

Stage opdrachten

Ontwikkelingsgericht

Allround Medewerker Facilitaire Dienstverlening

NAAM STUDENT :
DATUM EXAMEN :

DOSSIER : Facilitaire dienstverlening
KWALIFICATIE : Allround medewerker facilitaire dienstverlening
KWALIFICATIECREBO : 25609
NIVEAU : 3

KERNTAAK : B1-K1, P1-K1

Inhoudsopgave

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Kennismakingsopdracht | (leerjaar 1 en 2) |
| 2. Voert dienstverlenende werkzaamheden uit (B1-K1) | (leerjaar 1) |
| 3. Organiseert de werkzaamheden (P1-K1) | (leerjaar 2) |

Bijlage:

- 📌 **Stageschema en planning voor invullen Examenwerk**
 - 📌 **Webapp van Examenwerk voor studenten en praktijkopleiders**
 - 📌 **Hoe Examenwerk in te vullen door studenten**
 - 📌 **Hoe kan je opdrachten uploaden in Examenwerk**
 - 📌 **Begrippenlijst van de verschillende systemen**
 - 📌 **Overzicht van de stagebegeleiders**
-

Uitvoeren praktijkopdrachten

Je gaat werken in een praktijkomgeving (leerbedrijf, school of andere geschikte locatie). Je bent nieuwsgierig wat je kunt leren. Je bespreekt met de praktijkopleider welke taken of werkzaamheden je kunt uitvoeren. Daarbij bepalen en noteren jullie welke:

- Taak/taken of werkzaamheden dagelijks voorkomen;
- Taak/taken of werkzaamheden periodiek voorkomen bijvoorbeeld één keer per maand;
- Taak/taken of werkzaamheden incidenteel voorkomen of die jij incidenteel kunt uitvoeren.

Wat ga ik doen?

Je maakt samen met de praktijkopleider een planning voor de uit te voeren taak/taken of werkzaamheden voor een werkdag of werkweek. Gebruik hiervoor het overzicht taak/taken of werkzaamheden. Bespreek tevens hoe je de opdracht uit moet voeren om te voldoen aan het op te leveren resultaat. Stel vragen en zorg ervoor dat je begrijpt wat er van je verwacht wordt. Beschrijf je leerdoel en te behalen resultaat.

Je gaat ervaring opdoen door de taak/taken of werkzaamheden uit te voeren. Je maakt een uitwerking van de uitgevoerde taak/taken of werkzaamheden. Daarvoor kun je gebruik maken van het format uit Examenwerk. Je mag het ook op een ander wijze uitwerken.

Hoe heb ik het gedaan? (Feedback)

Voor jezelf wil je vaststellen wat je al kunt. Hoe ga je dat meten? Daarvoor vul je een zelfevaluatie in. Daarin geef jij aan waarom jij denkt op welk niveau jij een taak/taken of werkzaamheden kunt uitvoeren. Zie hiervoor ook het STARR-formulier.

We onderscheiden vier niveaus waarop taken of werkzaamheden uitgevoerd kunnen zijn:

Nooit	Nog niet voorgekomen in de afgesproken periode.
Oefenen	Nog leren en vaker kunnen toepassen om het zelfstandig te kunnen uitvoeren.
Voldoende	Voldoet aan je leerdoel en te behalen resultaat.
Goed	De taken of werkzaamheden voldoen ruim aan je leerdoel en te behalen resultaat.

Wat is de volgende stap?

In een voortgangsgesprek bespreek je jou voortgang met je praktijkopleider. Je reflecteert met elkaar jullie bevindingen. Jullie nemen samen een beslissing over de te nemen vervolgstappen in je leerproces. Je brengt daarbij ook zelf suggesties of oplossingen in.

Bewijs

Je voegt, per werkproces, bewijs toe. Dat kan zijn een foto, verslag ed. van een uitgevoerde taak/taken of werkzaamheden. Je kunt daarvoor het format uitwerking taak/taken of werkzaamheden gebruiken.

Tot slot.

Na verloop van tijd kun je taken of werkzaamheden zelfstandig uitvoeren op het niveau basis of gevorderd. De BPV-begeleider bespreekt regelmatig samen met jou en/of je praktijkopleider de voortgang.

Succes met je opleiding en voorbereiding op je toekomstige beroep.

Planning

Opdracht planning van activiteiten

Wat ga je doen?

Na het lezen van alle opdrachten in dit boekje ga je een planning maken. In overleg met je begeleider bereid je de werkzaamheden voor en vul je het onderstaande planformulier in (je neemt deze over in Word). Daarna laat het het controleren door je begeleider en de bezoeker van school. Zorg ervoor dat je alle opdrachten voor **18 mei** hebt uitgevoerd en ingeleverd. Dat is namelijk de datum dat je al je werkprocessen op 'gevoerd' moet hebben staan.

- Je maakt een planning voor de uit te voeren activiteiten en de materialen die je nodig hebt voor de uitvoering.
- In de planning noteer je ook wie je nodig hebt voor het uitvoeren van de taak.
- Bespreek met je begeleider hoe jouw werkzaamheden zijn gegaan en maak een verslagje van het gesprek / de gesprekken.

PLANNINGSFORMULIER				
Opdr	Wat	Met wie	Waar en wanneer	Wat heb ik nodig
1	Kennismakingsopdracht			
2	Faciliteert bijeenkomsten			
3	Verwerkt gegevens met informatiesystemen			
4	Voert logistieke werkzaamheden uit			
5	Bevordert veiligheid			
6	Onderhoudt ruimten en apparatuur			
7	Onderhoudt contact met interne- en externe relaties en leveranciers			
8	Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af			
			Paragraaf begeleider	

1. Kennismakingsopdracht

Opdracht omschrijving leerbedrijf

Wat ga je doen?

Je gaat kennis maken met je (nieuwe) leerbedrijf. Je maakt een omschrijving van je leerbedrijf waardoor je meer inzicht krijgt in de organisatie van je leerbedrijf. Werk deze opdracht in het klad uit. Bespreek de uitwerking met je praktijkopleider.

Wat wordt van jou verwacht?

- Je gaat informatie verzamelen over je leerbedrijf (zoals introductiemateriaal voor nieuwe medewerkers, informatiemateriaal, website etc.).
- Je vraagt informatie aan je chef, direct leidinggevende of praktijkopleider.
- Je gaat de informatie ordenen en selecteren.
- Je werkt de volgende onderdelen uit in een verslag.
 - Soort bedrijf en locatie:
 - Is het een zelfstandig bedrijf of onderdeel van een keten?
 - Wat is de locatie en hoe is de bereikbaarheid?
 - Hoe is de uitstraling van het bedrijf?
 - Hoeveel en welke afdelingen heeft het bedrijf?
 - Doelgroep; wie zijn de klanten van het bedrijf (bedrijven of particulieren)?:
 - Wie zijn de klanten van het bedrijf en waar komen ze vandaan?
 - Zijn het bedrijven, particulieren of beide?
 - Activiteiten en faciliteiten van het bedrijf:
 - Wat biedt het bedrijf aan producten of diensten?
 - Wat is de hoofdactiviteit van het leerbedrijf?
 - Welke werkzaamheden komen voor?
 - Personeelsbezetting:
 - Wie is/zijn de leidinggevende(n) van het bedrijf?
 - Hoeveel mensen heeft het bedrijf in (vaste) dienst?
 - Welke soort functies heeft het bedrijf?
 - Wat zijn de taken van je directe chef of praktijkopleider?
 - Werkt het bedrijf met oproepkrachten, stagiaires of vakantiemedewerkers?
 - Promotiemiddelen:
 - Welke promotiemiddelen zet het bedrijf in?
 - Overige informatie:
 - Wat maakt het bedrijf waar je mag leren zo bijzonder?
 - Waarom wil jij daar stagelopen?

Wat lever je in?

- Werk de besproken uitwerking uit achter de button omschrijving bedrijf in Examenwerk.
-

2. Verricht facilitaire werkzaamheden (B1-K1)

B1-K1-W1 Faciliteert bijeenkomsten

Opdracht 1

Ontvangst van jezelf als nieuwe werknemer (introductie). Hoe werd je in de eerste maand van je stage ontvangen. Maak een beschrijving van deze inwerkperiode. Denk bijvoorbeeld aan de onderstaande aspecten.

- ✓ Sollicitatieprocedure
- ✓ Introductieprogramma / begin fase
- ✓ Werkplek, uniformen, inlogcodes
- ✓ Bedrijfsreglement

Opdracht 2

Hoe worden gasten ontvangen in jouw organisatie? Beschrijf de (gastvrijheids-) route van een externe gast die jouw stagebedrijf bezoekt. Begin het bezoek met het parkeren van de auto of de aankomst met het OV. Denk bijvoorbeeld ook aan de onderstaande onderwerpen:

- ✓ Bewegwijzering
- ✓ Gaderobe
- ✓ Receptie
- ✓ Parkeervoorzieningen

Opdracht 3

Geef een algemene, maar in je eigen woorden, beschrijving van het Gastvrijheidsmodel (People, Place, Product en Proces). Zoek op het internet een afbeelding van dit model en voeg deze bij je verslag.

Hoe beoordeel je de gastvrijheid in jouw organisatie op basis van de 4 P's van dit model? Gebruik minimaal 4 onderwerpen per 'P'. Denk bijvoorbeeld aan onderstaande onderwerpen (deze moet je zelf indelen bij de betreffende P en vervolgens een omschrijving/ beoordeling over schrijven).

- ✓ Website
 - ✓ Omgangsvormen
 - ✓ Scholing personeel
 - ✓ Informatievoorziening
 - ✓ Telefonische bereikbaarheid
 - ✓ Toiletvoorzieningen
 - ✓ Koffie en thee voorzieningen
 - ✓ Cateringmogelijkheden
-

Opdracht 4

Beschrijf de wijze van manier van vergaderen en voorzieningen van gastenruimtes en vergaderzalen en geef je oordeel waarbij aandacht voor:

- a. Zalen (min-max aantal gasten)
- b. Vergaderopstellingen
- c. Audio en visuele middelen
- d. Reserveringsproces van vergaderzalen
- e. Party – sheets / draaiboeken
- f. Personeel
- g. Middelen voor catering
- h. Aanbod van catering
- i. Verzorging van zalen

Opdracht 5

Beschrijf één vergadering die jij hebt verzorgd. Voeg hierbij een foto en een draaiboek toe van de werkzaamheden die jij en je collega's hebben uitgevoerd. Maak het draaiboek onderscheid in de verschillende fases van een vergadering:

- Voorbereidende fase
- Verblijf fase
- Afrondende fase

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.
-

B1-K1-W2 Verwerkt gegevens met informatiesystemen

Beschrijf voor dit onderdeel de administratieve processen binnen je facilitaire afdeling. Ga op zoek naar een Facilitair Management Informatie Systeem welke gebruikt voor het doorgegeven van storingen en het registreren van belangrijke managementinformatiegegevens.

Voor dit onderdeel ga je de volgende zaken uitvoeren en beschrijven:

- A. Afhandeling van storingen/ klachten
 - Invoeren van deze meldingen. Maak hierbij een foto van het scherm en voeg deze toe aan je verslag.
 - Uitvoeren en verhelpen van storingen
 - Beschrijven klachtenprocedure
- B. Beschrijf de facilitaire service desk waarbij aandacht voor:
 - Welke facilitaire diensten en producten worden aangeboden door de service desk
 - Beschrijf een aanvraagprocedure van een klant bij de service desk
 - Welke kwaliteitsafspraken zijn er gemaakt voor het aanvragen van product bij de service desk.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.

B1-K1-W3 Voert logistieke werkzaamheden uit & Logistiek

1. Logistiek

Tijdens je stage doe je ervaring op en doe je onderzoek naar de logistieke processen binnen de facilitaire afdeling. Je wordt geacht na de stage kennis te hebben opgedaan van de logistieke processen en maakt inzichtelijk hoe groot het belang hiervan is. Je moet hierbij de volgende onderdelen onderzoeken en beschrijven;

Logistieke indeling van de ruimtes (routing)

Geef een duidelijke plattegrond waarin je de stromen van zowel gasten, personeel en logistiek aangeeft.

Bewegwijzering van de ruimtes binnen de afdeling/ organisatie

Geef een beschrijving van de bewegwijzering. Wat wordt er gebruikt en onderzoek of dit werkt en is het nog steeds up to date?

Logistieke opslag van de voorraad

Beschrijf of de opslagruimte(s) logisch zijn ingedeeld.

Het distribueren van goederen vanuit de facilitaire afdeling

Hoe en met welke middelen worden de gevraagde goederen getransporteerd?

Welke logistieke hulpmiddelen worden ingezet?

Geef een beschrijving en inventarisatie van logistieke middelen en of ze juist worden ingezet.

Een aparte opdracht ter voorbereiding op het examen is dat je een plattegrond maakt van een bestaande ruimte van de afdeling (gedeelte). Vervolgens doe je een vernieuwd voorstel voor herinrichting van diezelfde ruimte. Geef hierbij duidelijk aan waarom je deze aanpassing doet.

2. Voorraadbeheer

Voor het werkproces voorraadbeheer is het de bedoeling dat je inzicht verkrijgt in het voorraadbeheer binnen de afdeling/ organisatie waar je werkzaam bent. Je maakt een beschrijving van de volgende onderwerpen;

Ontvangstproces:

Maak een stroomschema van het ontvangstproces van goederen

Vers goederen:

Maak een beschrijving van hoe verse goederen worden ontvangen en welke procedure wordt gehanteerd. (procedures HACCP)

Voorraadbeheerssysteem:

Hier geef je een duidelijke beschrijving van welke methode worden gehanteerd en hoe dit bewaakt wordt.

Controle op voorraden:

Beschrijf hoe de voorraden worden gecontroleerd en wie hiervoor verantwoordelijk is en hoe wordt dit vastgelegd. (balansen)

Opslag van goederen:

Hoe worden de goederen opgeslagen? Geef hiervan een beschrijving en maak een voorstelling hiervan m.b.v. floorplanner. (magazijnen, vers en vriezer)

Uitgifte van goederen:

Hoe worden goederen uitgegeven? Geef hierbij een beschrijving van het uitgifteproces. (procedures)

Je maakt deze onderwerpen inzichtelijk via een verslagvorm hoe deze processen worden uitgevoerd en ondersteunt dit verslag met beeldmateriaal.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**

Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.

B1-K1-W4 Bevordert de veiligheid

Gedurende je stage doe je ervaring op en doe je onderzoek naar de veiligheid binnen de afdeling/organisatie. Je wordt geacht aan het einde van de stage inzicht te hebben opgedaan op het gebied van risicobeheersing en welke maatregelen er worden getroffen om mogelijke risico's te voorkomen. Je wordt geacht tijdens de stage een risico-inventarisatie te hebben gemaakt en deze te hebben doorgesproken met de stagebegeleider. In de inventarisatie komende volgende onderwerpen aan bod:

Brandveiligheid (preventie en bestrijding)

Beschrijf hoe de organisatie de (brand) veiligheid heeft geregeld

ARBO (arbeidsomstandigheden)

In welke mate wordt de ARBO wet toegepast in je werkomgeving?

Technische mankementen en onveilige situaties

Hoe worden mankementen en storingen doorgegeven om onveilige situaties te voorkomen?

- Maak een RI&E

Persoonlijke veiligheid en hygiëne

Hoe wordt aandacht besteed aan persoonlijke hygiëne binnen de organisatie?

Calamiteitenplan

Beschrijf hier het calamiteitenplan en de aandacht voor geplande ontruiming

HACCP

Geef hier een beschrijving hoe de organisatie de HACCP toepast m.b.t. voeding

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.

B1-K1-W5 Onderhoudt ruimten en apparatuur

In overleg met je begeleider kies je een dag (of meerdere dagen) waarop jij onderhoudswerkzaamheden op het gebied van ruimten, apparatuur, terrein en gebouw uitvoert. Ook plannen jullie samen een dag waarbij je een openings-, sluitings- of controleronde mee kan lopen.

- a. Je maakt een planning voor de uit te voeren werkzaamheden.
- b. Maak een instructie voor een van de uit te voeren werkzaamheden. Hierin schrijf je stap voor stap wat je moet doen.
- c. Je laat zien dat je de veiligheidsvoorschriften, wetten en manier van werken kent.
- d. Je voert de onderhoudswerkzaamheden uit op basis van gemaakte afspraken en houdt het logboek bij. Ook los je kleine, voorkomende problemen op.
- e. Je zorgt ervoor dat de gebouwen, ruimtes, terreinen en materialen er goed bij liggen en werken zoals het hoort. Bij afwijkingen ten opzichte van de dagelijkse gang van zaken, zoals schade, zwerfafval, storingen of onveilige situaties, zorg jij ervoor dat dit op gepast manier wordt opgelost.
- f. Je brengt tips en suggesties naar voren over werkprocessen, werkzaamheden of activiteiten die volgens jou beter uitgevoerd kan worden, of dat jij er een betere oplossing voor hebt.
- g. Bespreek met je stagebegeleider hoe je de werkzaamheden hebt gedaan en maak een samenvattend verslag van de werkzaamheden en dit gesprek. Vraag je begeleider om een schriftelijke feedback en voeg deze toe aan het verslag.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.
-

B1-K1-W6 Onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers

Je onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers. Je staat hen te woord en vraagt naar eventuele wensen. Tevens informeer je de klant of leverancier en breng je hen zo nodig in contact met je collega. Je registreert gegevens in het systeem en checkt de tevredenheid.

- a. In overleg met je begeleider kies je meerdere dagen waarop je de servicedesk bemand en alle contacten onderhoud met externe- en interne klanten en leveranciers.
- b. Je voert de werkzaamheden aan de servicedesk uit op basis van de gemaakte afspraken.
- c. Je toont aan dat je op de hoogte bent van de procedures en richtlijnen van de organisatie. Je zorgt er ook voor dat je weet hoe het FMIS systeem interne- en externe klanten en leveranciers kunt opzoeken, registreren en gegevens kunt aanvullen. Je bent hier zelf voor verantwoordelijk en plant hier tijd voor in.
- d. Je stelt een klanttevredenheidsonderzoek op en neemt deze af bij de interne- en externe klanten en leveranciers.
- e. Bespreek met je stagebegeleider hoe je de werkzaamheden hebt gedaan en maak een samenvattend verslag van de werkzaamheden en dit gesprek. Vraag je begeleider om een schriftelijke feedback en voeg deze toe aan het verslag.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.

B1-K1-W7 Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af

Je signaleert en ontvangt klachten of verbeterpunten van interne of externe klanten. Je geeft de klacht of verbeterpunt door aan de betrokken afdeling of functionaris van de klacht. Indien de klacht binnen jouw eigen verantwoordelijkheid valt, los je de klacht op of zoek je een passende oplossing. Je verwerkt klachten of verbeterpunten volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling. Indien nodig geef je de klant tussentijds informatie over de klacht of verbeterpunt.

- a. In overleg met je begeleider kies je een aantal dagen waarop jij in gesprek gaat met diverse medewerkers over de service van de facilitaire afdeling. Tijdens deze gesprekken probeer je klachten en problemen te signaleren.
- b. Je maakt een planning voor de uit te voeren gesprekken. Je stelt tevens een vragenlijst op die je helpt met het opsporen van problemen m.b.t. de facilitaire dienst. Tevens neem je in je planning de vervolgstappen op om de gastbeleving te verbeteren.
- c. Je toont aan dat je op de hoogte bent van de procedures voor de klachtenafhandeling en klachtenregistratie van de organisatie. Je zorgt ook dat je weet hoe je in het FMIS systeem klanten kunt opzoeken en klachten registreren. Je bent hier zelf voor verantwoordelijk en plant hier tijd voor in.
- d. Je voert de werkzaamheden uit op basis van de gemaakte afspraken, inclusief het maken van de voorstellen voor eht verbeteren van de gastbeleving.
- e. Bespreek met je begeleider hoe de werkzaamheden gegaan zijn en je maakt een samenvattend verslag van dit gesprek. Vraag je begeleider om een schriftelijke feedback en voeg deze toe aan het verslag.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.
-

TABBLAD

Alle volgende opdrachten zijn voor volgend jaar. Aangezien de theorie over deze onderwerpen in jaar 2 gegeven wordt mogen deze opdrachten ook pas in dit schooljaar gemaakt worden.



3. Organiseert de werkzaamheden (P1-K1) Planning

Opdracht planning van activiteiten

Wat ga je doen?

Na het lezen van alle opdrachten in dit boekje ga je een planning maken. In overleg met je begeleider bereid je de werkzaamheden voor en vul je het onderstaande planformulier in (je neemt deze over in Word). Daarna laat het het controleren door je begeleider en de bezoeker van school. Zorg ervoor dat je alle opdrachten voor **18 mei** hebt uitgevoerd en ingeleverd. Dat is namelijk de datum dat je al je werkprocessen op 'gevoerd' moet hebben staan.

- d. Je maakt een planning voor de uit te voeren activiteiten en de materialen die je nodig hebt voor de uitvoering.
- e. In de planning noteer je ook wie je nodig hebt voor het uitvoeren van de taak.
- f. Bespreek met je begeleider hoe jouw werkzaamheden zijn gegaan en maak een verslagje van het gesprek / de gesprekken.

PLANNINGSFORMULIER				
Opdr	Wat	Met wie	Waar en wanneer	Wat heb ik nodig
1	Kennismakingsopdracht			
2	Opdracht management			
3	Stemt af met de leidinggevende			
4	Plant werkzaamheden			
5	Bewaakt budget en te behalen doelen			
6	Werkt met lerende medewerkers en stagiaires			
			Paragraaf begeleider	

1. Kennismakingsopdracht

Opdracht omschrijving leerbedrijf

Wat ga je doen?

Je gaat kennis maken met je (nieuwe) leerbedrijf. Je maakt een omschrijving van je leerbedrijf waardoor je meer inzicht krijgt in de organisatie van je leerbedrijf. Werk deze opdracht in het klad uit. Bespreek de uitwerking met je praktijkopleider.

Wat wordt van jou verwacht?

- Je gaat informatie verzamelen over je leerbedrijf (zoals introductiemateriaal voor nieuwe medewerkers, informatiemateriaal, website etc.).
- Je vraagt informatie aan je chef, direct leidinggevende of praktijkopleider.
- Je gaat de informatie ordenen en selecteren.
- Je werkt de volgende onderdelen uit in een verslag.
 - Soort bedrijf en locatie:
 - Is het een zelfstandig bedrijf of onderdeel van een keten?
 - Wat is de locatie en hoe is de bereikbaarheid?
 - Hoe is de uitstraling van het bedrijf?
 - Hoeveel en welke afdelingen heeft het bedrijf?
 - Doelgroep; wie zijn de klanten van het bedrijf (bedrijven of particulieren)?:
 - Wie zijn de klanten van het bedrijf en waar komen ze vandaan?
 - Zijn het bedrijven, particulieren of beide?
 - Activiteiten en faciliteiten van het bedrijf:
 - Wat biedt het bedrijf aan producten of diensten?
 - Wat is de hoofdactiviteit van het leerbedrijf?
 - Welke werkzaamheden komen voor?
 - Personeelsbezetting:
 - Wie is/zijn de leidinggevende(n) van het bedrijf?
 - Hoeveel mensen heeft het bedrijf in (vaste) dienst?
 - Welke soort functies heeft het bedrijf?
 - Wat zijn de taken van je directe chef of praktijkopleider?
 - Werkt het bedrijf met oproepkrachten, stagiaires of vakantiemedewerkers?
 - Promotiemiddelen:
 - Welke promotiemiddelen zet het bedrijf in?
 - Overige informatie:
 - Wat maakt het bedrijf waar je mag leren zo bijzonder?
 - Waarom wil jij daar stagelopen?

Wat lever je in?

- Werk de besproken uitwerking uit achter de button omschrijving bedrijf in Examenwerk.
-

2. Management

1. De organisatie

Opdracht 1

Maak een beschrijving van jouw leerbedrijf en vertel iets over de geschiedenis van de organisatie. Hiervoor kan je onderstaand schema gebruiken:

Opdracht 2

Maak een beschrijving van de interne organisatie leerbedrijf. Gebruik hiervoor onderstaand schema:

Opdracht 3

Maak hierbij een overzicht van 3 verschillende functies binnen jouw leerbedrijf. Je gebruikt het schema hieronder en zoek hierbij de juiste functiebeschrijvingen. Deze vind je in de CAO van de branche waarin het bedrijf zich bevindt.

2. Team en werkplek

Opdracht 1

Maak een beschrijving van het team waarin je werkt. Je gebruikt onderstaand schema en werkt dit volledig uit.

Opdracht 2

Maak een duidelijke beschrijving van jouw werkplek. Hiervoor gebruik je onderstaand schema.

3. Interne communicatie

Opdracht 1

Beschrijf welke communicatiemiddelen en welke gespreksvormen er in jouw leerbedrijf worden gebruikt. Vul onderstaand schema in om dit duidelijk te maken.

4. Werkafspraken en verbeterpunten

Opdracht 1

Maak met behulp van onderstaand schema inzichtelijk welke afspraken er voor jou gelden binnen jouw leerbedrijf. Je kunt hierover veel informatie vinden in de CAO, maar ook je contract en in de huisregels van het leerbedrijf.

Opdracht 2

Tijdens het maken van deze opdrachten ben je tegen een aantal plus- en minpunten aangelopen. Kies 3 minpunten uit en maak een beschrijving over hoe jouw leerbedrijf deze punten kan verbeteren. Denk hierover goed na en geef opbouwende feedback, zodat het leerbedrijf er in de toekomst ook echt iets mee kan doen!

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**

Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.

P1-K1-W1 Stemt af met de leidinggevende

De Allround facilitair medewerker overlegt met de leidinggevende en neemt deel aan het werkoverleg over facilitaire werkzaamheden. Op basis van de informatie van zijn leidinggevende past hij zijn werkzaamheden aan. Hij stelt vragen ter verduidelijking. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van facilitaire zaken aan zijn leidinggevende door. Hij denkt mee over (operationele) plannen op basis van eigen ervaringen. Waar nodig vraagt

Hij om verduidelijking van de te verrichten werkzaamheden.

- a. In overleg met je begeleider kies je een werkoverleg over de facilitaire werkzaamheden waaraan jij deelneemt.
- b. Je bereidt het werkoverleg voor en brengt punten naar voren die je moeilijk vindt, waar je hulp bij zou willen hebben, extra uitleg bij nodig hebt of waar problemen uit kunnen ontstaan.
- c. Je bereidt het werkoverleg voor en brengt tips en suggesties naar voren over procedures, werkprocessen, werkzaamheden of activiteiten die volgens jou beter uitgevoerd kunnen worden of dat jij er betere oplossingen voor hebt.
- d. Maak een kort verslag van het werkoverleg en geef aan welke punten je aangebracht hebt.
- e. Op basis van de gemaakte afspraken in het werkoverleg voer je de werkzaamheden uit. Dit kan in aangepaste vorm, met hulp, onder begeleiding en/of op basis van de door jou voorgestelde verbeteringen.
- f. Bespreek met je begeleider hoe de werkzaamheden gegaan zijn en je maakt een samenvattend verslag van dit gesprek. Vraag je begeleider om een schriftelijke feedback en voeg deze toe aan het verslag.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.

P1-K1-W2 Plant werkzaamheden

De Allround facilitair medewerker plant de werkzaamheden. Hij maakt een planning voor de inzet van medewerkers en een werkrooster voor de korte termijn (dag/week). Hij wijst taken en werkzaamheden toe aan medewerkers. Hij overlegt zo nodig met zijn leidinggevende over de planning als de situatie daarom vraagt.

- a. In overleg met je begeleider kies je een activiteit waarvoor jij de werkzaamheden plant.
- b. Je maakt een planning voor de inzet van de medewerkers en een werkrooster voor de korte termijn van een dag of een week. Dit is afhankelijk van de gekozen activiteit. Je houdt hierbij rekening met de bedrijfsrichtlijnen, Arbo-regels en relevante overige bepalingen en wetten.
- c. Tijdens het werkrooster informeer je de medewerkers over de planning, het werkrooster en over de uit te voeren taken en werkzaamheden.
- d. Indien nodig pas je (in overleg met je leidinggevende en medewerkers) de planning aan als de actuele situatie hiervoor aanleiding geeft.
- e. Bespreek met je begeleider de uitvoering van de geplande werkzaamheden. Je maakt een samenvattend verslag van dit gesprek. Vraag je begeleider om een schriftelijke feedback en voeg deze toe aan het verslag.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.

P1-K1-W3 Bewaakt het budget en te behalen doelen

De Allround facilitaire dienstverlener bewaakt het beschikbaar gestelde budget en de te behalen doelen. Hij vermijdt financiële problemen. Hij controleert de planning in samenhang met de financiën. Hij verklaart eventuele verschillen. Hij meldt kostenafwijkingen aan zijn leidinggevendenden. Hij verantwoordt zijn werkwijze aan zijn leidinggevende.

- a. In overleg met je begeleider kies je een activiteit waarvoor jij het beschikbaar gestelde budget en de te behalen doelen bewaakt.
- b. Je voert de financiële administratie op basis van de voorgeschreven procedures en je controleert tijdens de uitvoering van de activiteit de planning van de te behalen doelen en financiën.
- c. Indien afwijkingen voordoen op het gebied van de te behalen doelen of op financieel gebied kun je dit verklaren.
- d. Je informeert kostenafwijkingen aan je leidinggevende en verantwoordt tevens je manier van werken aan hem.
- e. Bespreek met je begeleider hoe het bewaken van het budget en de te behalen doelen is gegaan tijdens de uit te voeren activiteit. Je maakt een samenvattend verslag van dit gesprek. Vraag je begeleider om een schriftelijke feedback en voeg deze toe aan het verslag.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.



P1-K1-W4 Werkt met lerende medewerkers en stagiairs

De Allround facilitair medewerker werkt met stagiairs, lerende medewerkers en collega's. Hij geeft hen hierbij benodigde opdrachten en instructies over te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. Hij geeft hen feedback over hun werk, handelen, processen en procedures binnen de organisatie en het gewenste kwaliteitsniveau. Hij ziet erop toe dat de lerende werknemer werkt volgens bedrijfsnormen.

- a. In overleg met je begeleider kies je een nieuwe medewerker, stagiaire of collega die jij gaat begeleiden bij zijn werkzaamheden gedurende een af te spreken periode of bij een bepaalde activiteit.
- b. Op basis van een uitgewerkte planning instrueer je de nieuwe medewerker, stagiaire, of collega over de uit te voeren werkzaamheden en taken, prioriteiten en te behalen doelen.
- c. Je geeft feedback tijdens en na de werkzaamheden over het handelen, de processen en gevolgde procedures.
- d. Je hebt een goed beeld van de bedrijfsnormen en kwaliteitsniveau en ziet erop toe dat de nieuwe medewerker op basis van deze normen en het gewenste niveau werkt.
- e. Bespreek met je begeleider hoe het werken met de nieuwe medewerkers is gegaan. Je maakt een samenvattend verslag van dit gesprek. Vraag je begeleider om een schriftelijke feedback en voeg deze toe aan het verslag.
- f.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking eerst laten goedkeuren door je begeleider en daarna uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.

Bijlagen

-  Stageschema en planning voor invullen Examenwerk
-  Webapp van Examenwerk voor studenten en praktijkopleiders
-  Hoe Examenwerk in te vullen door studenten
-  Hoe kan je opdrachten uploaden in Examenwerk
-  Begrippenlijst van de verschillende systemen
-  Overzicht van de stagebegeleiders

Schema voor het invullen van het online praktijk beoordelen van Examenwerk

Allround Medewerker Facilitaire Dienstverlening niveau 3

B1 - K1 = Verricht facilitaire werkzaamheden
P1 - K1 = Organiseert de werkzaamheden

1^e leerjaar B1- K1 op gevorderd en **examineren**
in het leerbedrijf in mei/juni

1^e meting : voor 1 december 2024
2^e meting : voor 1 februari 2025
3^e meting : voor 1 mei 2025

*Eventuele meerdere metingen of een aangepaste planning
wordt afgesproken tijdens de stagebezoeken.*

2^e leerjaar P1- K1 op gevorderd en **examineren**
in het leerbedrijf in mei/juni

1^e meting : voor 1 december 2025
2^e meting : voor 1 februari 2026
3^e meting : voor 1 mei 2026

*Eventuele meerdere metingen of een aangepaste planning
wordt afgesproken tijdens de stagebezoeken.*

Opdrachten voor in het leerbedrijf Allround Medewerker Facilitaire Dienstverlening

1^e leerjaar Stage opdrachtenboekje (groen)
2^e leerjaar Stage opdrachtenboekje (groen)

Beste studenten en praktijkopleiders,

De Webapp bij Praktijkbeoordelen maakt het mogelijk voor de Praktijkopleider én student om, naast de huidige desktopversie, Praktijkbeoordelen (ontwikkelingsgericht) te gebruiken via een mobiel device zoals een smartphone.

Net als op de desktopversie kunnen er uren geregistreerd en goedgekeurd worden, metingen worden gedaan, omschrijving van het leerbedrijf worden ingevuld etc.

Klik op onderstaande link voor instructiefilmpjes en handleidingen

<https://examenwerk.nl/examentools/praktijkbeoordelennl/webapp>

Direct starten? Gebruik dan de onderstaande QR-ocde



Mochten er nog vragen zijn, neemt u dan gerust contact op met;

Hellen van der Weijden

h.vd.weijden@rocmondriaan.nl of bel 06-48131759

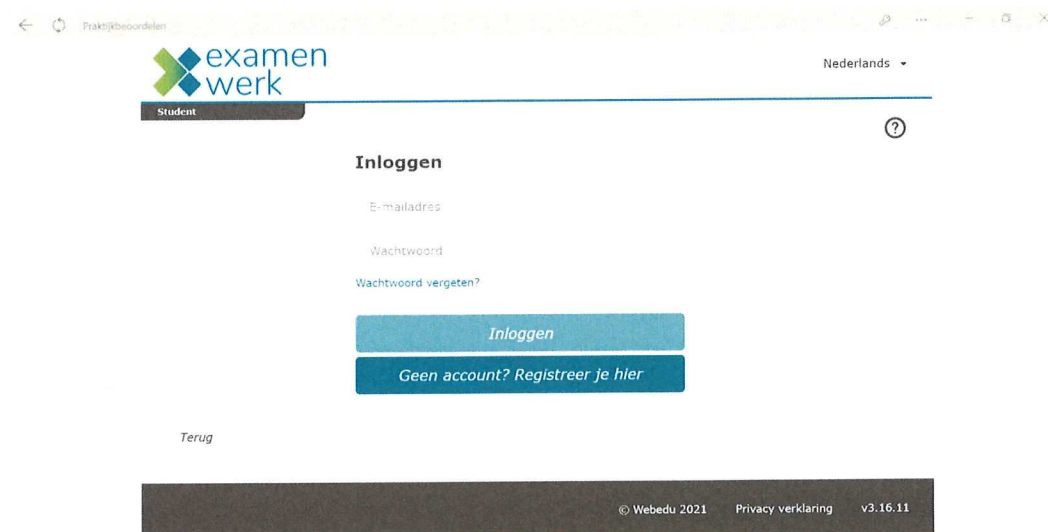
Invullen meting in Examenwerk voor studenten:

Ga naar <https://examenwerk.praktijkbeoordelen.nl>

- Kies voor student



- Log in met je schoolmail en zelf verzonnen wachtwoord (deze blijft geldig gedurende de opleiding)



Klik op omschrijving leerbedrijf

The screenshot shows the 'examen werk' student portal. The user is logged in as 'Hellen Van der Weijden'. The page displays the 'Ontwikkelingsperiode 1' overview. The 'Omschrijving bedrijf' button is circled in blue.

Ontwikkelingsperiode 1

De praktijkperiode staat klaar, wachten op invullen van de planning, omschrijving bedrijf, zelf evaluatie of voortgangsmeting.

Processtatus

Kerntaak B1-K1: Verricht facilitaire werkzaamheden
B1-K1.W1: Faciliteert bijeenkomsten,
B1-K1.W2: Verwerkt informatie met informatiesystemen,
B1-K1.W3: Voert logistieke werkzaamheden uit,
B1-K1.W4: Beveiligd de veiligheid,
B1-K1.W5: Onderhoudt ruimten en apparatuur,
B1-K1.W6: Onderhoudt het contact met externe klassen en leveranciers,
B1-K1.W7: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af

Werkprocessen

Kerntaak P1-K1: Organiseert de werkzaamheden
P1-K1.W1: Stemt af met de lesinggevendende,
P1-K1.W2: Plant werkzaamheden,
P1-K1.W3: Bewaakt het budget en te betalen doelen,
P1-K1.W4: Werkt met lerende medewerkers en stagiairs

Periode 11-10-2020 tot 09-07-2021

Leerbedrijf ROC Mondriaan

Bpv-beoordelaar Hellen van der Weijden

Bpv-begeleider Hellen van der Weijden

Eerstvolgende taak

Planmatig Omschrijving bedrijf Meetmomenten Bewijsmateriaal
Beoordeling Uitsluitendwerkzaamheden

Vul de gegevens van je leerbedrijf is en klik op opslaan

The screenshot shows the 'examen werk' student portal. The user is logged in as 'Hellen Van der Weijden'. The page displays the 'Algemene omschrijving van het leerbedrijf' form. The 'Opslaan' button is circled in blue.

Algemene omschrijving van het leerbedrijf

Vragen

Soort bedrijf en locatie*
Geef een beschrijving van het soort bedrijf en de locatie. partycentrum in Oegstgeest

Doelgroep*
Wat is de doelgroep van het bedrijf? x

Activiteiten en faciliteiten van het bedrijf*
Wat biedt het bedrijf aan producten of diensten? x

Personeelsbezetting*
Voor welke functies heeft het bedrijf medewerkers nodig, hoeveel mensen zijn er in vaste dienst, zijn er oproepkrachten, stagiaires of vakantie medewerkers? x

Promotiemiddelen van het bedrijf*
Welke promotiemiddelen zet het bedrijf in (bijvoorbeeld advertenties in kranten of tijdschriften, brochures, website, mailings)? x

Overige informatie*
Wat maakt het bedrijf waar je mag leren zo bijzonder? x

Klik op meetmomenten

The screenshot shows the 'examen werk' portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'examen werk' logo, 'ROC Mondriaan', and user 'Hellen Van der'. Below this, a section titled 'Ontwikkelingsperiodes' is visible, featuring a list of development periods and a sidebar with icons for 'Problemen', 'Opdrachten', 'Bewijsdocumenten', 'Verdij nutten', and 'Verdij documenten'. A blue circle highlights the 'Meetmomenten' button in the bottom navigation bar of the main content area.

- Klik op toevoegen

The screenshot shows the 'examen werk' portal interface, specifically the 'Meetmomenten' section. The page title is 'Meetmomenten'. Under the 'Zelfevaluatie student' section, there's a message: 'De student heeft nog geen zelfevaluatie aangemaakt.' Below this, there's a link 'Meer informatie over zelfevaluatie'. A blue circle highlights the 'Toevoegen' button. Below the 'Zelfevaluatie student' section, there's a 'Voortgangsmetingen BPV-beoordelaar' section with a message: 'De praktijkopleider heeft nog geen voortgangsmeting aangemaakt.' and an 'Overzicht' button. At the bottom, there's a 'Meetmomenten vergelijken' button and a message: 'Er zijn geen voortgangsmeting en geen zelfevaluatie geselecteerd.' The footer shows '© Webbed 2021 Privacy verklaring v3.16.11'.

Vul je leerdoelen in en wat je wil bereiken voor deze periode klik op opslaan

Praktijkbeoordelen

examenwerk

ROC Mondriaan Hellen Van der... Nederlands

Student

Werkplan

Terug

Afspraken

Leerdoelen tot eerstvolgende afgesproken meetmoment.*

Concrete acties/te behalen resultaten in deze periode.*

Opslaan

Terug

© Webedu 2021 Privacy verklaring v3.16.11

- Klik op bewerken

Praktijkbeoordelen

examenwerk

ROC Mondriaan Hellen Van der... Nederlands

Student

Meetmomenten

Zelfevaluatie student

Meetmoment 1 Laatst bijgewerkt op 19-06-2021. Dit meetmoment is nog niet vastgelegd.

Overzicht Toevoegen

Er kan geen meetmoment worden aangemaakt totdat het laatste meetmoment is vastgelegd of is verwijderd.

Voortgangsmetingen BPV-beoordelaar

De praktijkleider heeft nog geen voortgangsmeting aangemaakt.

Overzicht

Meetmomenten vergelijken

Er zijn geen voortgangsmeting en geen zelfevaluatie geselecteerd.

Terug

© Webedu 2021 Privacy verklaring v3.16.11

- Ga het nu invullen en klik op opslaan onder aan de pagina.
- Als alle werkprocessen zijn ingevuld klik dan op vastleggen
- Als je iets opslaat kan je het nog aanpassen, als het vast is gelegd kun je niets meer wijzigen

Praktijkbeoordelen

examen
werk

RDC Mondriaan Hellen van der... Nederlands

Werkplan

Afspraken

Leerdoelen tot eerstvolgende afgesproken meetmoment.

Concrete acties/te behalen resultaten in deze periode.

Evaluaties

Kerntaak B1-K1 Kerntaak B1-K2

WP B1-K1-W1

Kerntaak B1-K1 Trendt op als aanspreekpunt voor klant/gast/reiziger/bezoeker
B1-K1.W1 Ontvangt de klant/gast/reiziger/bezoeker

De klant/gast/reiziger/bezoeker is ontvangen en professioneel te woord gestaan. Hij heeft de juiste benodigdheden ontvangen.

	Volg moment	nooit	soms	Veelvaker	Goed
Ik pas taalgebruik, toon en gedrag aan op de klant/gast/reiziger/bezoeker					
Ik gebruik het systeem op juiste wijze om persoonsgegevens te controleren					
Ik gebruik op juiste wijze het systeem om klantgegevens aan te passen of aan te vullen					
Ik controleer of klant/gast/reiziger/bezoeker tevreden is met de					

Opslaan Vastleggen

Terug

© Webdu 2021 Privacy verklaring v3.16.11

- Vul de reflectie in en klik op vastleggen

Praktijkbeoordelen

examen
werk

RDC Mondriaan Hellen van der... 67% Opnieuw instellen

Reflectie

Reflectie

Situatie*
In welke afwijking of dergelijke heb je gewerkt?

Taak*
Wat moest je doen? Wat heb je gedaan?

Acties*
Welke acties/gedragingen heb je ondernomen? Waarom heb je dat gedaan? Welk gedrag heb je vertoond?

Resultaten*
Wat gebeurde er na jouw acties/gedrag?

Reflectie*
Doe je het de volgende keer weer zo of anders? Motiveer je antwoord. Welke kennis en vaardigheden heb je gebruikt?

Transfer*
Waarop kun je het/jeen je gedaan - geleerd hebt nog meer toepassen?

Vastleggen

Terug

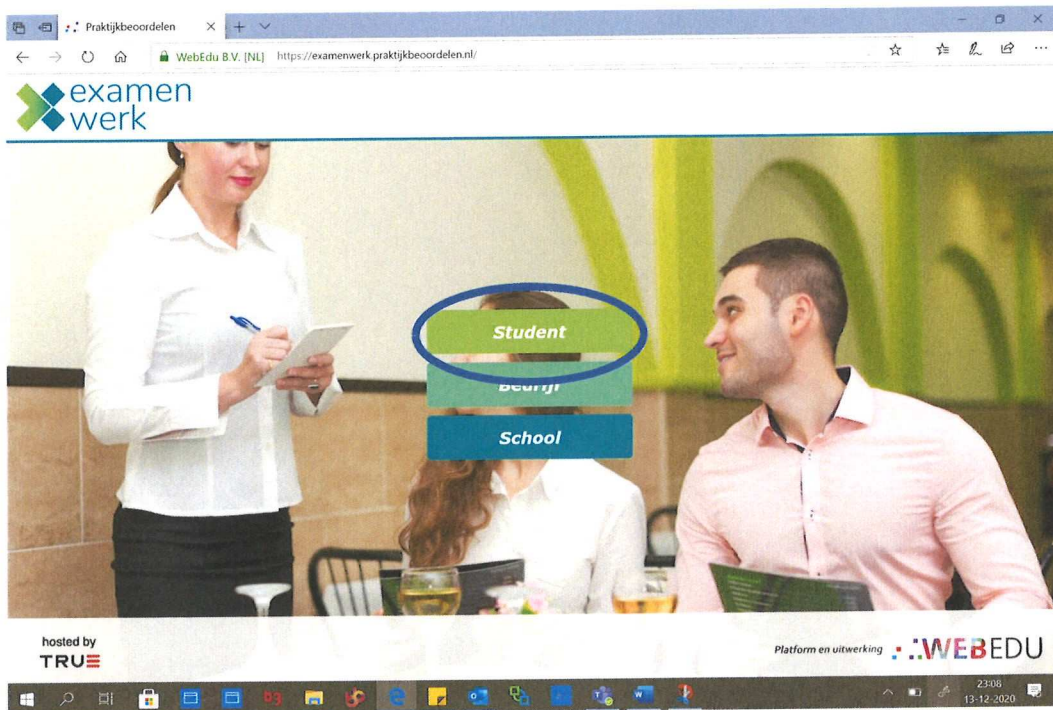
© Webdu 2021 Privacy verklaring v3.16.11

- Het meetmoment is nu vastgelegd, er gaat een mail naar je praktijkopleider en school dat je de meting gedaan hebt.
- Nu is het de beurt aan de praktijkopleider/praktijkdocent om dit in te gaan vullen.

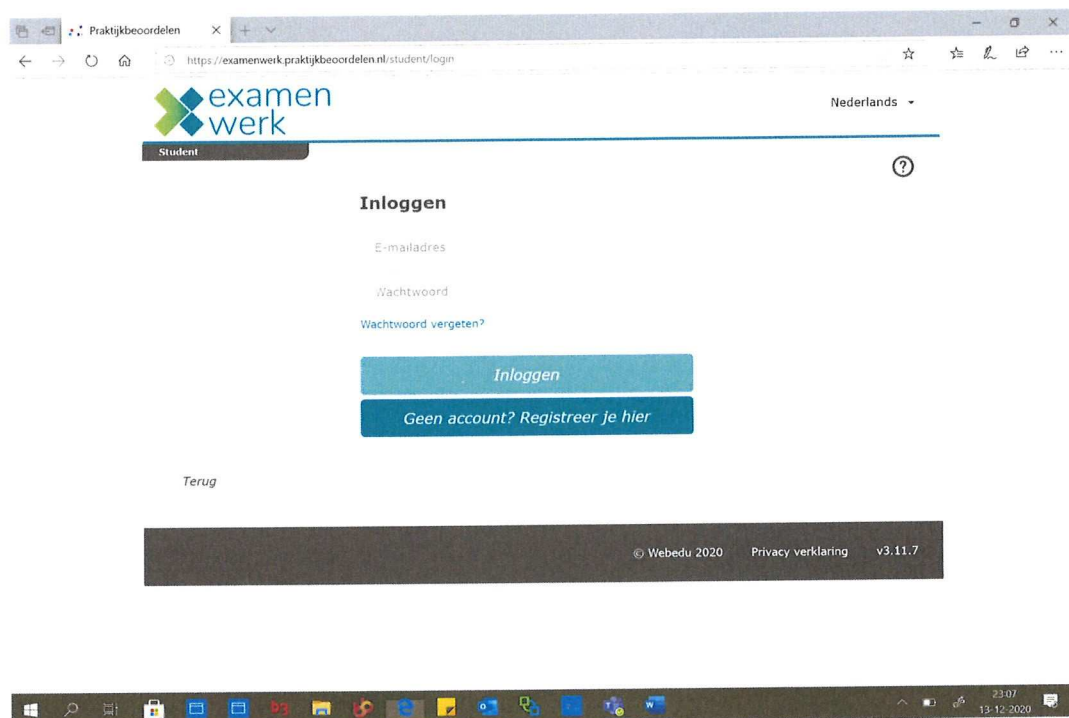
Uploaden opdrachten in Examenwerk voor studenten:

Ga naar <https://examenwerk.praktijkbeoordelen.nl>

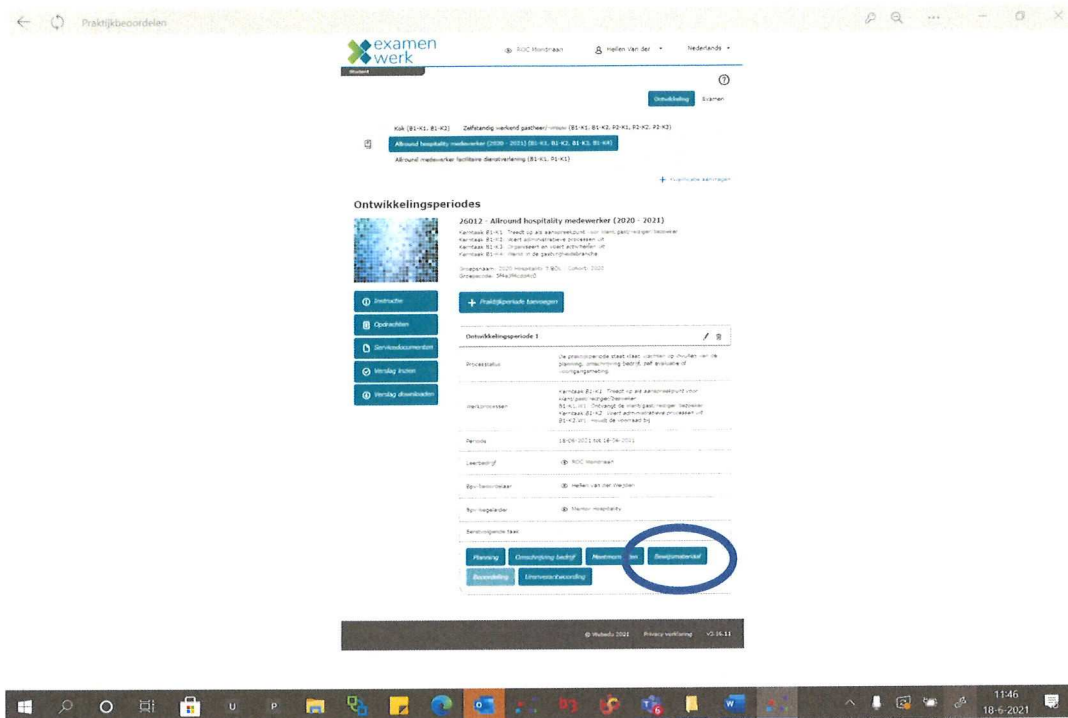
- Kies voor student



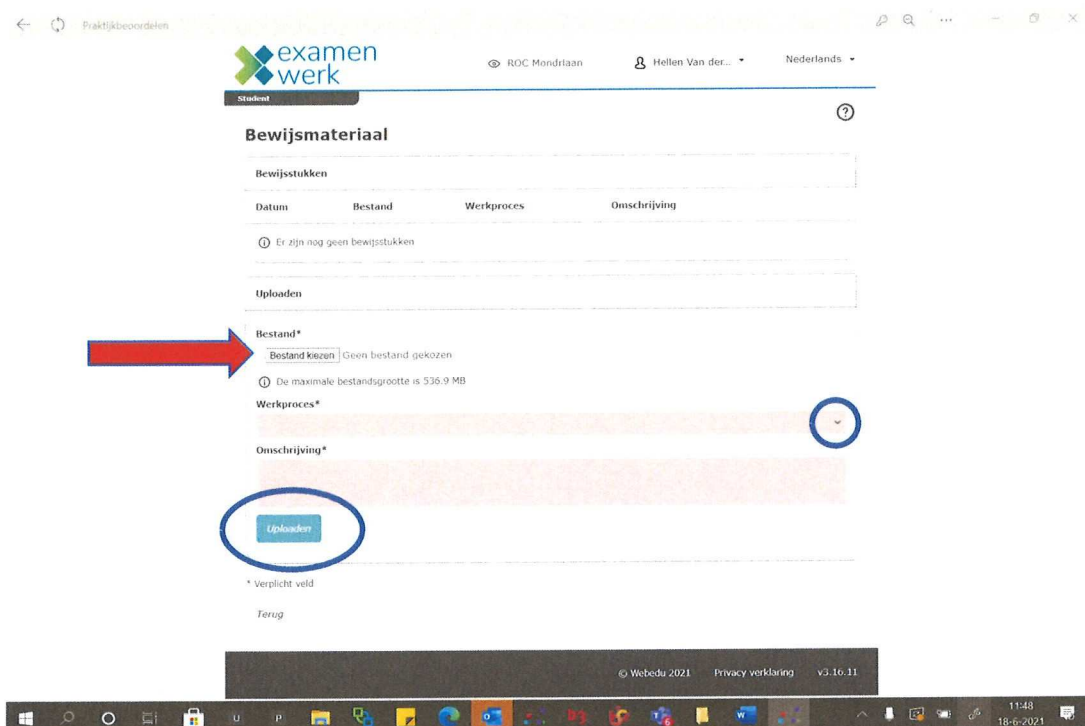
- Log in met je schoolmail en zelf verzonnen wachtwoord (deze blijft geldig gedurende de opleiding)



- Klik op bewijsmateriaal



- Ga bij Uploaden naar bestand kiezen en klik dit aan
- Kies het bestand op je computer wat je wilt uploaden
- Geef aan bij welk werkproces het hoort
- Geef bij de omschrijving het bestand een naam en klik op uploaden



Begrippenlijst van de verschillende schoolsystemen:

-  **Stagemarkt.nl** Voor het vinden van een leerbedrijf zoek je op de website www.stagemarkt.nl
- Contactpersoon voor hulp bij het vinden van een leerbedrijf:
Mw. Lanting (06-15117689)
f.lanting@rocmondriaan.nl
-  **Examenwerk** In Examenwerk kunnen studenten en praktijkopleiders de Uren registreren, voortgang meten en de uitwerkingen van de stage opdrachten uploaden.
- Contactpersoon: Hellen van der Weijden (06-48131749)
h.vd.weijden@rocmondriaan.nl
-  **Presto** In Presto wordt de aan-en afwezigheid bijgehouden.
- Contactpersoon: Verzuim coördinator
ziekmelding.horeca@rocmondriaan.nl
-  **Magister** In magister zien de studenten de resultaten van toetsen etc.
- Contactpersoon: De studieloopbaanbegeleider

Belangrijk om te weten:

- Studentenmail : Wij communiceren **alleen** via de Mondriaan studentenmail.
Je e-mailadres: studentnummer@student.rocmondriaan.nl
- Rooster : Er kunnen wijzigingen zijn in je rooster, deze vind je op:
<http://www.webuntis.com>
- Ziekmelden : Ziekmelden tijdens school en stagedagen doe je altijd via:
ziekmelding.horeca@rocmondriaan.nl

Stagebegeleiders en studentenadministratie



Stagecoördinator
Hellen van der Weijden
06-48131759
h.vd.weijden@rocmondriaan.nl



Studentenadministratie
Angelique Lammertink
088-6662646
bpv.horeca.fd@rocmondriaan.nl



Stagebezoeker
Dorina de Graaf
06-24355572
d.de.graaf@rocmondriaan.nl



Stagebezoeker
Lenny van Hage
06-28743056
h.hage@rocmondriaan.nl



Stagebezoeker
06-28743063
p.van.oorschot@rocmondriaan.nl



Docent/ stagebezoeker
Faizel Ozir
m.ozir@rocmondriaan.nl



Stagebezoeker
Romeo Talakua
06-25748338
r.talakua@rocmondriaan.nl

