**Porfolio**

Een verzameling van opdrachten

Auteur: Nawras Almousa

Vak: Schriftelijke vaardigheden (ITVP22BDK)

Opleiding: ICT

Hogeschool: Hanzehogeschool

Studiejaar: 1

**Inhoudsopgave**

# **Hoofdstuk 1 Inleiding**

## Introductie portfolio

## Twee eigen leerdoel

## Vooruitblik

# **Hoofdstuk 2 Introductie van het vak**

## Inleiding

## Lesopdracht 1: Het verschil

## Slot

# **Hoofdstuk 3 E-mail en spelling**

## Inleiding

## Lesopdracht 2: Geachte druiloor

## Slot

# **Hoofdstuk 4 Lezer- en doelgericht schrijven**

## Inleiding

## Lesopdracht 3: Are you talking to me

## Slot

# **Hoofdstuk 5 informatie structureren**

## Inleiding

## Lesopdracht 4: Wat ben je van plan dan

## Slot

# **Hoofdstuk 6 informatie verzamelen**

## Inleiding

## Lesopdracht 5: Hoe weet je dat

## Slot

# **Hoofdstuk 7 Eindopdracht**

## Inleiding

## Eindopdracht

## Slot

# **Slot**

## Terugkomen op leerdoelen

## Terugblik op het vak

## Vooruitblik

**Hoofdstuk 1:**

**Inleiding:**

Welkom bij mijn portfolio voor de cursus Schriftelijke Vaardigheden! In dit portfolio geef ik inzicht in mijn leerproces en de schrijfvaardigheden die ik tijdens de cursus heb ontwikkeld. Deze inleiding biedt een overzicht van wat je kunt verwachten in de volgende hoofdstukken, zoals mijn persoonlijke leerdoelen en een vooruitblik op de onderwerpen die aan bod zullen komen.

**1.1 Introductie portfolio:**

Dit portfolio laat zien hoe ik me heb ontwikkeld tijdens de cursus Schriftelijke Vaardigheden. Het is een bewijs van mijn groei als schrijver en geeft een beeld van de verschillende onderdelen van schrijven die ik tijdens de cursus heb geoefend en verbeterd.

**1.2 Leerdoel(en)**

Mijn belangrijkste doel voor deze cursus is om beter te leren schrijven. Ik wil duidelijk, effectief en overtuigend leren schrijven. Daarom wil ik meer leren over hoe ik teksten kan maken, hoe grammatica werkt en hoe ik mijn ideeën duidelijk kan overbrengen. Ook wil ik leren hoe ik moeilijke onderwerpen op een makkelijke en interessante manier kan uitleggen

Daarnaast wil ik beter worden in het beoordelen van mijn eigen werk. Ik wil mijn sterke en zwakke punten herkennen en leren hoe ik steeds beter kan worden in schrijven. Dit portfolio helpt me om mijn doelen te volgen en mijn vooruitgang te zien.

**1.3: Voortblik**

Dit portfolio bestaat uit verschillende hoofdstukken die elk een aspect van mijn schrijfvaardigheden behandelen. De hoofdstukken bevatten onder andere voorbeelden van mijn werk, analyses van mijn schrijfproces en reflecties op mijn vooruitgang.

**Hoofdstuk 2 Introductie van het vak:**

**2.0 Inleiding**

In dit hoofdstuk werd ingegaan op ChatGPT, de voordelen en nadelen ervan, en de mogelijke invloed op ons dagelijks leven. Daarnaast hebben we twee teksten geanalyseerd: één geschreven door ChatGPT en één door mijzelf. Hierbij hebben we de verschillen tussen beide teksten onderzocht en beoordeeld welke tekst beter was en waarom.

**2.1 Lesopdracht 1: Het verschil**

Het verschil tussen teksten van ChatGPT en die van een mens

**Kunstmatige intelligentie**

AI is een krachtig systeem, maar het kan ook gevaarlijk zijn. In het afgelopen jaar hebben meer dan 60 miljoen mensen AI gebruikt om taken te doen. Ze deden dit niet meer zelf. Dit kan later problemen geven, zoals dat mensen minder goed worden in hun eigen vaardigheden. Ook kunnen mensen te afhankelijk worden van technologie. De overheid denkt dat tegen 2026 nog meer mensen AI zullen gebruiken.

AI brengt ook risico’s met zich mee, zoals misleiding. AI kan bijvoorbeeld nepvideo’s en nepfoto’s maken van mensen. Vorig jaar waren er op sociale media veel nepvideo’s van bekende mensen. Deze video’s leken bijna echt. Dit laat zien dat AI ook kan worden gebruikt voor slechte dingen, zoals het verspreiden van verkeerde informatie en fraude.

**Kunstmatige intelligentie**

ChatGPT:

Kunstmatige intelligentie (AI) is een snelgroeiende technologie die de manier waarop we leven, werken en communiceren revolutioneert. Het verwijst naar machines die in staat zijn om taken uit te voeren die normaal menselijke intelligentie vereisen, zoals leren, redeneren en problemen oplossen. AI wordt toegepast in diverse sectoren, van gezondheidszorg en financiën tot transport en entertainment. Voorbeelden zijn zelfrijdende auto's, medische diagnosesystemen en chatbots. Hoewel AI veel voordelen biedt, zoals efficiëntie en innovatie, roept het ook ethische vragen op, bijvoorbeeld over privacy, werkgelegenheid en de risico's van autonome systemen. De toekomst van AI zal sterk afhangen van hoe we deze uitdagingen aanpakken.

**2.2 Slot**

In dit college hebben we onze inzichten over ChatGPT en de rol ervan in ons schrijfproces verdiept. Het onderzoek naar de verschillen tussen onze zelfgeschreven tekst en de tekst die door ChatGPT is gemaakt, heeft ons laten zien hoe belangrijk menselijke creativiteit en kritisch denken zijn tijdens het schrijven. Dit benadrukt dat ChatGPT een handig hulpmiddel is, maar geen vervanging voor de unieke vaardigheden en inzichten die mensen inbrengen bij het schrijven.

**Hoofdstuk 3 E-mail en spelling**

**3.0 Inleiding**

In deze week hebben we geleerd hoe je een e-mail moet schrijven. De opdracht was echter anders: we moesten een verkeerde e-mail schrijven met slechte woorden. Daarna moesten we de tekst van een klasgenoot verbeteren en hij verbeterde mijn tekst. We hebben ook spelling geoefend met Kahoot.

**3.1 Lesopdracht 2: Geachte druiloor**

**Deel A**

Slechte email van mij:

Hi,

Ik heb een klacht over de moderbord die ik gister had gekocht bij jullie, de moderbord zit goed er uit mar hij werkt niet. Waanner ik hem aan PC aansluit de PC werkt niet hij start wil maar werkt niet. Ik stuur de moderbord nu terug en jij stuurt mij geld teurg

Dankje,

Nawras

**Deel B**

Slechte email van Ayham:

Vriend van midimarkt

Ik heb gisteren van je een product gekocht, waarmee ik helemaal niet tevreden ben en ik wil mijn geld terug

Doe

**Verbeter email van Ayham:**

Geachte heer/mevrouw,

Gistermiddag heb ik bij u een iPhone 12 gekocht, maar het toestel functioneert niet naar verwachting. Na ongeveer een uur gebruik (bijvoorbeeld tijdens YouTube kijken) wordt de iPhone erg warm. Wanneer dit gebeurt, laadt het toestel niet meer op. Dit lijkt te wijzen op een probleem met de batterij.

Ik zou graag de iPhone willen omruilen. Zou u mij kunnen informeren over de procedure voor het omruilen? Moet ik hiervoor naar de winkel komen, of kan ik het toestel per post opsturen?

Ik hoor graag van u.

Met vriendelijke groet,

Ayham

**3.2 Slot**

We hebben hier geleerd hoe we goede e-mails kunnen schrijven. Daarnaast hebben we feedback gekregen van medestudenten. Ook hebben we besproken hoe we ons kunnen beheersen als we boos zijn of met andere emoties omgaan.

**Hoofdstuk 4 Lezer- en doelgericht schrijven**

**4.0 Inleiding**

In dit hoofdstuk hebben we geleerd hoe we een boodschap duidelijk kunnen maken met een tekst. We hebben twee verschillende teksten van maximaal 200 woorden geschreven. Het doel was om te begrijpen hoe je een tekst voor je baas moet schrijven en hoe je een tekst voor je werkcollege moet schrijven.

**4.1 Lesopdracht 3: Are you talking to me**

# Tekst 1

|  |  |
| --- | --- |
| Omschrijving van **lezer 1** | Mijn broer |
| **Doel** van tekst 1  *Wat wil je bereiken bij lezer 1?* | informeren over je nieuwe bedrijfsidee |
| **TEKST 1**  *Een goed lopende tekst van 200 woorden waarin je onderstaande drie vragen van lezer 1 beantwoordt:*  *Waar kom je vandaan?*  *Waar ben je nu?*  *Waar ga je naartoe?* | Hi broer, Ik kom net terug uit Amsterdam. Daar had ik een heel interessant gesprek met iemand die veel ervaring heeft met het opzetten van bedrijven. Ik vertelde hem over mijn idee voor een nieuw bedrijf, en hij vond het een goed plan. Hij gaf me waardevolle tips over hoe ik het kan aanpakken. Dit gesprek heeft me geholpen om beter te begrijpen wat ik wil doen en welke stappen ik moet nemen.  Op dit moment ben ik in Den Haag. Ik ben hier aan het lunchen met een vriend, en we praten samen over mijn nieuwe bedrijf. We denken na over hoe we het idee verder kunnen uitwerken en welke mogelijkheden er zijn om het succesvol te maken. Het is fijn om samen ideeën uit te wisselen en plannen te maken.  Straks ga ik naar huis, waar ik alles ga voorbereiden. Ik wil een lijst maken van wat ik nodig heb, welke stappen ik moet zetten en hoe ik het plan kan uitvoeren. Mijn idee voor het bedrijf is om oudere mensen te helpen met IT-problemen. Veel ouderen hebben moeite met technologie, en ik denk dat ik met dit bedrijf echt iets kan betekenen. Ik ben benieuwd wat jij ervan vindt! |

# Tekst 2

|  |  |
| --- | --- |
| Omschrijving van **lezer 2** | Aan werkgever |
| **Doel** van tekst 2  *Wat wil je bereiken bij lezer 2?* | Informeren over mijn plannen |
| **TEKST 2**  *Een goed lopende tekst van 200 woorden waarin je onderstaande drie vragen van lezer 1 beantwoordt:*  *Waar kom je vandaan?*  *Waar ben je nu?*  *Waar ga je naartoe?* | Onlangs heb ik samen met mijn broer een gesprek gehad over het starten van een nieuw bedrijf. We hebben besloten een bedrijf op te richten dat zich richt op het oplossen van IT-problemen voor zowel particulieren als bedrijven. Tijdens ons gesprek merkten we dat er veel vraag is naar hulp met technologie, vooral bij ouderen en kleine bedrijven. Veel mensen hebben geen ervaring met IT en hebben hulp nodig om met de technologische veranderingen bij te blijven. Wij geloven dat ons bedrijf deze mensen goed kan helpen en dat het succesvol kan worden.  Momenteel ben ik nog werkzaam bij uw bedrijf, maar door de plannen voor het nieuwe bedrijf wil ik mijn volledige focus daarop richten. Daarom heb ik besloten mijn ontslag in te dienen. Mijn broer en ik gaan binnenkort naar de Kamer van Koophandel om het bedrijf officieel in te schrijven en een KvK-nummer aan te vragen. We willen het bedrijf op een professionele manier starten en zijn klaar om de verantwoordelijkheid op ons te nemen.  Voordat ik vertrek, wil ik mijn werk bij uw goed afronden. Het is belangrijk voor mij dat de overdracht van mijn taken goed verloopt. Daarom zou ik graag een afspraak met u willen maken om te bespreken wat er nog geregeld moet worden voordat ik vertrek. We kunnen dan ook een datum afspreken voor mijn vertrek. Ik hoor graag wanneer het uitkomt om dit verder te bespreken en een afspraak te maken. |

**4.2 Slot**

In dit hoofdstuk hebben we gekeken naar hoe je goede zinnen kunt maken en hoe je goed kunt spellen. We hebben veelgemaakte fouten gevonden en handige tips gekregen om beter te schrijven. Ook hebben we de weekopdracht 3 besproken, waarin we twee webteksten hebben geanalyseerd en met elkaar vergeleken.

**Hoofdstuk 5 informatie structureren**

**5.0 Inleiding**

In dit hoofdstuk hebben we een informatieve tekst geschreven over de NIXEI-drone. Dankzij het tekstplan hebben we stappen gezet om een goede tekst te schrijven. We hebben geleerd hoe we bronnen kunnen verzamelen en in de tekst kunnen verwerken, en hoe we betrouwbare bronnen kunnen vinden.

**5.1 Lesopdracht 4: Wat ben je van plan dan**

Tekstplan - format

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Formuleer **doel, lezer(s) en hoofdboodschap** |  |
| * + Doel | Het doel van deze tekst is om de lezer te vertellen over de NIXIE-gadget en hen te overtuigen om deze te kopen. |
| * + Lezer(s) | Mensen die van technologie houden, gadget-liefhebbers, mensen die slimme apparaten gebruiken, en consumenten die de nieuwste gadgets willen. |
| * + Hoofdboodschap | De NIXIE is een slimme, draagbare gadget die nieuwe technologie gebruikt. Het is gemakkelijk te gebruiken in het dagelijks leven en maakt je leven makkelijker en leuker. |
| 1. Formuleer **hoofdvraag** | Wat maakt de NIXIE-gadget uniek en waarom zou je deze moeten kopen? |
|  | * + Wat is de NIXIE-gadget precies?   + Wat zijn de belangrijkste functies van de NIXIE?   + Hoe kan de NIXIE je dagelijks leven verbeteren?   + Wat zijn de technische specificaties en prijs van de NIXIE?   + Waarom is de NIXIE een must-have voor gadgetliefhebbers? |

**Voordat** je begint te schrijven, maak je een **tekstplan**.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Zet de **lezersvragen** in een logische volgorde 2. Voorzie de vragen van **antwoorden** in trefwoorden | **Lezersvragen**   1. Wat is de NIXIE?   a. Een slim apparaat.  b. Draagbaar en handig   1. Wat zijn de functies?   a. Real-time data.  b. Makkelijk te dragen  c. Slimme bediening   1. Hoe verbetert het dagelijks leven?   a. Makkelijk in gebruik  b. Bespaart tijd  c. Hulp op maat.   1. Technische specificaties en prijs?   a. Lange batterijduur.  b. Betaalbaar.   1. Waarom kopen?   a. Innovatie en design.  b. Meer productiviteit |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Maak een **indeling** in hoofdstukken, paragrafen, alinea’s per deelvraag of cluster van deelvragen | Introductie (Hoofdstuk 1)   * Wat is de NIXIE en waarom is het belangrijk.   Belangrijkste functies (Hoofdstuk 2)   * Wat kan de NIXIE en Hoe helpt het je dagelijks.   Voordelen in dagelijks gebruik (Hoofdstuk 3)   * Hoe maakt de NIXIE het leven makkelijker.   Technische specificaties en prijs (Hoofdstuk 4)   * Wat kost de NIXIE en wat zijn de technische details.   Conclusie (Hoofdstuk 5)   * Waarom moet de NIXIE kopen. |

**Tekst:**

**Ontdek de NIXIE: De Gadget van de Toekomst**

De NIXIE is een slimme gadget die technologie en gemak combineert. Het is gemaakt voor mensen die hun leven makkelijker willen maken. De NIXIE is klein, draagbaar en makkelijk te gebruiken. Het past in je tas en helpt je altijd verbonden te blijven met je digitale wereld.

**Slimme Functies voor Jouw Gemak**

Waarom is de NIXIE zo bijzonder? Het geeft real-time data, bijvoorbeeld om je agenda bij te houden of je fitnessdoelen te bereiken. De NIXIE is makkelijk in gebruik dankzij slimme sensoren en eenvoudige bediening. Of je nu thuis, op kantoor of onderweg bent, deze gadget maakt het makkelijker om je dagelijkse taken te doen.

**Altijd Handig en Draagbaar**

De NIXIE heeft een lange batterijduur, zodat je niet de hele tijd hoeft op te laden. Het is licht en slank, dus ideaal voor mensen die veel onderweg zijn. Ook is de NIXIE betaalbaar, waardoor het niet alleen iets is voor de techneuten, maar voor iedereen die slimmer wil leven.

Wil je beter en efficiënter werken met nieuwe technologie? Dan is de NIXIE dé gadget voor jou. Ontdek waarom de NIXIE de toekomst is van slimme gadgets!

**5.2 Slot**

In dit hoofdstuk hebben we besproken hoe belangrijk een duidelijke kernzin is en hoe je informatie goed kunt structureren. We hebben gezien hoe je een tekst effectief kunt opbouwen, zodat de lezer gericht en goed geïnformeerd door het verhaal wordt geleid.

**Hoofdstuk 6 informatie verzamelen**

**6.0 Inleiding**

We hebben geleerd hoe we bronnen kunnen vinden en in de tekst kunnen verwerken. In de vorige lesopdracht hebben we een informatieve tekst geschreven over de NIXEI. Deze opdracht ging over hoe we betrouwbare bronnen kunnen zoeken en gebruiken in onze teksten.

**6.1 Lesopdracht 5: Hoe weet je dat**

**Tekst:**

**Ontdek de NIXIE: De Gadget van de Toekomst**

De NIXIE is een slimme gadget die technologie en gemak combineert. Het is gemaakt voor mensen die hun leven makkelijker willen maken. De NIXIE is klein, draagbaar en makkelijk te gebruiken. Het past in je tas en helpt je altijd verbonden te blijven met je digitale wereld.

**Slimme Functies voor Jouw Gemak**

Waarom is de NIXIE zo bijzonder? Het geeft real-time data, bijvoorbeeld om je agenda bij te houden of je fitnessdoelen te bereiken. De NIXIE is makkelijk in gebruik dankzij slimme sensoren en eenvoudige bediening. Of je nu thuis, op kantoor of onderweg bent, deze gadget maakt het makkelijker om je dagelijkse taken te doen.

**Altijd Handig en Draagbaar**

De NIXIE heeft een lange batterijduur, zodat je niet de hele tijd hoeft op te laden. Het is licht en slank, dus ideaal voor mensen die veel onderweg zijn. Ook is de NIXIE betaalbaar, waardoor het niet alleen iets is voor de techneuten, maar voor iedereen die slimmer wil leven.

Wil je beter en efficiënter werken met nieuwe technologie? Dan is de NIXIE dé gadget voor jou. Ontdek waarom de NIXIE de toekomst is van slimme gadgets!

**Bronnenlijst:**

**Specificaties van de NIXIE**:

* Productdetails kunnen worden geciteerd als: (Nixie, 2024).
* In de bronnenlijst:
  + Nixie. (2024). *Product specificaties*. Geraadpleegd van <https://www.etsy.com/nl/listing/810565043/nixie-tube-clock-6x-in-14-vintage-klok?gpla=1&gao=1&&utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=shopping_nl_du_nl_-home_and_living&utm_custom1=_k_CjwKCAjw1NK4BhAwEiwAVUHPUCc_L_UJCHiZDWuzbTu1zahlGK3XVNxbCf9Df7K2pD96iMgF-VEVsRoCa7UQAvD_BwE_k_&utm_content=go_21382340579_169807090764_715459436810_pla-303628061699_c__810565043nlnl_556282074&utm_custom2=21382340579&gad_source=1&gclid=CjwKCAjw1NK4BhAwEiwAVUHPUCc_L_UJCHiZDWuzbTu1zahlGK3XVNxbCf9Df7K2pD96iMgF-VEVsRoCa7UQAvD_BwE> .

**Review of gebruikservaring**:

* Als je een review citeert: (Jansen, 2024).
* In de bronnenlijst:
  + Jansen, P. (2024, 12 maart). *Review van de NIXIE gadget*. Geraadpleegd van <https://www.amazon.nl/Simulation-Nauwkeurige-Helderheid-Instelbaar-Boyfriend/dp/B0BYYD93S3>

**Technologische functies**:

* Als je een technische handleiding hebt gebruikt: (Elling, 2023).
* In de bronnenlijst:
  + Elling, R. et al. (2023). *Rapportagetechniek: Schrijven voor lezers met weinig tijd* (7e editie). Noordhoff.

**Prijsoverzicht**:

* Prijsinformatie: (Coolblue, 2024).
* In de bronnenlijst:
  + Coolblue. (2024). *NIXIE prijsvergelijking*. Geraadpleegd van <https://www.coolblue.nl/zoeken?query=nixie>

**6.2 Slot**

In dit hoofdstuk hebben we geleerd hoe we bronnen kunnen gebruiken en hoe we goede bronnen kunnen vinden die betrouwbare informatie bieden.

**Hoofdstuk 7 Eindopdracht**

**7.0 Inleiding**

In dit hoofdstuk hebben we ons voorbereid op de eindopdracht. We moesten een adviestekst schrijven voor McDowell's (MCD). De docent gaf ons een tekst met veel informatie. Op basis van deze tekst heb ik mijn adviestekst geschreven.

**7.1 Eindopdracht**

**Eerste versie:**

**Inleiding**

Er zij belangrijk klacht die is vaak hebben de klanten aan ons gestuurd en de klant worden hier boos mee. Om de klant blijer te maken moet de bedrijfsprocessen binnen McDowell’s verbeteringen.

**De eten zitten anders dan het verwacht.  
verbetermogelijkheid 2249**: Ik kreeg laatst een Growburgermenu, maar die smaakte heel vreemd. Er aten andere sausjes dan anders.

Eten komt vaak anders dan het verwacht.

**Advice:** Hier moet beter training geven aan de medewerkers om de eten niet anders te maken en kan ook receipt maken voor elke menu en hang hem op de muur zodat de medewerkers weten wat prices moet in de meun komen te staan. Deze advice zorgt altijd de eten zelfde smakt heeft en niet ander gemaakt dan het verwachten.

**Truckdrive is klein.**

**verbetermogelijkheid 2262:**Die truckdrive is geweldig, maar met twee vrachtwagens is vol. Dan moet ik toch doorrijden naar een tankstation want ik kan nergens staan.

Hier zegt dat de truckdrive is kleine voor de auto's wel goed maar voor de vrachtwagens niet.

**Advice:** De truckdrive moet groter maken zodat genoeg vrachtwagen mogen staan.

**Klanten wachten lang.**

**Verbetermogelijkheid 2256:**Het duurt echt te lange met die menu's van jullie. Ik stond in de drive en de rij achter mij werd steeds langer. Er stapte eentje uit en die werd boos op mij.

De klant geeft dat duurt echt lang om de menu's af te maken en de klanten worden hier boos mee.

**Advice:** Hier moet een nieuw system maken om de menu's sneller af maken en ook minder medewerkers in de keuken staan want op dit moment staan meer dan 7 medewerkers in de keuken en iedereen zeggen tegen elkaar, jij moet dit maken en uiteindelijk niemand maakt hem of duurt lang om af te maken. Het is beter als in de keuken minder medewerkers te staan moet gewoon een persoon op een plek staan niet twee of meer op een plek staan. Deze advice zorgt dat de klant niet lange wachten en de eten sneller af maken.

**Samenvattend**

Met die adviezen truckdrive groter maken, beter training geven aan medewerkers, receipt maken voor alle menu en hang hun aan de muur voor medewerkers, beter system maken en niet veel medewerkers in keuken staan, dan worden de klanten blijer en komen altijd terug.

**Feedback:**

**Inleiding**

Er zij belangrijk klacht die is vaak hebben de klanten aan **ons** (dit mag je niet gebruiken in een zakelijke tekst) gestuurd en de klant worden hier boos mee. Om de klant blijer te maken moet de bedrijfsprocessen binnen McDowell’s verbeteringen.

Bovenstaande inleiding is veel te kort en onduidelijk. Je moet eerst altijd uitleggen wat dit voor soort tekst is en waarom je die schrijft. Leg dus duidelijk uit dat dit een advies is van een consultancybureau (verzin een naam) aan het management van McDowell’s. Je moet ook de aanleiding beter uitwerken: er zijn klachten van klanten binnengekomen in de ideeënbox van McDowell’s. Tot slot moet je ook aangeven waarop het consultancybureau zich bij dit advies baseert: op de ideeënbox en op een gesprek met medewerker Harg Tuufjes

Leg vervolgens duidelijk uit wat de problemen zijn bij McDowell’s op het gebied van dienstverlening. Want daarvoor is jouw consultancybureau ingehuurd: om een oplossing te geven voor die problemen. Jij hebt het over ‘verbetermogelijkheid 2249’ enz, maar dat snapt niemand op deze manier. Je moet dus eerst beter de problemen omschrijven. Pas daarna geef je advies.

De samenvatting is erg kort!

**Tweede versie:**

**Inleiding en Aanpak**

McDowell’s heeft Narion Consultancyburea gevraagd om advies om de bedrijfsprocessen en klanttevredenheid te verbeteren. Klanten hebben via een ideeënbox klachten ingediend over lange wachttijden bij de drive-in, de kwaliteit van de maaltijden en de beperkte parkeerplaatsen voor vrachtwagens.

Harg Tuufjes, medewerker bij McDowell’s, heeft inzicht gegeven in de dagelijkse werkzaamheden en de klantproblemen. Dit rapport biedt concrete aanbevelingen om de klanttevredenheid te verhogen en de werkprocessen te optimaliseren.

**Verbeterpunten en Aanbevelingen**

1. **Consistente Bereiding van Maaltijden**

**Probleem:**

Klanten geven aan dat de smaak en samenstelling van hun bestellingen variëren, wat leidt tot ontevredenheid.

**Aanbeveling:**

McDowell’s moet standaardrecepten opstellen voor elk menu, die zichtbaar in de keuken hangen. Door medewerkers regelmatig te trainen, blijft de kwaliteit consistent, wat resulteert in tevreden klanten en minder klachten.

1. **Uitbreiding van de Truckdrive**

**Probleem:**

De truckdrive biedt momenteel plaats voor slechts twee vrachtwagens. Vrachtwagenchauffeurs vinden vaak geen parkeerplek, wat leidt tot frustratie en gemiste verkopen.

**Aanbeveling:**

De truckdrive moet worden uitgebreid tot minimaal vier parkeerplekken voor vrachtwagens. Duidelijke bewegwijzering moet worden toegevoegd om de doorstroming te verbeteren, wat de klanttevredenheid verhoogt en McDowell’s aantrekkelijker maakt voor vrachtwagenchauffeurs.

1. **Efficiëntere Keukenorganisatie voor Kortere Wachttijden**

**Probleem:**

Klanten ervaren lange wachttijden door een onduidelijke taakverdeling in de keuken. Medewerkers werken soms ineffectief, wat leidt tot vertragingen.

**Aanbeveling:**

Er dient een duidelijke taakverdeling ingevoerd te worden, waarbij elke medewerker specifieke taken heeft. Een efficiëntere keukenindeling en de implementatie van een geautomatiseerd bestelsysteem verbeteren de snelheid van de verwerking en verminderen wachttijden.

**Samenvattend Advies**

McDowell’s wordt geadviseerd om de volgende acties te ondernemen:

* **Consistente Maaltijdbereiding:**

Stel standaardrecepten op en train medewerkers regelmatig. Dit zorgt voor constante kwaliteit en verhoogt de klanttevredenheid.

* **Grotere Capaciteit van de Truckdrive**:

Breid de truckdrive uit voor minimaal vier vrachtwagens en zorg voor duidelijke bewegwijzering. Dit verhoogt de omzet en verbetert de ervaring voor vrachtwagenchauffeurs.

* **Efficiënte Keukenorganisatie:**

Implementeer een duidelijke taakverdeling en verbeter de keukenindeling. Dit verkort wachttijden en verhoogt de klanttevredenheid.

Met deze maatregelen zal McDowell’s niet alleen de klanttevredenheid verhogen, maar ook de efficiëntie van de bedrijfsprocessen verbeteren. Klanten zullen terugkomen, waardoor McDowell’s zich als een betrouwbare keuze voor snelle en kwalitatieve maaltijden zal vestigen.

**7.2 Slot**

In deze eindopdracht hebben we geleerd en geoefend hoe we een goede zakelijke adviestekst voor een bedrijf kunnen schrijven.

**Hoofdstuk 8 Slot**

In dit hoofdstuk blik ik terug op de leerdoelen die ik aan het begin van de cursus heb gesteld. Ik reflecteer op de voortgang die ik heb geboekt, de vaardigheden die ik heb ontwikkeld en hoe deze me hebben geholpen tijdens de verschillende hoofdstukken. Ook kijk ik vooruit naar wat ik verder wil leren om mijn schrijfvaardigheden te verbeteren.

**8.0 Terugkomen op leerdoelen**

Mijn belangrijkste leerdoelen voor deze cursus waren om beter te leren schrijven, mijn ideeën duidelijker over te brengen en mezelf te verbeteren in het beoordelen van mijn werk. Hieronder reflecteer ik op deze doelen:

* **Leerdoel 1: Het verbeteren van schrijfvaardigheid in zakelijke teksten.**  
  Gedurende de cursus heb ik veel geleerd over het schrijven van duidelijke, effectieve teksten. In Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5 heb ik inzicht gekregen in het belang van een goede structuur en kernzinnen, wat mijn schrijfproces aanzienlijk heeft verbeterd. Ook heb ik geleerd hoe ik moeilijke onderwerpen op een makkelijke en interessante manier kan uitleggen, wat ik vooral in Hoofdstuk 7 heb toegepast in het schrijven van de adviestekst voor McDowell’s.
* **Leerdoel 2: Grammatica en het duidelijk overbrengen van ideeën.**  
  In Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 6 heb ik gewerkt aan grammaticale vaardigheden en het verbeteren van de helderheid van mijn zinnen. Het oefenen met verschillende schrijfopdrachten, zoals het analyseren van webteksten (Hoofdstuk 4) en het gebruik van betrouwbare bronnen (Hoofdstuk 6), heeft mijn vermogen om grammaticaal correcte en duidelijke teksten te schrijven sterk verbeterd.
* **Leerdoel 3: Verbeteren in het beoordelen van mijn eigen werk.**  
  Tijdens de cursus heb ik geleerd hoe ik mijn eigen teksten kan beoordelen. Door feedback van medestudenten en de docent heb ik inzicht gekregen in mijn sterke en zwakke punten, en ik heb geleerd hoe ik mezelf kan verbeteren. Dit werd vooral duidelijk in Hoofdstuk 7, waar ik de adviestekst heb herschreven en verbeterd op basis van feedback.

Gezien de vooruitgang die ik heb geboekt, kan ik zeggen dat ik de meeste leerdoelen heb behaald. Mijn schrijfvaardigheid is duidelijk verbeterd, ik kan nu meer gestructureerd en helder schrijven, en ik ben beter in het beoordelen van mijn eigen werk.

**8.1 Terugblik op het vak**

Deze cursus heeft me veel geleerd over het schrijfproces en hoe ik verschillende schrijftechnieken kan toepassen om mijn werk te verbeteren. Ik heb geleerd hoe ik effectief e-mails kan schrijven (Hoofdstuk 3), hoe ik goede zinnen kan maken en veelgemaakte schrijffouten kan vermijden (Hoofdstuk 4), en hoe ik informatie kan structureren zodat mijn tekst logisch en overzichtelijk is (Hoofdstuk 5). Ook heb ik geleerd hoe ik betrouwbare bronnen kan vinden en gebruiken in mijn teksten (Hoofdstuk 6).

Daarnaast heb ik ontdekt hoe belangrijk feedback is in het schrijfproces. Door te oefenen met het schrijven van zakelijke teksten en het ontvangen van feedback, ben ik in staat om mijn werk te verbeteren en mijn schrijfvaardigheid verder te ontwikkelen. Ook heb ik geleerd hoe ik moeilijke concepten op een begrijpelijke manier kan uitleggen, zoals ik deed in mijn adviestekst in Hoofdstuk 7.

**8.2 Vooruitblik**

Hoewel ik veel geleerd heb, zijn er nog een aantal gebieden waarin ik me verder wil ontwikkelen:

* **Dieper ingaan op tekststructuur en argumentatie.**  
  Ik wil mijn vermogen om overtuigende argumenten te formuleren verder verbeteren en meer leren over het structureren van lange, complexe teksten. Dit zal mijn schrijfwerk nog effectiever maken.
* **Verbeteren van mijn digitale schrijfvaardigheden.**  
  Omdat communicatie steeds meer digitaal gebeurt, wil ik mijn vaardigheden in het schrijven van digitale teksten verder verbeteren. Dit omvat het schrijven voor websites, sociale media en andere digitale platformen.
* **Meer ervaring opdoen met zakelijke teksten**  
  Ik wil meer leren over zakelijke teksten en hoe ik mijn advies nog effectiever kan formuleren, zoals ik heb gedaan in de eindopdracht voor McDowell’s. Het verder ontwikkelen van deze vaardigheden zal me helpen om betere zakelijke teksten te schrijven en effectiever advies te geven.

**Conclusie**  
Deze cursus heeft me geholpen mijn schrijfvaardigheden aanzienlijk te verbeteren. Ik heb geleerd hoe ik duidelijk en gestructureerd kan schrijven, hoe ik mijn eigen werk kan beoordelen, en hoe ik zakelijke teksten kan schrijven die effectief en overtuigend zijn. De opgedane kennis zal me goed van pas komen in mijn verdere studie en toekomstige carrière. Ik ben tevreden met de vooruitgang die ik heb geboekt, maar ben ook gemotiveerd om me verder te ontwikkelen op het gebied van tekststructuur, digitale communicatie en zakelijk tekst.