellen van een project. Voor mijn stageopdracht kreeg ik te horen dat er een project moet worden samengesteld voor het resort Berg en Dal. Wij moesten camera’s, wifi en een nieuw telefoon systeem plaatsen voor het heel resort.

**Taak**

Het project werd gedeeld in 3. Ik kreeg de camera gedeelte. Ik moest kijken welke camera’s het beste zou werken in zo een situatie waarbij er veel open plekken en bomen aanwezig zijn. Ik moest ook onderzoeken hoeveel data en stroom over 1 cat6 kabel kan. We zouden namelijk met power over ethernet camera’s werken.

**Actie (Hoe was mijn aanpak?)**

Ik wist niet veel over de taken die ik moest uitvoeren. Ik ging samen met mijn collega’s aan het werk om te onderzoeken naar de beste plekken om de camera’s te plaatsen. Ik heb dit gedaan door de plattegrond van Berg en Dal te bestuderen en te kijken waar de camera’s geplaatst kunnen worden. Ook moest ik rekening houden met de omgeving. Netwerk kabels hebben een bepaalde lengte waarop er gelet moet worden, als de kabel te lang is gaat er een drop in performance zijn. Ik vroeg mijn collega’s steeds naar feedback en heb veel geleerd.

**Resultaat (Hoe is het afgelopen?)**

Met behulp van de feedback die ik heb gekregen van mijn collega’s en mijn eigen onderzoek is het me gelukt de camera gedeelte van het project af te ronden op papier. Ik ben blij met de nieuwe informatie die ik heb geleerd. Ik heb gekozen voor ubiquiti camera’s en ook ubiquiti outdoor kabels. Die zijn speciaal bestemd voor zulke plekken.

**Reflectie (Hoe vond ik het?)**

Ik beschouw dit als mijn best practice, want het waren de eerste weken op stage. Voor dat had ik lang niet gewerkt in de IT sector. Door genoeg informatie te zoeken was ik up to date met de laatste hardware. Ik heb ook snel kunnen leren van mijn collega’s die al kennis hadden van zulke projecten. Ik ben tevreden met de ontvangen feedback.

Zelfbeoordeling Ontwikkelingsgericht vermogen

|  |  |
| --- | --- |
| **Omschrijving** | **U bent in staat en gemotiveerd om van elke situatie te leren en onderneemt actie op ontvangen feedback en opgedane ervaringen** |
| **Toelichting** | U demonstreert dat u ontwikkelingsgericht bent door aan te tonen dat u:   * kunt *reflecteren* op uw ervaringen en op uw sterke en minder sterke kanten aan de hand van feedback op uw functioneren * *zelfsturend* bent, d.w.z. dat u uw gedrag zo nodig kunt aanpassen op basis van feedback en reflectie |
| **Zelfbeoordeling Z F C**   1. Ik kan de sterke en zwakke kanten van mijn eigen functioneren in kaart   brengen (reflecterend vermogen)      1. Ik onderneem actie op ontvangen feedback en opgedane ervaringen   (zelfsturend vermogen)       **Toelichting op Z, F en C**  Z (zelfstandigheid): ik doe dit zelfstandig, d.w.z. ik neem ook zelf het initiatief om te evalueren door feedback te vragen  F (frequentie): ik doe dit regelmatig; ik kan dit aan de hand van meerdere situaties illustreren  C (complexiteit): ): ik kan dit ook in situaties waarin sprake is van stevige kritiek, of van beoordelingen waarmee ik het niet eens ben, of als het in een organisatie niet vanzelfsprekend is om elkaar feedback te geven | |
| **Bewijsvoering**  *Deze competentie kunt u alleen aantonen in relatie tot de overige competenties.* U wordt in het assessmentgesprek beoordeeld op de mate waarin u zich reflecterend en ontwikkelingsgericht opstelt (STARR) én een sterkte-zwakte analyse kan geven m.b.t. uw eigen functioneren. Als schriftelijk bewijs is uw COP waarin u reflecteert op uw ontwikkeling. | |
| **Beoordeling**  Beoordeling vindt plaats aan de hand van:   * De mate waarin u zich in het assessmentgesprek ontwikkelingsgericht opstelt * Uw STARR en COP die getuigt van reflecterend en zelfsturend vermogen | |

Feedbackformulier: Ontwikkelingsgericht vermogen

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Saeed Joemanbaks** | **Functie: Manager** |
| **Datum: 22-4-2020** | **Organisatie: Netbryd N.V.** |

**Omschrijving**

Is in staat en gemotiveerd om van elke situatie te leren, onderneemt actie n.a.v. feedback en ervaringen. Is gericht op kennisontwikkeling, professionalisering van zichzelf en de beroepsgroep.

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig reflecterend vermogen Reflecterend vermogen

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kan eigen opvattingen niet loslaten; is overtuigd van eigen opvattingen, stelt geen vragen | □ | □ | □ | □ | □ | Staat open voor andere visies en methoden: denkt mee, stelt vragen |
| Gaat feedback over eigen aanpak en resultaten uit de weg; sluit zich ervoor af | □ | □ | □ | □ | □ | Vraagt feedback over eigen aanpak en resultaten, is zelfkritisch |
| Heeft weinig zelfkennis m.b.t. sterktes en zwaktes van het eigen functioneren | □ | □ | □ | □ | □ | Brengt sterke en zwakke kanten van het eigen functioneren in kaart |
| (voeg evt. zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

Weinig zelfsturend vermogen Zelfsturend vermogen

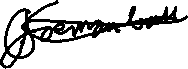
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Reflecteert niet op eigen gedrag; laat het kiezen/formuleren van ontwikkeldoelen en acties aan anderen over | □ | □ | □ | □ | □ | Reflecteert op eigen aanpak en formuleert op basis daarvan doelen en acties |
| Behandelt feedback als kritiek, niet als vertrekpunt voor verdere ontwikkeling | □ | □ | □ | □ | □ | Past gedrag zonodig aan op basis van feedback |
| Is zich niet bewust van de wijze waarop hij/zij leert en zichzelf ontwikkelt | □ | □ | □ | □ | □ | Heeft inzicht in wijze waarop hij/zij leert en wat nodig is voor de eigen ontwikkeling |
| (voeg evt. zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig ontwikkelingsgericht** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer ontwikkelingsgericht** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |

|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening:



Feedbackformulier: Ontwikkelingsgericht vermogen

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Roche Djokario** | **Functie: Technician** |
| **Datum:23-4-2020** | **Organisatie: Netbryd** |

**Omschrijving**

Is in staat en gemotiveerd om van elke situatie te leren, onderneemt actie n.a.v. feedback en ervaringen. Is gericht op kennisontwikkeling, professionalisering van zichzelf en de beroepsgroep.

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig reflecterend vermogen Reflecterend vermogen

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kan eigen opvattingen niet loslaten; is overtuigd van eigen opvattingen, stelt geen vragen | □ | □ | □ | □ | □ | Staat open voor andere visies en methoden: denkt mee, stelt vragen |
| Gaat feedback over eigen aanpak en resultaten uit de weg; sluit zich ervoor af | □ | □ | □ | □ | □ | Vraagt feedback over eigen aanpak en resultaten, is zelfkritisch |
| Heeft weinig zelfkennis m.b.t. sterktes en zwaktes van het eigen functioneren | □ | □ | □ | □ | □ | Brengt sterke en zwakke kanten van het eigen functioneren in kaart |
| (voeg evt. zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

Weinig zelfsturend vermogen Zelfsturend vermogen

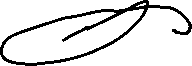
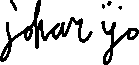
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Reflecteert niet op eigen gedrag; laat het kiezen/formuleren van ontwikkeldoelen en acties aan anderen over | □ | □ | □ | □ | □ | Reflecteert op eigen aanpak en formuleert op basis daarvan doelen en acties |
| Behandelt feedback als kritiek, niet als vertrekpunt voor verdere ontwikkeling | □ | □ | □ | □ | □ | Past gedrag zonodig aan op basis van feedback |
| Is zich niet bewust van de wijze waarop hij/zij leert en zichzelf ontwikkelt | □ | □ | □ | □ | □ | Heeft inzicht in wijze waarop hij/zij leert en wat nodig is voor de eigen ontwikkeling |
| (voeg evt. zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig ontwikkelingsgericht** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer ontwikkelingsgericht** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |

|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening: :



## Competentie Klantgerichtheid

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Naam student | Niamut Nawaaz | Dit formulier | dient voor de |
|  |  | competentie: |  |
| Titel ‘best practice’: | Klantgerichtheid - STARR |  |
|  |  |
|  |  | Klant gerichtheid | |
| Datum ‘best practice’: | Maart 2020 |
|  |  |  |  |
| Organisatie: | Unasat |  |  |
|  |  |  |  |

**Situatie (wat was de situatie)**

De competentie klantgerichtheid heb ik dagelijks moeten toepassen. Netbryd levert support aan bedrijven. Tijdens vrijwel alle werkzaamheden ben je dan in contact met de klant. Ik leverde support aan de agents van Webhelp. Webhelp is een klant van Netbryd. De best practice die ik zal gebruiken heeft plaats gevonden in de eerste week van mijn stage. Ik was de werkzaamheden nog aan het leren en ik moest de hr afdeling helpen met hun sharepoint site. Als de hr dame inlogd met haar account op haar pc werkt lukte het niet, maar op een pc van haar collega lukte het wel. Alle hr werk wordt gedaan via sharepoint.

**Taak**

Mijn taak was om het probleem te zoeken en het op te lossen. Ik moest het snel oplossen want er waren werkzaamheden die gedaan moesten worden. Mijn taak was ook om professioneel op te stellen, want ik draag de naam van Netbryd.

**Actie (Hoe was mijn aanpak)**

Ik heb eerst onderzocht wat het probleem is op google. Ik heb op de computer waar het wel lukte onderzocht wat de instellingen zijn. Ik heb toen gezien dat de andere computer via een telefoon internet kreeg. De telefoons zijn POE telefoons, waarbij ze niet op stroom moeten. Bij de pc waar het niet lukte was de telefoon aangesloten aan stroom. Ik heb toen de stroomkabel weggehaald en het werkte normaal. de hr werker gemeld wat het probleem is. De andere pc’s heb ik direct ook gecheckt als ze nog op stroom waren.

**Resultaat**

De hr medewerker was blij dat het nu wel ging. Ze vond het professioneel van me om het op te lossen, want ik was er pas. Ze kon toen haar werk afmaken. De hr medewerkers hebben ook gevraagd om te kijken als hun pc goed was geconfigureerd. De andere waren wel goed geconfigureerd

**Reflectie (Hoe vond ik het?)**

Dagelijks bezig zijn met het oplossen van storingen heeft geholpen de competentie goed te ontwikkelen. Ik heb geen moeite met moeilijke klanten die geen geduld hebben. Ik leg de klanten ook altijd uit wat het probleem is en hoe het opgelost is.

Uit de feedback formulieren van mijn collega’s heb ik gezien dat ze het ook vinden dat ik de competentie vrijwel bezit.

Zelfbeoordeling Klantgerichtheid

|  |  |
| --- | --- |
| **Omschrijving** | **U richt het werk in naar de behoefte van de klant, u zet u in om aan wensen en verwachtingen van klanten te voldoen, rekening houdend met de mogelijkheden van de organisatie** |
| **Toelichting** | U demonstreert dat u klantgericht bent door:   * een *klant- en servicegerichte instelling*: u denkt vanuit de behoefte van de klant en reageert alert op vragen en verzoeken, doet beloftes die u kunt waarmaken * een *relatiegerichte houding*: u maakt makkelijk contact en bent tactvol, respectvol en diplomatiek, u evalueert of de klant tevreden is. Het kan hier externe of interne klanten betreffen. |
| **Zelfbeoordeling Z F C**   1. Ik kan behoeften van individuele klanten achterhalen en daar adequaat op inspelen   (bijvoorbeeld tijdens verkoop- of adviesgesprekken)      1. Ik kan klachten op een effectieve manier afhandelen (met als doel de relatie tussen   klant en organisatie/afdeling in stand te houden of te versterken)     **Toelichting op Z, F en C**  Z (zelfstandigheid): ik doe dit (grotendeels) zelfstandig  F (frequentie): ik doe dit regelmatig (kan dit aan de hand van meerdere situaties illustreren)  C (complexiteit): ik kan dit ook in meer complexe situaties, bijvoorbeeld: als de klant zelf niet scherp heeft wat hij precies wil; als sprake is van grote tijdsdruk; als de organisatie meer gericht is op de korte termijn dan de lange termijn; als klachten betrekking hebben op zaken waarvoor je niet zelf verantwoordelijk bent.  ***Cesuur***  *Om hbo niveau aan te tonen dien je per zelfbeoordelingsvraag minimaal 2 kruisjes te kunnen zetten.* | |
| **Bewijsvoering**  Selecteer één of twee gevallen (best practice) en beschrijf deze volgens de aangeleerde STARR methode. Vul deze best practice(s) aan met feedbackformulier(en) en eventueel ander bewijsmateriaal.  **Verwijzing naar bewijsmateriaal**  Geef per bewijsstuk het nummer van het bewijsstuk in uw portfolio, een omschrijving van het bewijsstuk en de periode waarin de prestatie heeft plaatsgevonden. | |
| **Beoordeling**  Beoordeling vindt plaats aan de hand van*:*   * De mate waarin de gepresenteerde voorbeelden blijk geven van klant- en servicegerichtheid en een relatiegerichte houding * De mate waarin u voldoet aan de cesuur van klantgerichtheid * Reflectie op uw klantgerichtheid: u geeft blijk van inzicht in bruikbare technieken en uw sterke en minder sterke kanten m.b.t. deze competentie | |

Feedbackformulier: Klantgerichtheid

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Saeed Joemanbaks** | **Functie: Manager** |
| **Datum: 20-3-2020** | **Organisatie: Netbryd N.V.** |

**Omschrijving**

Richt het werk in naar de behoefte van de klant, zet zich in om aan wensen en verwachtingen van klanten te voldoen (rekening houdend met de mogelijkheden van de organisatie).

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig klant- en servicegericht Klant- en servicegericht

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Toont zich weinig bewust van de wensen van klanten | □ | □ | □ | □ | □ | Neemt wensen van klanten als uitgangspunt van activiteiten |
| Voelt zich niet verantwoordelijk voor vragen van klanten en collega’s: vraagt niet door, schuift klachten af, denkt niet in oplossingen | □ | □ | □ | □ | □ | Reageert alert op verzoeken of vragen van klanten en collega’s; reageert oplossings-gericht op klachten |
| Maakt geen duidelijke afspraken; doet beloftes die niet waar te maken zijn; is niet betrouwbaar in het nakomen van afspraken | □ | □ | □ | □ | □ | Maakt duidelijke afspraken met klanten en houdt zich daaraan |
| Vraagt niet door of aan verwachtingen van klanten is voldaan | □ | □ | □ | □ | □ | Checkt of aan verwachtingen is voldaan |
| (voeg eventueel zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |



Weinig relatiegericht Relatiegericht

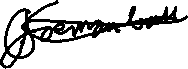
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Stelt klanten niet op hun gemak, laat geen goede (eerste) indruk achter | □ | □ | □ | □ | □ | Maakt makkelijk contact met klanten, laat een positieve (eerste) indruk achter |
| Gaat voorbij aan gevoelens en belangen van anderen; praat en klaagt over anderen en de organisatie achter hun rug om | □ | □ | □ | □ | □ | Is tactvol en diplomatiek; praat met respect over klanten, collega’s en de organisatie |
| (voeg eventueel zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig klantgericht** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer klantgericht** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |

|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening:



Feedbackformulier: Klantgerichtheid

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingevuld voor: Nawaaz Niamut** | **Functie: stagiaire** |
| **Ingevuld door: Nick Haselhoef** | **Functie: Technician** |
| **Datum: 20-3-2020** | **Organisatie: Netbryd** |

**Omschrijving**

Richt het werk in naar de behoefte van de klant, zet zich in om aan wensen en verwachtingen van klanten te voldoen (rekening houdend met de mogelijkheden van de organisatie).

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

Weinig klant- en servicegericht Klant- en servicegericht

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Toont zich weinig bewust van de wensen van klanten | □ | □ | □ | □ | □ | Neemt wensen van klanten als uitgangspunt van activiteiten |
| Voelt zich niet verantwoordelijk voor vragen van klanten en collega’s: vraagt niet door, schuift klachten af, denkt niet in oplossingen | □ | □ | □ | □ | □ | Reageert alert op verzoeken of vragen van klanten en collega’s; reageert oplossings-gericht op klachten |
| Maakt geen duidelijke afspraken; doet beloftes die niet waar te maken zijn; is niet betrouwbaar in het nakomen van afspraken | □ | □ | □ | □ | □ | Maakt duidelijke afspraken met klanten en houdt zich daaraan |
| Vraagt niet door of aan verwachtingen van klanten is voldaan | □ | □ | □ | □ | □ | Checkt of aan verwachtingen is voldaan |
| (voeg eventueel zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

Weinig relatiegericht Relatiegericht

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Stelt klanten niet op hun gemak, laat geen goede (eerste) indruk achter | □ | □ | □ | □ | □ | Maakt makkelijk contact met klanten, laat een positieve (eerste) indruk achter |
| Gaat voorbij aan gevoelens en belangen van anderen; praat en klaagt over anderen en de organisatie achter hun rug om | □ | □ | □ | □ | □ | Is tactvol en diplomatiek; praat met respect over klanten, collega’s en de organisatie |
| (voeg eventueel zelf een criterium toe) | □ | □ | □ | □ | □ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig klantgericht** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer klantgericht** |

|  |
| --- |
| Dit gaat goed: |

|  |
| --- |
| Tips: |

Handtekening: :



## 5.6 Competentie Samenwerken

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Naam student | Niamut Nawaaxz | Dit formulier | dient voor de |
|  |  | competentie: |  |
| Titel ‘best practice’: | Klantgerichtheid - STARR |  |
|  |  |
|  |  | Klant gerichtheid | |
| Datum ‘best practice’: | Juli 2020 |
|  |  |  |  |
| Organisatie: | Unasat |  |  |
|  |  |  |  |

**Situatie (wat was de situatie?)**

De competentie samenwerken heb ik vrijwel dagelijks moeten toepassen. Ik werkte in shiftverband waarbij we werk van andere collega’s overnemen van hun shift. De situtatie die ik ga beschrijven heeft te maken met een project waarbij we als team Webhelp highway moesten inrichten qua bekabeling. Bureaus en computers.We hadden een maand om de 3e verdieping alvast te doen.

**Taak**

In het begin was er een plan gemaakt waarbij de persoon die de ochtend shift had van 3 am tot 12 pm, 8am vertrekt van Webhelp zonnebloemstraat naar het nieuw gebouw. Aan het end werd het erg hectisch waarbij we allemaal naar daar moesten gaan en we veel moesten overwerken. Mijn taak was om de anderen te helpen met de werkzaamheden. Mijn taken waren verdeeld, want ik moest ook support bieden aan de zonnebloem straat.

**Acties (hoe was mijn aanpak)**

Ik hield rekening met de collega’s die van de ochtend shift door moesten werken tot savond’s laat. Ik heb daarom ook veel werk van ze genomen. Wij hebben onderlinge afspraken gemaakt, want het werk werd te veel aangezien de deadline heel kort was. Wij hebben een goede verhouding gehad, dus er waren geen conflicten tussen ons. Er waren soms wel tijden waarbij een paar collega’s gingen vertragen met het uitvoeren, maar dan pakken wij het op. Het werk moet doorgaan. Ik heb bureaus moeten assembleren. Pc’s moeten opzetten en de anderen waren bezig in de vliering met het bekabelen.

**Resultaat (Hoe is het afgelopen)**

Het is ons gelukt om de 3e etage af te hebben voor de deadline. We hebben allemaal hard gewerkt om het te behalen. Iedereen was wel bezig met het een en ander. De directeur was zeer tevreden over het behaalde resultaat. Het was een leuke ervaring om zo een groot project aan te gaan.

**Reflectie (Hoe vond ik het?)**

De competentie samenwerken is er dagelijks in het leven. Ik moet met iedereen samenwerken om de gestelde taken te behalen. Ik leerde mijn collega’s ook goed kennen. Wie goed is in wat en wie bepaalde werkzaamheden minder leuk vind. Ik heb op school ook veel moeten samenwerken. Het verschilt niet veel van zulke projecten. De gekregen feedback vind ik goed.

Zelfbeoordeling Samenwerken

|  |  |
| --- | --- |
| **Omschrijving** | **U levert in een team een bijdrage aan gemeenschappelijke resultaten, u bent gericht op positieve werkrelaties en ondersteunt teamleden** |
| **Toelichting** | U demonstreert dat u kunt samenwerken als u:   * *taakgericht* optreedt, d.w.z. dat u de aandacht van het team weet te richten op het vervullen van de taak * *teamgericht* optreedt, d.w.z. zorg draagt voor een stimulerend en productief werkklimaat |
| **Zelfbeoordeling F C**   1. Ik kan effectief bijdragen aan gezamenlijke afspraken m.b.t. de structurering   van het werk (doe voorstellen over aanpak, taakverdeling, kom  afspraken na)     1. Ik kan voorstellen doen om de samenwerking in een team te verbeteren   door optimaal gebruik te maken van  ieders kwaliteiten     1. Ik kan op constructieve wijze feedback geven aan individuele teamleden om   het functioneren in het team te verbeteren     1. Ik kan constructief omgaan met kritiek op mijn functioneren   2. Ik kan conflicten in het team op een open en oplossingsgerichte wijze oplossen       **Toelichting op F en C**  F (frequentie): ik doe dit regelmatig; ik kan dit aan de hand van meerdere situaties illustreren  C (complexiteit): ik kan dit ook als ik moet samenwerken met mensen die mij persoonlijk niet liggen; of in situaties waar sprake is van tegenslag; waar teamleden het veelvuldig met elkaar oneens zijn over een aanpak; of in situaties waar het verschil in kwaliteiten en aanpak tussen teamleden onderling erg groot is.  **Cesuur**  *Om hbo niveau aan te tonen kunt u per zelfbeoordelingsvraag minimaal 1 kruisje zetten en bij 3 van de 5 vragen 2 kruisjes.* | |
| **Bewijsvoering**  Selecteer één of twee gevallen (best practice) en beschrijf deze volgens de aangeleerde STARR methode. Vul deze best practice(s) aan met feedbackformulier(en) en eventueel ander bewijsmateriaal. | |
| **Verwijzing naar bewijsmateriaal**  *Geef per bewijsstuk het nummer van het bewijsstuk in uw portfolio, een omschrijving van het bewijsstuk en de periode waarin de prestatie heeft plaatsgevonden.* | |

|  |  |
| --- | --- |
| Feedbackformulier samenwerken | |
| Naam student : Nawaaz Niamut | Ingevuld door : Roche Djokario | |
|  | Functie : Technician | |
|  | Organisatie : Netbryd n.v. | |

*Omschrijving: Levert in een team een bijdrage aan gemeenschappelijke resultaten, is gericht op positieve werkrelaties, ondersteunt teamleden.*

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Weinig taakgericht** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Taakgericht** |
| Is alleen gericht op het uitvoeren van de eigen taak; is niet gericht op afstemming van eigen werkzaamheden met die van teamleden | □ | □ | □ | □ | □ | Levert actieve bijdrage aan structurering van het werk, waaronder afspraken over doelen, resultaten, werkwijze, deadlines, e.d. |
| Houdt zich niet aan afspraken: m.b.t. voorbereiding, aanwezigheid, opleveren prestaties | □ | □ | □ | □ | □ | Komt afspraken na: is op tijd aanwezig, is voorbereid, levert prestaties volgens afspraken e.d. |
| Stelt geen vragen over eigen bijdrage; staat niet open voor suggesties ter verbetering | □ | □ | □ | □ | □ | Evalueert eigen bijdrage kritisch: vraagt hoe het beter kan |
| Toont geen belangstelling voor bijdragen van anderen | □ | □ | □ | □ | □ | Evalueert bijdragen van anderen kritisch: stelt vragen, geeft opbouwende kritiek |
| Wacht af als deadlines niet gehaald dreigen te worden | □ | □ | □ | □ | □ | Onderneemt actie als deadlines niet gehaald dreigen te worden |

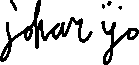
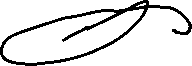
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Weinig teamgericht** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Teamgericht** |
| Stelt zich afzijdig op, doet geen pogingen contact met anderen te maken | □ | □ | □ | □ | □ | Draagt bij aan goede sfeer: maakt contact, is tactvol, toont belangstelling, laat ieder tot zijn recht komen |
| Doet alleen eigen deel | □ | □ | □ | □ | □ | Ondersteunt teamleden: biedt gevraagd en ongevraagd hulp |
| Sluit zich af voor kritiek; schiet gelijk in de verdediging (ja, maar….) | □ | □ | □ | □ | □ | Staat open voor suggesties en kritiek van anderen |
| Stoort zich aan het gedrag van anderen en komt achteraf met kritiek | □ | □ | □ | □ | □ | Spreekt teamleden op constructieve wijze aan op het niet nakomen van afspraken en ander ongewenst gedrag |
| Blijft steken in klachten of bezwaren,  gaat discussies uit de weg | □ | □ | □ | □ | □ | Stelt conflicten aan de orde op een open en oplossingsgerichte wijze |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig gericht op samenwerken** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer gericht op samenwerken** |

|  |
| --- |
| *Toelichting (m.b.v. voorbeelden die bovenstaande oordelen ondersteunen)* |

|  |
| --- |
| Tips |

Datum : 20-7-2020 Handtekening: :



|  |  |
| --- | --- |
| Feedbackformulier samenwerken | |
| Naam student : Nawaaz Niamut | Ingevuld door : Nick Haselhoef | |
|  | Functie : Technician | |
|  | Organisatie : Netbryd | |

*Omschrijving: Levert in een team een bijdrage aan gemeenschappelijke resultaten, is gericht op positieve werkrelaties, ondersteunt teamleden.*

**Instructie**

Kruis op onderstaande schalen tussen twee uiterste gedragingen aan welk gedrag u het meest herkent. Indien u m.b.t. een bepaald aspect geen beeld heeft, dan vult u niets in.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Weinig taakgericht** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Taakgericht** |
| Is alleen gericht op het uitvoeren van de eigen taak; is niet gericht op afstemming van eigen werkzaamheden met die van teamleden | □ | □ | □ | □ | □ | Levert actieve bijdrage aan structurering van het werk, waaronder afspraken over doelen, resultaten, werkwijze, deadlines, e.d. |
| Houdt zich niet aan afspraken: m.b.t. voorbereiding, aanwezigheid, opleveren prestaties | □ | □ | □ | □ | □ | Komt afspraken na: is op tijd aanwezig, is voorbereid, levert prestaties volgens afspraken e.d. |
| Stelt geen vragen over eigen bijdrage; staat niet open voor suggesties ter verbetering | □ | □ | □ | □ | □ | Evalueert eigen bijdrage kritisch: vraagt hoe het beter kan |
| Toont geen belangstelling voor bijdragen van anderen | □ | □ | □ | □ | □ | Evalueert bijdragen van anderen kritisch: stelt vragen, geeft opbouwende kritiek |
| Wacht af als deadlines niet gehaald dreigen te worden | □ | □ | □ | □ | □ | Onderneemt actie als deadlines niet gehaald dreigen te worden |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Weinig teamgericht** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Teamgericht** |
| Stelt zich afzijdig op, doet geen pogingen contact met anderen te maken | □ | □ | □ | □ | □ | Draagt bij aan goede sfeer: maakt contact, is tactvol, toont belangstelling, laat ieder tot zijn recht komen |
| Doet alleen eigen deel | □ | □ | □ | □ | □ | Ondersteunt teamleden: biedt gevraagd en ongevraagd hulp |
| Sluit zich af voor kritiek; schiet gelijk in de verdediging (ja, maar….) | □ | □ | □ | □ | □ | Staat open voor suggesties en kritiek van anderen |
| Stoort zich aan het gedrag van anderen en komt achteraf met kritiek | □ | □ | □ | □ | □ | Spreekt teamleden op constructieve wijze aan op het niet nakomen van afspraken en ander ongewenst gedrag |
| Blijft steken in klachten of bezwaren,  gaat discussies uit de weg | □ | □ | □ | □ | □ | Stelt conflicten aan de orde op een open en oplossingsgerichte wijze |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Is weinig gericht op samenwerken** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Is zeer gericht op samenwerken** |

|  |
| --- |
| *Toelichting (m.b.v. voorbeelden die bovenstaande oordelen ondersteunen)* |

|  |
| --- |
| Tips |

Datum : 20-7-2020 Handtekening:

