

Next support management

Inleiding

Inleiding:

Dit is de online leeromgeving van de module NEXT support management.

De digitale omslag die plaatsvindt in het kantoorwerk raakt zeker ook de praktijk van managementondersteuners. Leidinggevend en support professionals zijn niet langer gebonden aan een kantooromgeving. Om effectief te kunnen werken zijn hiervoor nieuwe, digitale skills nodig. Ook nieuwe manieren van communiceren, via WhatsApp, LinkedIn en Facebook, vragen om nieuwe vaardigheden. Deze korte en zeer praktijkgerichte module geeft je concrete handvatten om in deze snel veranderende wereld je werk goed te kunnen blijven organiseren.

Het programma bereidt je voor op supportmanagement nieuwe stijl, waarbij innovaties als digitalisering, social media en plaats- en tijdonafhankelijk werken (Het Nieuwe Werken) een belangrijke plaats innemen. In het programma leer je om de ontwikkelingen door te vertalen naar consequenties voor het vak, voor je werk, maar ook voor jezelf! Je krijgt daarbij de nodige hulpmiddelen aangereikt om beslagen ten ijs te komen als professioneel 'Next Support medewerker'!

Deze module is opgebouwd uit 6 lessen. De volgende onderwerpen worden in de lessen behandeld:

- Digitalisering van managementsupport
- Support en innovaties zoals Het Nieuwe Werken (HNW)
- Next support skills
- Support in social media
- Praktische toepassingen digitale managementsupport
- Best practices managementsupport

Beoordeling examen

De docent is niet altijd de beoordelaar van het uiteindelijke examen. De docent adviseert en begeleidt je in je leerproces tijdens de lessen, bijvoorbeeld door het stellen van kritische vragen over de leerstof of over een idee voor de uitwerking van een opdracht. Een onafhankelijke beoordelaar beoordeelt het uiteindelijke resultaat.

Algemene leerdoelen

Algemene leerdoelen geven aan wat je moet kennen en kunnen en zijn het uitgangspunt van de toetsing. In de lessen vind je de lesleerdoelen. Achter elk lesleerdoel staat een cijfer. Zo is duidelijk zichtbaar welk lesleerdoel past bij welk algemeen leerdoel.

De algemene leerdoelen vormen het (inhoudelijke) kader van de module. Ze zijn een beschrijving van wat je moet kennen en kunnen, en vormen het uitgangspunt van de toetsing. Voor deze module zijn de volgende algemene leerdoelen opgesteld.

Na het volgen van de lessen, het bestuderen van de theorie en het maken van de opdrachten kun je:

1. verklaren hoe managementsupport verandert onder invloed van digitalisering
2. demonstreren wat de betekenis is van HNW en andere innovaties voor managementsupport
3. next support skills in praktijk brengen
4. onderzoeken hoe managementsupport effectief kan worden toegepast in social media
5. mogelijkheden van digitale managementsupport toepassen in de praktijk
6. illustreren welke kansen en mogelijkheden next support heeft op persoonlijk vlak en voor organisaties

Voorbereiding

Voorafgaand aan iedere les staat aangegeven wat je moet doen ter voorbereiding op de les. Waar deze voorbereiding uit bestaat kun je terugvinden in de desbetreffende les. Volg je de dagvariant, dan bereid je altijd 2 lessen van deze online leeromgeving voor.

Studiemateriaal

Tijdens deze module maak je gebruik van het volgende studiemateriaal:

- Broere, A. (2016). *Het Nieuwe Werken*. Houten/Antwerpen: Spectrum.
- Frijlink, M. & Verdoold, W. (2015). *Zakelijke doelen bereiken met social media*. Amsterdam: Business contact.

Daarnaast maak je gebruik van deze online leeromgeving en vooral van veel artikelen, blogs, vlogs etc. van internet.

Aanbevolen literatuur

Bij deze module krijg je de training Schriftelijk rapporteren van Online Academy aangeboden door Schoevers. Door middel van deze online training bieden wij je extra ondersteuning voor het schrijven van je moduleopdracht. Het betreft geen verplicht studiemateriaal. Inloggen bij Online Academy kan via onlineacademy.nl en geeft je direct gratis toegang tot de volledige online training Schriftelijk rapporteren.

Werken op de laptop

Je zult tijdens de lessen veel opdrachten op de computer uitwerken. Neem daarom zelf een laptop mee naar elke les. Een tablet mag ook, maar vanwege de juiste werkhouding adviseren wij een laptop. Het is wenselijk om een laptop mee te nemen, maar geen verplichting.

Tip

- Informatie over de afronding van de module vind je onder *Exameninformatie* in deze online leeromgeving. Lees deze alvast goed door.

E-Learning

Volg je de E-Learningvariant, dan telt deze module 6 lessen, die je volledig via e-Connect doorloopt. Wanneer je de module via e-Learning volgt, heb je te maken met een strikte begin- en einddatum. Deze data vind je op jouw persoonlijke e-Connectpagina. Je e-Learningdocent begeleidt je gedurende de module. Deze begeleiding duurt uiterlijk tot aan de derde week na de einddatum van de module.

In de e-Learning omgeving zijn per les opdrachten opgenomen. De genoemde data voor inlevering van de opdrachten zijn streefdata.

Klassikale bijeenkomsten en Virtual Classroom

In de online leeromgeving zijn opdrachten opgenomen. Veel opdrachten zijn bedoeld voor studenten van zowel de klassikale- als de virtual classroom bijeenkomsten. Wanneer er een opdracht specifiek voor een van de lesvarianten is bedoeld, dan wordt dat duidelijk aangegeven bij de opdracht. Je krijgt van tevoren bericht over wanneer en waar jouw les plaatsvindt. Voor de Virtual Classroom ontvang je inloggegevens voor de Virtual Classroom.

Heb je vragen of opmerkingen?

Raadpleeg bij inhoudelijke vragen je docent. Hij/zij is immers je eerste aanspreekpunt, zowel in de les als in de online leeromgeving. Praktische vragen kun je via de mail stellen aan info@schoevers.nl of telefonisch staan onze medewerkers voor je klaar via 035 - 750 6140.

Veel plezier en succes met het volgen van deze module.

Schoevers

Examen

Exameninformatie

Deze module wordt afgesloten met een moduleopdracht. Je maakt de moduleopdracht individueel en zelfstandig. Met de moduleopdracht wordt bewezen dat de algemene leerdoelen van de module zijn behaald. Dit zijn:

1. verklaren hoe managementsupport verandert onder invloed van digitalisering
2. demonstreren wat de betekenis is van HNW en andere innovaties voor managementsupport
3. next support skills in praktijk brengen
4. onderzoeken hoe managementsupport effectief kan worden toegepast in social media
5. mogelijkheden van digitale managementsupport toepassen in de praktijk
6. illustreren welke kansen en mogelijkheden next support heeft op persoonlijk vlak en voor organisaties

Stap 1: Wat lever je in?

Voor deze module opdracht maak je een reis naar de toekomst: Je bent als support professional 10 jaar verder en je werkt nog steeds voor je huidige manager en de huidige organisatie. Je schrijft – vanuit de toekomst – een rapport / verslag naar jezelf in het heden waarin je jezelf vertelt over de ontwikkelingen die het vakgebied en de baan hebben doorgemaakt in deze 10 jaar. Als deze moduleopdracht is afgerond, ontvang jij dus als het ware een tijds capsule vanuit de toekomst van je toekomstige ik.

Deze moduleopdracht kun je maken op basis van jouw eigen organisatie of aan de hand van een organisatie in jouw (directe) omgeving. Denk hierbij aan de sportclub waar je lid van bent, een vereniging waar je iets doet, misschien het bedrijf waar je partner werkt of het bedrijf waar je vroeger voor hebt gewerkt.

Stap 2: Waar moet de opdracht aan voldoen?

In jouw moduleopdracht werk je de volgende deelopdrachten uit die zijn afgeleid van de algemene leerdoelen, in de volgorde waarin ze worden genoemd:

Deel 1: Inleiding = Beschrijving van het heden (1 A4)

- Korte introductie van de organisatie in het heden waarover jij het rapport schrijft.
- Korte introductie van de werkzaamheden in het heden waarover jij in het rapport schrijft.

Deel 2: Situatie beschrijving van toekomst (6 A4)

Stel een rapport op waarin je beschrijft hoe het werk van een support professional de komende 10 jaar gaat veranderen. Dit doe je door het rapport vanuit de toekomst aan je huidige zelf te schrijven. Beantwoord in jouw rapport de volgende vragen.

1. Welke 2 trends (onderbouw met concrete voorbeelden) hebben de grootste invloed gehad op jouw organisatie (in de periode toekomst – heden)?
2. Welke 3 voornaamste veranderingen zijn opgetreden in jouw werkzaamheden (onderbouw met concrete voorbeelden) als gevolg van de digitalisering (in de periode toekomst – heden)?
3. Welke 3 next support skills zijn het belangrijkste geweest in de periode toekomst – heden in de organisatie om de overgang naar HNW succesvol te maken? Onderbouw met concrete voorbeelden / reflecties.
4. Beschrijf welke doelstelling social media voor de organisatie heeft gehad en beschrijf aan de hand van een stappenplan hoe dit doel is bereikt in de transitie van de organisatie van ouderwets werken naar HNW. *Zie voor voorbeelden van een stappenplan enkele regels hieronder.*
5. Noem 3 voorbeelden van kansen en mogelijkheden van next support die van invloed zijn geweest op jouw persoonlijke ontwikkeling en wat het resultaat hiervan zal zijn in de periode heden - toekomst.
6. Geef een Top 3 met tips inzake de beveiliging en/ of het social media gebruik als gevolg van de digitalisering.

Ook als je de opdracht uitvoert op basis van een organisatie in jouw (directe) omgeving, behandel je al deze stappen/deelopdrachten in jouw moduleopdracht. Laat alle onderdelen van de opdracht aan bod komen.

Voorbeelden van een stappenplan dat je kunt gebruiken bij 2.4:

In het boek Zakelijke Doelen bereiken met Social Media van Frijlink en Verdoold, wordt in hoofdstuk 7 besproken hoe de social media campagne moet worden uitgerold. Het Hoofdstuk heet 'En dan nu aan de slag'. Aan het einde van dit hoofdstuk staat de Samenvatting. Dat is een stap voor stap uiteenzetting van een campagne:

1. Bepaal businessdoelen
2. Stel vast welke doelen overeenkomen met de 12 doelen die je via social media kunt realiseren
3. Prioriteer indien nodig en verdeel verantwoordelijkheden
4. Kies eventueel één of meerdere tools om bijvoorbeeld berichten mee te plaatsen en om conversaties mee te monitoren
5. Maak met de verantwoordelijken een contentplan
6. Voer het plan uit en evalueer regelmatig

Verder kun je ook één van de uitwerkingen van hoofdstuk 6 gebruiken als stappenplan:

1. Kies een businessdoel
2. Kies welke bedrijfspersoon het meeste lijkt op de organisatie waarvoor de moduleopdracht wordt geschreven en dan al naar gelang het gekozen voorbeeld:
3. Content verspreiden

Next support management - 1967576

4. Social adverteren
5. Analyses van bereik
6. Bestaande netwerk mobiliseren

Stap 3: Wat is de opbouw en structuur van de opdracht?

De moduleopdracht bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Voorblad met de volgende informatie:
 - Voorletters en naam
 - Studentnummer
 - Datum
 - Schoevers
 - Naam van de opleiding die je volgt
 - Naam van de module
- Voorwoord
 - Je stelt jezelf voor, geef aan voor wie je de moduleopdracht schrijft en geef de aanleiding weer voor het schrijven van de moduleopdracht.
- Samenvatting
 - Je maakt een samenvatting van maximaal 1 pagina van de inhoud van jouw moduleopdracht. Deze samenvatting moet compleet en begrijpelijk zijn voor iemand die de moduleopdracht niet heeft gelezen.
- Inhoudsopgave
- Inleiding
 - Je beschrijft de organisatie waarvoor je jouw moduleopdracht hebt gemaakt evenals het belang en de opzet van jouw moduleopdracht.
- Hoofdstekst (genoemde onderdelen bij stap 2);
- Literatuurlijst
- Bijlagen (eventueel)

De moduleopdracht bestaat uit minimaal 5 en maximaal 7 pagina's opgemaakte hoofdstekst (inclusief inleiding) en maximaal 7 pagina's (A4-formaat) bijlagen, bij regelafstand 1 en lettertype en -grootte Arial 10/11. Het voorblad, het voorwoord, de samenvatting, de inhoudsopgave en de literatuurlijst tellen niet mee in het maximum aantal pagina's.

Indien je het aantal pagina's overschrijdt, kan dit negatieve consequenties hebben voor jouw beoordeling.

Inleveren moduleopdracht

Alle informatie over het inleveren van jouw moduleopdracht vind je op e-Connect onder 'Examens' en 'Help'. We raden je aan zo snel mogelijk te beginnen met jouw moduleopdracht.

Beoordeling moduleopdracht

- De beoordeling van de moduleopdracht wordt gedaan door een onafhankelijke beoordelaar. Bij Schoevers is dit altijd iemand anders dan jouw eigen docent.
- Als de moduleopdracht met een voldoende ($\geq 5,5$) wordt beoordeeld, heb je aangetoond dat je de algemene leerdoelen van deze module beheerst.
- De beoordelaar beoordeelt jouw moduleopdracht en gebruikt daarbij een beoordelingsformulier waarop ook het cijfer wordt genoteerd. De beoordelingscriteria zijn uitgewerkt in de download 'Beoordelingscriteria en handreiking beoordeling', zodat je weet waarop de beoordelaar jouw moduleopdracht beoordeelt.
- De moduleopdracht wordt beoordeeld met één totaalcijfer en een onderbouwing hiervan. De beoordeling van jouw moduleopdracht vind je op e-Connect onder 'Examens'.
- Indien je een onvoldoende heeft behaald, kun je op e-Connect nadere informatie vinden over een herkansing.
- Indien je het niet eens bent met jouw beoordeling verwijzen wij je naar de bezwaarprocedure, zoals beschreven in de Onderwijs- en Examenregeling (OER) en het Uitvoeringsreglement Toetsing & Examinering. Je vindt het formulier 'Bezwaar Examencommissie' onder 'Mijn downloads' op e-Connect. Houd er rekening mee dat je een bezwaar inhoudelijk en gedegen dient te motiveren.

Beoordelingscriteria

De beoordelingscriteria van deze opdracht zijn opgenomen in de download 'Beoordelingscriteria en handreiking beoordeling' onder de exameninformatie.

Schoevers hanteert een taalbeleid. De beheersing van de Nederlandse taal wordt getoetst in deze moduleopdracht. In de beoordelingscriteria vind je de uitwerking van het vereiste Nederlandse taalniveau.

De moduleopdracht dient in ieder geval aan de volgende minimale kenmerken te voldoen:

- De opdracht is in correct Nederlands geschreven.
- Er is professioneel en zakelijk taal- en woordgebruik toegepast.
- De tekst is verdeeld in hoofdstukken en/of paragrafen.
- De lay-out ziet er zakelijk en verzorgd uit (koppen en subkoppen en alinea-indeling. Links uitgelijnd en op wit papier).
- In de lopende tekst wordt op de juiste manier verwezen naar de gebruikte bronnen, dus conform de APA-normen of Leidraad voor juridische auteurs bij juridische vakken.

Fraude en/of plagiaat

Fraude en/of plagiaat heeft vergaande negatieve consequenties. Schoevers controleert met behulp van antiplagiatsoftware alle door de student ingeleverde (werk)stukken. Om deze controle mogelijk te maken dien je jouw (werk)stuk in te leveren in een origineel onbeveiligd Word- of pdf-bestand (kopieën of scans zijn niet toegestaan). Indien je het ingediende (werk)stuk zodanig inlevert dat de antiplagiatsoftware niet kan controleren op plagiaat, dan ziet de examencommissie dit als plagiaat en leidt dit onherroepelijk tot een onvoldoende oordeel van jouw (werk)stuk (beoordeling 'F'). Voor de definitie en consequenties van fraude en/of plagiaat verwijzen wij je naar de OER en het Uitvoeringsreglement Toetsing & Examinering. Je vindt deze documenten onder 'Mijn downloads' op e-Connect. Er wordt verwacht dat je op de hoogte bent van de vastgestelde informatie in de OER en het Uitvoeringsreglement Toetsing & Examinering.

Let op! Wanneer je de opdracht gelijktijdig in Word- én pdf-formaat inlevert, wordt dit door de antiplagiatsoftware gezien als 100% plagiaat. Lever daarom niet twee keer hetzelfde document in. Houd er rekening mee dat ook zelfplagiat negatieve consequenties heeft. Je mag (gedeeltes van) eerder ingeleverde opdrachten niet opnieuw inleveren, tenzij het om een herkansing gaat.

Downloads

Beoordelingsformulier moduleopdracht.pdf

Beoordelingscriteria en handreiking beoordeling opdrachten.pdf

Literatuurverwijzingen.pdf

Tips bij het schrijven van verslagen.pdf

Handige links

- [Managementsupport](#) Vakblad met informatieve site
- [ISSUU](#) On line raadplegen van vakbladen
- [Secretaressenet](#) Site voor vakinformatie
- [F Facts](#) Vaksite facility management

Lessen

Digitalisering van managementsupport

Support en innovaties zoals Het Nieuwe Werken (HNW)

Next support skills

Support in zakelijk social media gebruik

Digitale managementsupport in de praktijk

Best practices managementsupport

Digitalisering van managementsupport

Naam van de les

Digitalisering van managementsupport

Inleiding student



Het vak van de supportprofessional staat onder druk. Veel traditionele secretaressetaken zijn overgenomen door smartphones, apps en websites. Het secretaressevak blijft echter springlevend en nog steeds hetgeen de machinerie in de organisatie draaiend houdt. Maar dit verandert wél fundamenteel door met name het 'plaats- en tijdonafhankelijk werken' (in het dagelijks spraakgebruik aangeduid met Het Nieuwe Werken c.q. HNW) en de digitalisering.

Hét moment dus om je te informeren over deze ontwikkelingen en te onderzoeken waar jouw kracht ligt, voor nu en voor de toekomst! In deze eerste les verkennen we belangrijke trends en ontwikkelingen en vertaalt deze naar consequenties voor het vak, voor je werk en voor jezelf.

Onderwerpen

De volgende onderwerpen worden in deze les behandeld:

- Digitale aspecten van support
- Mobiel werken en communiceren
- Effectief ondersteunen in de 24-uurseconomie

Leerdoelen

Na het bestuderen van de theorie en het afronden van deze les kun je:

1. illustreren wat de praktische consequenties zijn van de data economie voor werk en organisaties (1)
2. verhelderen welke concrete veranderingen zich aftekenen in de dagelijkse werksituatie van de support assistent (1)
3. demonstreren wat de digitalisering betekent voor de kennis en vaardigheden (skills) van de support assistent (3)
4. demonstreren hoe support assistenten zich (beter) kunnen voorbereiden op de toekomst (1)

Voorbereiding

Voor deze les:

- lees je de volgende artikelen die je kunt downloaden bij deze les:
1. Is de Virtueel Assistent in de toekomst een mens of een machine? (2020) <https://www.managementsupport.nl/professioneel/nieuws/2020/01/is-de-virtual-assistant-in-de-toekomst-een-mens-of-een-machine-10117609>
 2. Opvallende trends voor de digitale werkplek https://www.frankwatching.com/archive/2020/01/29/digitale-werkplek-opvallende-trends/?utm_source=notificatie&utm_medium=browser&utm_campaign=pushartikel
 3. Competenties van de toekomst <https://www.managementsupport.nl/professioneel/nieuws/2020/01/competenties-van-de-toekomst-10116534>
- maak je de voorbereidingsopdrachten **en neem je een laptop of tablet mee waarmee je verbinding kunt maken met internet.**

Downloads

Les 1 Artikel 1 Is de Virtuele Assistent een mens of een machine.pdf

Les 1 Artikel 2 9 trends voor de digitale werkplek.pdf

Les 1 Artikel 3 Competenties voor de toekomst.pdf

Groepsopdracht

Hoe ziet de secretariael medewerker zijn/haar persoonlijke toekomst?

Individuele opdracht

Vorbereidingsopdracht: De toekomst van mijn vak

Opdracht tijdens de les: Mijn profiel

Opdracht tijdens de les: De competenties van de toekomst

Praktijkopdracht na de les: De persoonlijke gevolgen van de digitalisering

Hoe ziet de secretarieel medewerker zijn/haar persoonlijke toekomst?

Naam

Hoe ziet de secretarieel medewerker zijn/haar persoonlijke toekomst?

Inhoud

Bekijk het bovenstaande filmpje van Youtube (https://www.youtube.com/watch?v=_jpcZOrKYqE)

Breng de uitspraken in verband met de andere artikelen die je leest als voorbereiding op deze les. Wat vind je van de geschetste ontwikkelingen? Herkenbaar? Of (nog) ver van je bed?

Werk deze opdracht uit in maximaal 1/2 A4'tje. Upload je uitwerkingen via e-Connect. Zodra je op verzenden klikt, wordt jouw reactie zichtbaar voor je medestudenten en je docent. Reageer ook op de berichten van je medestudenten.

Voor e-Learningstudenten:

Indien je geen medestudenten hebt, reageert je docent op je bijdrage.

Antwoorden

De antwoorden worden hier gepubliceerd nadat u een reactie heeft geplaatst op de opdracht.

Voorbereidingsopdracht: De toekomst van mijn vak

Naam

Voorbereidingsopdracht: De toekomst van mijn vak

Inhoud

In voorbereidingen op deze les heb je een aantal artikelen gelezen. Maak op basis van deze artikelen een inventarisatie van de veranderingen in het vak van de assistent. Beschrijf er zo veel mogelijk, maar ten minste vijf. Beschrijf ook in hoeverre jouw werk of functie de afgelopen jaren is veranderd.

Werk deze opdracht uit op 2 A4'tjes. Neem je uitwerkingen mee naar de les.

Antwoorden

Aan bod kunnen komen:

- De assistant als sparring partner van de manager
- HNW en multidisciplinaire teams waarin er voor de assistant een rol is als 'facilitator' of 'verbinder'
- Projectmatig werken
- Meer functies op HBO-niveau
- De opkomst van virtual assistants
- Assistenten groeien door naar management-, HR- of marketingfuncties
- Robotisering: taken als handtekeningen ophalen, agendabeheer, vliegreizen boeken enzovoort worden door computers uitgevoerd
- Managers doen meer zelf (e-mail, agendabeheer)
- Lean en agile werken (hierover meer in een van de volgende lessen)

Opdracht tijdens de les: Mijn profiel

Naam

Opdracht tijdens de les: Mijn profiel

Inhoud

Bestudeer ter voorbereiding de LinkedIn-checklist die als download bij deze opdracht is opgenomen.

Deze opdracht werk je tijdens de les uit. De docent geeft je tijdens de les instructies voor deze opdracht.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Downloads

De LinkedIn Checklist.pdf

Opdracht tijdens de les: De competenties van de toekomst

Naam

Opdracht tijdens de les: De competenties van de toekomst

Inhoud

Deze opdracht werk je tijdens de les uit. De docent geeft je tijdens de les instructies voor deze opdracht.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Praktijkopdracht na de les: De persoonlijke gevolgen van de digitalisering

Naam

Praktijkopdracht na de les: De persoonlijke gevolgen van de digitalisering

Inhoud

De praktijkopdrachten vormen een belangrijk onderdeel van de module. Tijdens het uitvoeren van de praktijkopdrachten pas je de bestudeerde theorie concreet toe in de praktijk.

Tijdelijk geen werk- of stageplek? Of een werkplek die niet direct aansluit op je opleiding? Dan is het voor jou lastig om de praktijkopdrachten (en de eventuele moduleopdracht) uit te voeren. Om ervoor te zorgen dat je je opleiding toch kunt voortzetten kun je op internet op zoek gaan naar een geschikte organisatie waarover voldoende informatie beschikbaar is om de opdracht uit te voeren. Ook is het mogelijk de opdrachten uit te voeren bij bijvoorbeeld een sportclub of vereniging waar je lid van bent.

Dit is een reflectieopdracht waarin je nog eens nadrukkelijk stil staat bij de persoonlijke consequenties van de digitalisering. Vertaal alle ontwikkelingen die in deze les de revue zijn gepasseerd naar een concreet persoonlijk toekomstplan: welke uitdagingen liggen er voor jou vakinhoudelijk in de komende 3 jaar en wat betekenen ze voor je loopbaan?

Werk deze punten uit op maximaal 1 A4'tje. Neem je uitwerkingen mee naar de volgende les.

Antwoorden

Geen standaard antwoord van toepassing. Het betreft een verwerkings- en reflectieopdracht.

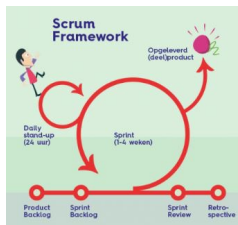
Support en innovaties zoals Het Nieuwe Werken (HNW)

Naam van de les

Support en innovaties zoals Het Nieuwe Werken (HNW)

Inleiding student

In het huidige digitale tijdperk verdwijnt de noodzaak om het werk op een bepaalde plaats en tijd te verrichten. Integendeel: het wordt in steeds meer gevallen juist van ons gevraagd om buiten de traditionele tijden en plaatsen te werken. De beweging wordt samengevat in tijd- en plaatsafhankelijk werken, kortweg 'Het Nieuwe Werken' (HNW). We zullen echter zien dat dit veel verder gaat dan de tijd en de plaats. Met andere woorden: het gaat verder dan flexplekken en thuiswerken. Het verandert bijvoorbeeld ook de (dagelijkse) relaties tussen medewerkers onderling en met hun leidinggevend en/of opdrachtgevers. En bij Netflix mogen medewerkers al onbeperkt vakantiedagen opnemen. En bij Google kunnen mensen een dutje doen tijdens werktijd. Ook dat zijn veranderingen die we onder HNW scharen.



De focus van deze les ligt weliswaar op HNW, maar dit is slechts een van de wegen waarlangs werk en organisaties zich ontwikkelen. Daarom kijken we hier breder, onder meer langs organisatieontwikkelingen zoals lean, scrum, agile, zelfsturing. Bij banken als ABN AMRO en ING worden methodes als 'agile' en 'scrum' organisatiewijze ingezet, ook op het secretariaat. Efficiëntie en effectiviteit zijn de sleutelwoorden: medewerkers krijgen meer gedaan in minder tijd.

Onderwerpen

De volgende onderwerpen worden in deze les behandeld:

- Support en het nieuwe werken
- Effectief combineren van werk en privé
- De organisatie van de toekomst
- Virtueel Assistent

Leerdoelen

Na het bestuderen van de theorie en het afronden van deze les kun je:

1. verhelderen wat plaats- en tijdafhankelijk werken (HNW) inhoudt (2)
2. illustreren welke voordelen, nadelen en risico's verbonden zijn aan HNW (2)
3. demonstreren wat HNW betekent voor je eigen werk (2)
4. illustreren welke innovaties invloed hebben op 'de organisatie van de toekomst' (2)

Voorbereiding

Voor deze les:

- lees je hoofdstuk 1, 2 en 3 uit het boek Het Nieuwe Werken.
- bezoek je de website: <https://www.pwnet.nl/>
- lees je de blog 'Loon minder belangrijk dan werk privébalans' dat als download aan deze les is toegevoegd.
- maak je de 'zelftest HNW en vitaliteit' via de link: <http://www.hnwwitaliteit.nl/>
- lees je het artikel Wat is agile? dat als download aan deze les is toegevoegd. (Bron: <https://www.sixsigma.nl/wat-is-agile>)
- maak je de voorbereidingsopdracht bij deze les.
- neem je weer je eigen laptop mee.

Downloads

Les 2 Blog Loon minder belangrijk dan werk privébalans.pdf

les 2 Wat is Agile, lean en scrum.pdf

les 2 Artikel 1 Het veranderende secretariaat.pdf

Individuele opdracht

Voorbereidingsopdracht: HNW in jouw organisatie

Opdracht tijdens de les: Google

Opdracht tijdens de les: Risico's van HNW

Opdracht tijdens de les: De organisatie van de toekomst

Praktijkopdracht na de les: Virtueel Assistent in de praktijk

Vorbereidingsopdracht: HNW in jouw organisatie

Naam

Vorbereidingsopdracht: HNW in jouw organisatie

Inhoud

Aan de hand van de negen principes van HNW die de Rijksdienst hanteert (zie p. 20 van het boek *Het Nieuwe Werken*) beoordeel je hoe je eigen organisatie ervoor staat voor wat betreft HNW.

Werk deze opdracht uit in maximaal 1 A4-tje. Neem deze mee naar de les.

Antwoorden

Aan bod moeten deze negen principes komen:

- Zelf bepalen waar, wanneer en met wie je werkt aan resultaten.
- Niet je functie, maar je talent bepaalt de waarde.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigen ontwikkeling.
- Variëteit is de standaard.
- Thema's en taken zijn leidend, niet de grenzen van de organisatie.
- Leiderschap op collectieve ambities van de organisatie.
- Activiteitengerelateerde werkplekken en optimale ICT-ondersteuning.
- Transparantie tenzij...
- (aangepast) Digitale kennis en vaardigheden horen erbij.

Opdracht tijdens de les: Google

Naam

Opdracht tijdens de les: Google

Inhoud

Maak in je werkgroepje een korte samenvatting van de belangrijkste punten. In welke mate is dit toepasbaar in je eigen organisatie? Zoek meer praktijkvoorbeelden, als het even kan wat dichterbij huis. Suggesties: Windows Schiphol, gemeente [Heemstede](https://youtu.be/z41oKAPskbl) (<https://youtu.be/z41oKAPskbl>)

Deze opdracht werk je tijdens de les uit.

Antwoorden

Geen standaard antwoord van toepassing.

Opdracht tijdens de les: Risico's van HNW

Naam

Opdracht tijdens de les: Risico's van HNW

Inhoud

Kijk eens naar het filmpje (https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=Zm4g_w-NQGk).

Wat vind je van de risico's van HNW, met name in relatie tot de balans werk/privé? En hoe zou jij hier invulling aan geven?

Deze opdracht werk je tijdens de les uit. De docent geeft je tijdens de les instructies voor deze opdracht.

Antwoorden

Op deze manier gaan studenten zelf nadenken wat zij moeten doen om die balans goed in de gaten te houden en worden ze ook geïnspireerd door oplossingen van medestudenten. Balans werk/privé is een item wat mensen wel als zorg zien als onderdeel van Het Nieuwe Werken.

Opdracht tijdens de les: De organisatie van de toekomst

Naam

Opdracht tijdens de les: De organisatie van de toekomst

Inhoud

Bekijk onderstaande video over Buurtzorg ter inspiratie:

In de les maak je samen met enkele medestudenten een creatieve visuele presentatie (filmpje, PPT, poster, tekening, collage etc. etc.) van 'de organisatie van de toekomst'.

Je neemt daarbij in ieder geval ontwikkelingen mee als HNW, scrum, lean en/of agile. Deze opdracht werk je tijdens de les uit. De docent geeft je tijdens de les instructies voor deze opdracht.

Antwoorden

Geen standaard antwoord van toepassing.

Artikelen over Scrum:

- <https://www.scrum.nl/wat-is-scrum-agile-scrum/>
- <https://www.managementsite.nl/kennisbank/scrum-agile>
- <https://www.sixsigma.nl/wat-is-scrum>
- <http://www.scrumcompany.nl/wat-is-scrum/>

Artikelen over Lean:

- <https://www.sixsigma.nl/wat-is-lean>
- <https://www.managementsite.nl/kennisbank/lean>

Praktijkopdracht na de les: Virtueel Assistent in de praktijk

Naam

Praktijkopdracht na de les: Virtueel Assistent in de praktijk

Inhoud

Reflectieopdracht:

Bekijk de website www.vaschool.nl

Lees ook het document uit de bijlage

Opdracht:

1. Bepaal in welke mate (geef een beoordeling tussen de 0% en de 100%) jij geschikt bent om als Virtuele Assistent aan de slag te gaan.
2. Hoeveel misverstanden heb jij wel eens concreet ervaren? En hoe zijn deze opgelost?

Maak een korte reflectie van maximaal 1/2 A4'tjes en neem dat mee naar de volgende les.

Antwoorden

Geen standaard antwoord van toepassing.

Downloads

Ebook-10-misverstanden-over-het-vak-VA.pdf

Next support skills

Naam van de les

Next support skills

Inleiding student



Na twee lessen waarin we vooral de ontwikkelingen inhoudelijk hebben verkend, verleggen we nu de focus naar de betekenis voor de uitoefening van het vak en naar de 'skills' die dat vraagt.

We beperken ons hierbij niet tot de 'next support skills'. De basis ligt namelijk dieper en breder: in wat binnen het onderwijs al wordt aangeduid met '21st century skills'. Het is een les met veel oefenen, waarin de slag wordt gemaakt van onbewust onbekwaam via bewust onbekwaam naar uiteindelijk bewust bekwaam.

Onderwerpen

De volgende onderwerpen worden in deze les behandeld:

- Next support skills
- 21st century skills
- Van ondersteunen naar proactief supportmanagement

Leerdoelen

Na het bestuderen van de theorie en het afronden van deze les kun je:

1. demonstreren in welke werksituaties next support skills aan de orde zijn (3)
2. verhelderen hoe en waarom next support skills samenhangen met 21st century skills (3)
3. demonstreren hoe via GTD de effectiviteit van het eigen werk kan worden vergroot (3)
4. afleiden welke support skills in de (nabije) toekomst van belang zijn/worden (1)

Voorbereiding

Voor deze les:

- lees je het artikel 'Oei ik groei' uit Support Management 06 2013 onder de volgende link: https://issuu.com/bbvakmedianet/docs/lowres_msm_06_2013_nieuw
- lees je het rapport 21st century skills dat je kunt downloaden bij deze les. Bron: <https://www.inholland.nl/media/18321/fmc-16mc-corporate-communicatie-onderzoek-business-research-centre-website-brc-714798-18274-inh-dhhs-21-century-skills-714798-18274-inh-dhhs-21-century-skills-210-x-210-lr.pdf>
- maak je de quick scan 21st century skills op pagina 66 e.v. van het hiervoor vermelde rapport
- maak je de voorbereidingsopdrachten bij deze les.
- neem je weer je eigen laptop mee.

Downloads

les 3 21st century skills.pdf

Les 3 Artikel 1 Tools Tools Tools.pdf

Groepsopdracht

Proactief supportmanagement

Individuele opdracht

Voorbereidingsopdracht: Getting things done

Opdracht tijdens de les: 21st century skills

Opdracht tijdens de les: Met STARR van onbewust onbekwaam naar bewust (on)bekwaam

Praktijkopdracht na de les: Je eigen new support skills

Proactief supportmanagement

Naam

Proactief supportmanagement

Inhoud

In onderstaand filmpje bespreekt Ben Tiggelaar les 1 van Stephen Covey: 'Wees proactief'. (<https://www.youtube.com/watch?v=L96kLdVK50Y&t=3s>)
Vertaal zijn boodschap eens naar 'proactief supportmanagement in de praktijk'. Wat betekent dat concreet voor jou en je collega's?

Werk deze opdracht uit in maximaal 1/2 A4'tje. Upload je uitwerkingen via e-Connect. Zodra je op verzenden klikt, wordt jouw reactie zichtbaar voor je medestudenten en je docent. Reageer ook op de reacties van je mede studenten.

Voor e-Learningstudenten:

Indien je geen medestudenten hebt, reageert je docent op je bijdrage.

Antwoorden

De antwoorden worden hier gepubliceerd nadat u een reactie heeft geplaatst op de opdracht.

Vorbereidingsopdracht: Getting things done

Naam

Vorbereidingsopdracht: Getting things done

Inhoud

E-mail, social media, appjes, telefoontjes; een van de grootste uitdagingen die de nieuwe technologie met zich meebrengt is om je aandacht bij je werk te houden. In het boek *Het Nieuwe Werken* heb je in hoofdstuk 2 gelezen over de 'Getting Things Done'-methode (GTD). Deze methode is ontwikkeld om ook in een context waarin je blootstaat aan veel afleiding, toch gestructureerd te kunnen werken.

In voorbereiding op deze les inventariseer je al jouw taken. Bestudeer hiertoe eerst de introductie op GTD, op p. 45 t/m 51. Vervolgens ga je over tot een GTD-plan.

Stap 1: Kies een systeem om je taken te inventariseren dat bij je past. Bijvoorbeeld een notitieboekje, een app, een systeem in je inbox, een to-do-list. Test hiervoor apps als Evernote en Captio. Zie ook p. 52 en 53, p. 56 en 57.

Stap 2: Mindsweep. Schrijf alles op wat je moet doen, wilt doen, of open hebt staan. Zie ook p. 54 en 55.

Werk deze opdracht uit op 1 A4'tje. Neem je uitwerkingen mee naar de les.

Deze opdracht werk je tijdens de les verder uit. De docent geeft je tijdens de les verdere instructies voor deze opdracht.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Opdracht tijdens de les: 21st century skills

Naam

Opdracht tijdens de les: 21st century skills

Inhoud

In de les wissel je met een of meerdere medestudenten de resultaten uit van de test die je gemaakt hebt als voorbereiding op deze les. Bevraag elkaar kritisch op onderbouwing en consequenties. De test helpt je ook om de skills beter te herkennen en te benoemen.

Tijdens de les werk je deze opdracht verder uit. De docent geeft je hiervoor instructies.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk. De test en de bespreking ervan helpt bij het verkrijgen van inzicht, maar ondersteunt ook in het herkennen en kunnen benoemen van de 21st century skills en (dus) ook van de new support skills. De onderliggende veronderstelling daarbij is dat hoe beter je ze kunt benoemen, hoe concreter je ook je persoonlijke ontwikkeling kunt vorm geven.

Opdracht tijdens de les: Met STARR van onbewust onbekwaam naar bewust (on)bekwaam

Naam

Opdracht tijdens de les: Met STARR van onbewust onbekwaam naar bewust (on)bekwaam

Inhoud

In de les ga je interactief ontdekken wat je ontwikkelpunten zijn en maak je een slag van onbewust onbekwaam naar bewust(er) onbekwaam en wellicht zelfs bewust(er) bekwaam.

De opdracht voer je uit in de les. Je docent geeft nadere instructies.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Downloads

les 3 STAR in schema (Bron Zorgverandert.nl).pdf

les 2 starr-methode.pdf

Praktijkopdracht na de les: Je eigen new support skills

Naam

Praktijkopdracht na de les: Je eigen new support skills

Inhoud

Reflectieopdracht. Kijk nog eens terug naar de praktijkopdracht van les 1. Maak nu een (meer) realistisch en vooral SMART persoonlijk ontwikkelingsplan op het terrein van new support skills.

Maak een korte reflectie van maximaal 1 A4-tje en neem dat mee naar de volgende les.

Antwoorden

Geen standaard antwoord van toepassing.

Support in zakelijk social media gebruik

Naam van de les

Support in zakelijk social media gebruik

Inleiding student

In deze les proberen we er achter te komen welke zakelijke doelen voor jouw organisatie interessant kunnen zijn en welke rol social media hierbij spelen. Welke media gebruiken de doelgroepen van jouw organisatie het liefst? Daar zal je onderzoek naar moeten doen.

Daarom staat deze les eerst in het teken van doelgroepen. Het doel is om inzicht te krijgen in hun gedrag en voorkeuren. Afhankelijk van jouw zakelijke doelstelling kan het gaan om interne doelgroepen (medewerkers van een of meerdere afdelingen) of externe doelgroepen (groepen consumenten of zakelijke afnemers).

In de les maken we vervolgens een vertaling van algemene kennis van zakelijk gebruik van social media naar goede, zakelijke content. Onder content verstaan de auteurs van *Zakelijke doelen bereiken met social media* 'alles wat in een bericht kan staan', dus tekst, afbeeldingen, geluid en video. Voor veel organisaties is het een uitdaging om op social media niet alleen maar reclame te maken, maar ook kennis te delen, verhalen te vertellen, grapjes te maken, kortom: social media te gebruiken zoals gebruikers dit doen.



Onderwerpen

De volgende onderwerpen worden in deze les behandeld:

- Vormen van social media
- Doelgroepen van social media en persona's
- Content van social media
- Managementsupport en social media

Leerdoelen

Na het bestuderen van de theorie en het afronden van deze les kun je:

1. diverse vormen van social media en social media tools met elkaar vergelijken (4)
2. illustreren wat bijzonder c.q. afwijkend is in content van social media (4)
3. de regels voor het opstellen van teksten gericht op social media toepassen (4)
4. verklaren welke kansen en mogelijkheden social media bieden voor de managementsupport (1)

Voorbereiding

Voor deze les:

- lees je hoofdstuk 2, 6, 7, 8 en 9 uit het boek *Zakelijke doelen bereiken met Social Media*.
- lees je de artikelen [De 5 meest gestelde vragen over persona's](#) (Frankwatching, 2016) en [6 tips om succesvol met persona's te werken](#) (Frankwatching, 2016). Zie behalve de links ook de downloads.
- neem je je eigen laptop mee.
- neem je een of meerdere vakbladen en een of meerdere consumententijdschriften mee.
- maak je de voorbereidingsopdrachten bij deze les.

Downloads

les 4 6 tips om succesvol met persona's te werken.pdf

les 4 De 5 meest gestelde vragen over persona's - Frankwatching.pdf

Individuele opdracht

Voorbereidingsopdracht: Social Search voor social media

Opdracht tijdens de les: Socialmediatools

Opdracht tijdens de les: Persona's

Praktijkopdracht na de les: Socialmediakanalen bepalen

Vorbereidingsopdracht: Social Search voor social media

Naam

Vorbereidingsopdracht: Social Search voor social media

Inhoud

In voorbereiding op deze les leg je onderstaande vragen voor aan iemand uit de organisatie die gaat over social media. Ook beschrijf je je eigen observaties, door kritisch te kijken naar de posts op de kanalen waar jouw organisatie actief is. Werk de antwoorden uit op 2 tot 4 A4'tjes. Voeg ook screenshots toe. Neem je uitwerkingen mee naar de les.

- Welk(e) zakelijk(e) doel(en) streeft de organisatie na? maak gebruik van de 12 voorbeelden uit het boek.
- Sluit de organisatie aan op lopende conversaties?
- Deelt de organisatie kennis?
- Deelt de organisatie links naar interessante bronnen?
- Etaleert de organisatie een inhoudelijke visie op gespreksonderwerpen?
- Geeft de organisatie tips of adviezen?
- Biedt de organisatie content met meerwaarde?
- Betrekt de organisatie lezers bij het onderwerp door open vragen te stellen, een stelling te poneren, of tot een reactie uit te nodigen?
- Stelt de organisatie gesloten vragen aan lezers (a of b, eens of oneens, links of rechts enzovoort)?
- Biedt de organisatie service via social media (webcare)?
- Reageert de organisatie snel op vragen, kritiek of misverstanden?
- Vertaalt de organisatie feedback van volgers naar de business?
- Deelt de organisatie berichten van anderen?
- Gebruikt de organisatie content van volgers of fans?
- Biedt de organisatie inspirerende content (mix need to know en nice to know, tips, quotes, humor)?
- Schrijft de organisatie in stijl (kort en bondig, activerend, stijlvariatie)?
- Gebruikt de organisatie hyperlinks correct (URL-verkorter, landingspagina)?
- Post de organisatie regelmatig (1 à 2 keer per dag) nieuwe updates?
- Houdt de organisatie statistieken bij over socialmediare resultaten en past zij hier de content op aan?

Mocht je op dit moment niet werkzaam zijn bij een organisatie, dan kies je een organisatie uit je omgeving.

Deze opdracht werk je tijdens de les verder uit. De docent geeft je hiervoor verdere instructie.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Opdracht tijdens de les: Socialmediatools

Naam

Opdracht tijdens de les: Socialmediatools

Inhoud

Voor deze opdracht ga je samen met een of meerdere medestudenten aan de slag met de beschikbare tools.

In hoofdstuk 9 van het boek *Zakelijke doelen bereiken met social media* vind je een aantal socialmediatools. Frijlink en Verdoold onderscheiden zes categorieën:

- Zoeken en monitoren
- Creatie
- Planning en distributie
- Adverteren
- Analyseren
- Social media-managementtools

Kies per categorie een tool die relevant is voor je organisatie of waar je mee wilt oefenen. Wellicht werk je al met sommige tools. Voer met de gekozen tools een activiteit uit, en neem een screenshot van het resultaat.

Stel bijvoorbeeld met Mention alerts in voor relevante zoekwoorden, maak een Facebook cover met Canva of plan een post in met Buffer of Hootsuite. Deze tools zijn kosteloos te testen. Wanneer je geen toegang hebt tot de socialmediakanalen van je organisatie, kun je de tools testen met je persoonlijke profiel.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Opdracht tijdens de les: Persona's

Naam

Opdracht tijdens de les: Persona's

Inhoud


Met behulp van afbeeldingen uit de door jou meegenomen tijdschriften ga je de doelgroep van je organisatie in kaart brengen: welke persoon/afbeelding vertegenwoordigt jouw organisatie?

Deze opdracht werk je tijdens de les uit. De docent geeft je tijdens de les instructies voor deze opdracht.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Voorbeeld persona van een zakelijke afnemer:

| ALGEMEEN | ACHTERGRONDINFORMATIE | PERSOONLIJKEID / OVERIGE |
|---|--|--|
|  Naam Yvonne de Wind Leeftijd 34 jaar Rol / functie marketingcommunicatie-manager, schrijft folders en website, maakt facturen, verzorgt koffie. | Hobby Bioscoop, lezen, dingen doen met gezin Getrouwd / gezin? getrouwd, 1 zoon van 5. Opleiding MBO commercieel, enkele aanvullende cursussen Rol in sales process Adviserend, zoekt dingen voor directeur uit. Vooral uitvoerend werk. Werk is van 9 tot 5 en privé is privé. Achtergrond informatie Bedrijf van 50 medewerkers, ICT. Geen marketingafdeling. Informele sfeer. Directeur heeft grote invloed, al mist hij kennis. Belangrijk dat het leuk is, resultaat is niet meetbaar en minder belangrijk. Weinig initiatief, vooral uitvoerend werk. In welke context gebruikt hij / zij het product? Aantal nieuwe klanten en omzet staat onder druk. Bedrijf zoekt manieren nieuwe klanten aan te trekken. Eigen online activiteiten leveren niets op. Hoe moet het wel online? | Informatiebehoefte Informatiebehoefte Tijdsdruk op het werk Gebruik internet tijdens werk Digitale vaardigheden Kennis online marketing |
| DOELEN / BEHOEFEN / VERLANGENS / WINSTEN | PIJN, ANGST, FRUSTRATIES & BELEMMERINGEN | LAAT ZICH LEIDEN DOOR: HOORT, ZIET, DENKT, VOELT |
| <p>Zelfverrijking, wil een betere positie binnen het bedrijf. Niet meer het manuje-van-alles zijn. Meer aandacht binnen het bedrijf voor marketing realiseren. Marketing is eigenlijk geen echte rol binnen het bedrijf maar iets wat er bij gedaan wordt en heeft het meeste weg van sales. Is een verzamelfunctie voor vanalles tot en met koffiezetten.</p> <p>Kennisvergroting.</p> <p>Belangrijkheid van haar functie vergroten.</p> | <p>Nu het slechter gaat met het bedrijf, wordt ze aangesproken door collega's: "Jij moet toch zorgen voor nieuwe klanten?". Haar baas wil meer met social media doen omdat alle bedrijven dat doen en ook zijn vriendjes. Ze heeft geen idee hoe ze het aan moet pakken en is bang voor haar positie. In de afgelopen jaren heeft ze nooit iets aan kennisuitbreiding gedaan en heeft ze alleen klusjes uitgevoerd. Ze is hard op zoek naar kennis. Er is weinig budget. Al het werk wat gedaan moet worden kan ze niet alleen aan. Ze hopt van taak naar taak zonder visie. Ze is bang dat haar baas ontdekt dat ze eigenlijk niet zo veel kan en dat ze ontslagen wordt. Ze zoekt hulp van buiten.</p> | <p>- wat haar baas wil - wat collega's suggereren - wat ze online leest - vrienden en kennissen</p> |
| | | <p>- Facebook en Twitter (privé) - Profiel LinkedIn aangemaakt, niet actief - Zoekt via Google op concrete problemen - Leest blogs - Soms cursus, seminar of beurs, vooral leuke onderwerpen - Leest geen vakbladen/sites, te ingewikkeld - Radio 538 / 3FM - RTL4, SBS6, Veronica</p> |

Praktijkopdracht na de les: Socialmediakanalen bepalen

Naam

Praktijkopdracht na de les: Socialmediakanalen bepalen

Inhoud

Tijdens de les heb je een persona uitgewerkt voor de doelgroep van jouw organisatie. Als het goed is, heb je ook nagedacht of uitgezocht op welke socialmedianetwerken deze te vinden is. Ook hebben we in les 2 de bekendste netwerken en hun doelstellingen besproken. In deze opdracht is het de bedoeling dat je deze inzichten aan elkaar koppelt. Beantwoord daarom de volgende vraag:

- Welke social medianetwerken kan mijn organisatie het best inzetten?

Neem in je argumentatie de volgende zaken mee:

- Doelstelling: wat willen we bereiken met social media? Welk socialmedianetwerk past daar het best bij?
- Doelgroep: welke socialmedianetwerken gebruikt mijn doelgroep graag?

Werk deze opdracht uit op 1 A4'tje. Neem je uitwerking mee naar de volgende les.

Antwoorden

Redeneer vanuit de doelstellingen van de organisatie. Denk bij je doelgroepen zowel aan interne als externe doelgroepen. Onderstaand nog een overzicht van de bekendste social media.

LinkedIn is een online sociaal netwerk, actief sinds 5 mei 2003, dat gericht is op vakmensen. Wereldwijd heeft de website ongeveer 500 miljoen geregistreerden, waarvan meer dan 2 miljoen in België en 6 miljoen in Nederland.

Snapchat is een app voor het delen van foto's en video's die gebruikt kan worden op smartphones met iOS of Android. Het bijzondere van de toepassing is dat de ontvangen media slechts tijdelijk zichtbaar zijn bij de ontvangers, dit gaat van één tot tien seconden. Daarna verdwijnen de bestanden van de servers van Snapchat. Gebruikers kunnen echter gemakkelijk het beeld downloaden door een scherm afbeelding te maken. Als de ontvanger een screenshot maakt ontvangt de verzender daar echter bericht van.

YouTube is een dochteronderneming van Google Inc. Het is een site waar gebruikers kosteloos video's kunnen publiceren en voorzien van reclame kunnen bekijken. YouTube behoort tot de top 3 van meest bezochte websites wereldwijd. Per dag worden er ongeveer 300.000 nieuwe video's geplaatst (2016).

Facebook is een online, gratis sociaal netwerk. Na registratie kunnen gebruikers een persoonlijk profiel aanmaken, vrienden toevoegen, berichten versturen, statussen plaatsen, foto's posten, video's delen en notificaties krijgen van vrienden die hun profiel updaten. Ook kunnen gebruikers van verschillende groepen lid worden en hun vrienden categoriseren in groepen, zoals Vrienden van het werk of Goede vrienden.

Instagram, onderdeel van het bedrijf Facebook, is een website en gratis mobiele app om digitale foto's en video's met een speelduur tot 60 seconden uit te wisselen. De foto's en video's kunnen digitaal gefilterd worden en uitgewisseld op sociaalnetwerksites, zoals die van Instagram zelf. De functionaliteit van de website is beperkter dan van de app. Ten eerste kan uploaden alleen via de app. Bovendien kan bijvoorbeeld alleen in de app een lijst verkregen worden van de foto's/video's van een account met steeds de uploaddatum en begeleidende tekst erbij.

WhatsApp is een berichtendienst voor smartphones en computers, beveiligd met encryptie. De app is ontworpen voor hedendaagse smartphones en maakt het mogelijk om via een internetverbinding met elkaar te chatten, bellen en onder meer foto's, geluids- en video-opnamen en documenten met elkaar te delen.

Twitter is een gratis internetdienst waarmee gebruikers korte berichtjes van maximaal 140 tekens publiceren. Het is een sociaalnetwerksite waarbij mensen op elkaar kunnen reageren en elkaar kunnen volgen. Veel politici, artiesten, sporters en andere mediafiguren hebben een Twitteraccount. Een Twitterbericht heet een tweet.

Google+ (ook bekend als Google Plus of G+) is een sociaalnetwerksite die draait op Google-technologie en die door Google wordt beheerd en uitgebaat. Google lanceerde Google+ in 2011. De lancering werd door verschillende experts gezien als een poging om de dominante positie van Facebook aan te vallen, maar dat heeft Google nooit bevestigd. Er zijn meer dan 500 miljoen mensen aangemeld op Google+, waarmee Google+ het op één na grootste sociale medium is. In Google+ kunnen geregistreerde gebruikers zogenoemde kringen aanmaken. Binnen deze kringen kunnen vrienden toegevoegd worden om berichten per vriendengroep mee te delen. Vrienden kunnen een hangout beginnen om na installatie van een plug-in te kunnen 'videobellen' en samen video's op Google-dochter YouTube te bekijken.

Pinterest is een sociaal netwerk dat fungeert als prikbord. De gebruiker kan over het hele web afbeeldingen pinnen en vervolgens op een van de aangemaakte moodboards plaatsen. De website is met name in trek bij vrouwen (ongeveer 80% van de gebruikers).

SlideShare is een presentatie-hosting service. Gelanceerd op 4 oktober 2006 wordt de website beschouwd als vergelijkbaar met YouTube, maar dan voor diavoorstellingen. Het werd in 2012 door LinkedIn verworven. Gebruikers kunnen bestanden privé of publiek uploaden in de volgende bestandsindelingen: PowerPoint, PDF, Keynote of OpenDocument. Slidedecks kunnen dan worden bekeken op de site zelf, op smartphones of tablets, of worden ingebed op andere sites. SlideShare biedt gebruikers ook de mogelijkheid om de geüploade inhoud te beoordelen, commentaar te geven en te delen.

Tumblr is een microblogging-systeem en sociaal netwerk. Het bedrijf Tumblr Inc. is begin 2007 opgericht en in 2013 overgenomen door Yahoo!. De website stelt gebruikers in staat om tekst, stilstaande en bewegende beelden, citaten, links en geluidsopnames in een 'tumblrlog' openbaar te maken. Gebruikers kunnen blogs van andere gebruikers volgen. Een groot deel van de functies van de website is toegankelijk vanaf het 'dashboard', waar de inhoud en berichten van de gevolgde blogs gebundeld verschijnen.

Periscope is een live video streaming app voor iOS en Android, verworven door Twitter voor de lancering in 2015.

Zie voor gebruikersaantallen www.newcom.nl/socialmedia2017.

Digitale managementsupport in de praktijk

Naam van de les

Digitale managementsupport in de praktijk

Inleiding student



Digitalisering en de opkomst van social media hebben het werk en de manier waarop consumenten en zakelijke afnemers producten en diensten zoeken, kiezen, kopen en evalueren ingrijpend veranderd.

Wat moet en kun je met al deze nieuwe opties als support medewerker? Je bent ook van meerwaarde als je weet in te schatten wat de tijdsinvestering is van social media, hoe je het beste kunt plannen, bijhouden en uitvoeren. Je kunt dan anderen adviseren over het nut van LinkedIn, Facebook en Twitter. En uiteraard ook als je je eigen werk en dat van anderen slimmer kunt uitvoeren. En veiliger! Want met de opkomst van internet is ook het bestrijden van cybercrime een belangrijk werkgebied geworden. En zelfs als er geen sprake is van cybercrime, dan heb je als eigentijdse support professional te maken met wet en regelgeving over cybersecurity. Denk aan de AVG wetgeving.

Daarom ligt de aandacht in deze les bij de kennis en vaardigheden voor de toepassingen die van jou een allround assistant maken in dit digitale tijdperk.

Onderwerpen

De volgende onderwerpen worden in deze les behandeld:

- Support 'op afstand'
- Cybersecurity
- Slimme support

Leerdoelen

Na het bestuderen van de theorie en het afronden van deze les kun je:

1. toepassingsmogelijkheden van diverse vormen van digitale managementsupport verhelderen (5)
2. diverse toepassingen van digitale managementsupport demonstreren (5)
3. slimme managementsupport toepassen in de praktijk (5)
4. illustreren wat databeveiliging betekent voor de eigen organisatie en werkpraktijk (2)

Voorbereiding

Voor deze les:

- lees je hoofdstuk 5 en 6 uit het boek Het Nieuwe Werken.
- lees je het artikel handige IT-tools voor plaatsonafhankelijk werken (downloads)
- lees je het artikel over het betalen van losgeld (downloads)
- maak je de voorbereidingsopdrachten.
- neem je weer je eigen laptop mee.

Downloads

Les 5 handige IT-tools voor plaatsonafhankelijk werken.pdf

Les 5 Artikel 1 losgeld betaald voor hack.pdf

Groepsopdracht

Slimmer worden in 1 dag

Individuele opdracht

Voorbereidingsopdracht: Cybersecurity

Opdracht tijdens de les: Samenwerken op afstand

Opdracht tijdens de les: Slimme support

Praktijkopdracht na de les: Support van een learning community

Slimmer worden in 1 dag

Naam

Slimmer worden in 1 dag

Inhoud

In het filmpje legt Ben Tiggelaar uit hoe je gedrag kunt veranderen. Bekijk het filmpje aandachtig en geef in maximaal 5 zinnen weer wat zijn boodschap is en wat dit betekent voor het invoeren van slimme support.

Werk deze opdracht uit en upload je uitwerkingen via e-Connect. Zodra je op verzenden klikt, wordt jouw reactie zichtbaar voor je medestudenten en je docent. Reageer ook op de berichten van je medestudenten.

Voor e-Learningstudenten:

Indien je geen medestudenten hebt, reageert je docent op je bijdrage.

Antwoorden

De antwoorden worden hier gepubliceerd nadat u een reactie heeft geplaatst op de opdracht.

Vorbereidingsopdracht: Cybersecurity

Naam

Vorbereidingsopdracht: Cybersecurity

Inhoud

Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing geworden. Dat dit voor organisaties aanzienlijke gevolgen heeft blijkt onder meer uit het bijgevoegde artikel. <https://www.cbf.nl/nieuwsbericht/nieuwe-europese-regelgeving-databeveiliging-veroorzaakt-kopzorgen-onder-goede-doelen>. Voor deze opdracht ga je op zoek naar informatie over de aanpak van databeveiliging in je eigen organisatie. Probeer vooral de knelpunten en lastige vraagstukken boven tafel te halen. Beschrijf tevens wat de AVG betekent voor je eigen functie en dagelijkse werk. Maak hiervan een korte presentatie voor in de les.

Neem je uitwerkingen mee naar de les.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk. Op Youtube zijn veel ondersteunende filmpjes op dit onderwerp. Zie bijvoorbeeld [AVG Uitgelegd](#).

Downloads

Les 5 praktijkvoorbeeld databeveiliging Centraal Bureau Fondsenwerving.pdf

Opdracht tijdens de les: Samenwerken op afstand

Naam

Opdracht tijdens de les: Samenwerken op afstand

Inhoud

Voor deze opdracht test je samen met een medestudent een aantal apps en softwaretoepassingen die samenwerken op afstand mogelijk maken. Vervolgens vat je je bevindingen samen. Beschrijf hierin:

- gebruiksvriendelijkheid van de geteste tool;
- relevantie voor jouw organisatie;
- bruikbaar binnen de veiligheidscriteria van de organisatie?

Tools en te ondernemen volgende activiteiten:

- Start een **Google-account** (als je Gmail gebruikt, heb je dit al) en ga aan de slag met de **Google Drive**. Maak een Google Doc aan en werk hieraan samen met een collega of medestudent. Bekijk eventueel [videolessen](#) voor praktische tips.
- Maak een **Dropbox** aan, mocht je dit nog niet gebruiken. Deel de link naar een bestand naar keuze met een collega of medestudent.
- Maak een **Skype**-account aan en [Skype](#) met een collega of medestudent. Probeer tijdens het Skypegesprek ook de functionaliteiten als chat en bestanden delen.
- Spreek een datum af voor een werkgerelateerd evenement in de nabije toekomst met [Datumprikker](#) of [Doodle](#).
- Installeer [Asana](#) op je smartphone en maak een werkproject aan.
- Zoek een **webinar** over een onderwerp dat je interesseert, bijvoorbeeld over social media of mindfulness. Neem deel aan dit webinar. Een site waar je webinars kunt volgen, is bijvoorbeeld [Academy of Minds](#). Wanneer er binnen je organisatie een webinar wordt georganiseerd, kun je daar ook aan deelnemen.
- Zoek op [Slideshare](#) een presentatie over een onderwerp dat je interesseert. Deel de presentatie op uw LinkedIn-profiel, of in een privé-bericht aan een collega of medestudent. [Slideshare](#) is onderdeel van LinkedIn.

Deze opdracht werk je uit in de les. Je docent geeft nadere instructies.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Opdracht tijdens de les: Slimme support

Naam

Opdracht tijdens de les: Slimme support

Inhoud

Met het hoofdstuk uit het lesboek en het materiaal uit de opdrachten beschik je over een heel arsenaal aan slimme tools voor je werkpraktijk. Het gaat er nu om elkaar daarvan deelgenoot te maken en vooral op een goede begrijpelijke manier elkaar hierin wegwijs te maken.

Dat is precies de opdracht in deze les: je inventariseert in de groep welke slimme tools jij en je medestudenten kennen en kunnen en die de moeite waard zijn om je collega's deelgenoot van te maken.

Vervolgens bereid je een 'lesprogramma' voor van maximaal 10 minuten waarin je dat realiseert. Daarna voer je deze daadwerkelijk uit, bij voorkeur met behulp van digitale middelen zoals websites, slides etc.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Praktijkopdracht na de les: Support van een learning community

Naam

Praktijkopdracht na de les: Support van een learning community

Inhoud

Zoals uit het praktijkvoorbeeld van zorginstelling Antes blijkt (zie download vanaf pagina 14), kunnen online leerforums c.q. 'learning communities' belangrijke voordelen hebben voor organisaties. Voor deze opdracht beantwoord je de volgende vragen:

1. Wat is de meerwaarde van een online leerplatform voor deze module?
2. Wat betekent dat concreet voor de huidige online leeromgeving? Als voorbeelden van 'hoe het ook kan' kun je de download bij deze opdracht bekijken.
3. Hoe zou je dit opzetten?
4. Wat zou de meerwaarde kunnen zijn van een online leerplatform voor je eigen organisatie?
5. Zou je daar vanuit managementsupport een rol in kunnen/willen spelen? En zo ja: hoe? (en zo neen: waarom niet?)

Link software: https://www.capterra.com/sem-compare/community-software?gclid=EAIaIQobChMI9jm9vG3AIVsDLTCh08dgaCEAMYASAAEgLRNvD_BwE&gclid=aw.ds

Werk je bevindingen uit op circa 2 A4'tjes. Neem je uitwerkingen mee naar de volgende les.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Downloads

Learning communities Antes.pdf

Best practices managementsupport

Naam van de les

Best practices managementsupport

Inleiding student

In deze laatste les ronden we de module af met best practices, maar ook met een vertaling naar kansen van digitalisering voor je eigen loopbaan. Daarnaast besteden we tijd aan je moduleopdracht en krijg je daarbij gelegenheid om je concept te delen en nog aanvullende vragen te stellen aan je docent.

Onderwerpen

De volgende onderwerpen worden in deze les behandeld:

- Personal branding
- Best practices managementsupport

Leerdoelen

Na het bestuderen van de theorie en het afronden van deze les kun je:

1. illustreren wat personal branding betekent voor je loopbaan (6)
2. personal branding vertalen naar je persoonlijke ambities (6)
3. diverse toepassingen c.q. best practices op het terrein van managementsupport becommentariëren (6)
4. succesfactoren en randvoorwaarden afleiden voor effectieve managementsupport (1)

Vorbereiding

Voor deze les:

- lees je hoofdstuk 4 uit het boek Het Nieuwe Werken.
- maak je de voorbereidingsopdrachten bij deze les.
- neem je de exameninformatie door en formuleer je gerichte vragen over de moduleopdracht.
- neem je je eigen laptop mee.

Individuele opdracht

Vorbereidingsopdracht: Personal branding

Opdracht tijdens de les: Social media in de herhaling

Opdracht tijdens de les: Best practices

Opdracht tijdens de les: Herhaling belangrijkste begrippen

Bespreken conceptversie moduleopdracht

Vorbereidingsopdracht: Personal branding

Naam

Vorbereidingsopdracht: Personal branding

Inhoud

Op internet zijn veel tips te vinden over personal branding. Onder de [link](#) (en als download) vind je daarvan een voorbeeld. Voor deze opdracht maak je een 'personal brand' van jezelf met behulp van de diverse tips en tools op het internet. Maak een mooie presentatie voor in de les en kijk nog eens kritisch naar je profiel op LinkedIn...

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Downloads

les 6 6 tools voor je personal branding.pdf

Opdracht tijdens de les: Social media in de herhaling

Naam

Opdracht tijdens de les: Social media in de herhaling

Inhoud

Opdracht in tweetallen waarbij je via internet zoveel mogelijk informatie verzamelt over je medestudent en daarop vervolgens samen kritisch reflecteert aan de hand van vragen als: komt de informatie overeen met je beoogde personal brand? En praktisch: ben je vindbaar en bereikbaar zoals je dat beoogt? Zijn er verbeterpunten en/of tips?

Deze opdracht werk je tijdens de les uit. De docent geeft je tijdens de les instructies voor deze opdracht.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.

Opdracht tijdens de les: Best practices

Naam

Opdracht tijdens de les: Best practices

Inhoud

In de les ga je in kleine subgroepjes op zoek naar 1 tot 3 best practices in het kader van managementsupport waarvan je vindt dat je medestudenten absoluut zouden moeten weten. Dat kan zijn uit je eigen ervaring, of via het internet. Je analyseert in je subgroepje waarom dit een 'best practice' is. M.a.w.: wat zijn de succesfactoren van deze casus en wat zijn randvoorwaarden. Waarom zouden we daarvan kunnen leren? Maak een pakkende presentatie voor de groep.

Antwoorden

Geen standaard antwoord van toepassing.

Opdracht tijdens de les: Herhaling belangrijkste begrippen

Naam

Opdracht tijdens de les: Herhaling belangrijkste begrippen

Inhoud

In de les maak je in een subgroep op twee flip-over vellen (of digitaal mag natuurlijk ook) een woordwolk (of mindmap) van de belangrijkste begrippen uit de module. Bij voorkeur begint een van de groepsleden met een begrip en deze geeft dan de stift door aan een ander voor het volgende begrip. Etc. etc. Je benoemt/beschrijft in je groepje samen de betekenis van het begrip. Daarbij mag je al het lesmateriaal van de module gebruiken. Als de creativiteit op is vergelijk je met andere groepen en kijk je welke verschillen er zijn.

Antwoorden

Geen standaard antwoord van toepassing.

Bespreken conceptversie moduleopdracht

Naam

Bespreken conceptversie moduleopdracht

Inhoud

Het einde van de module is in zicht. Na deze laatste les rest alleen nog de moduleopdracht.

Waarschijnlijk zijn er vragen opgekomen bij de eerste versie van jouw uitwerking ervan. Tijdens deze les krijg je de kans om met medestudenten te sparren en vragen te stellen. Hoe verder je bent met je (conceptversie van je) moduleopdracht, hoe gericht de feedback is die je kunt vragen.

Antwoorden

Geen standaardantwoord mogelijk.