

Stage opdrachten

Ontwikkelingsgericht

Facilitair Leidinggevende

NAAM STUDENT :
DATUM EXAMEN :

DOSSIER : Facilitaire Dienstverlening
KWALIFICATIE : Facilitaire Leidinggevende
KWALIFICATIECREBO : 25608
NIVEAU : 4

KERNTAAK : B1-K1, P2-K1, P2-K2

Inhoudsopgave

1. Kennismakingsopdracht		(leerjaar 1,2 en 3)
2. Verricht facilitaire werkzaamheden	(B1-K1, w1 t/m w5)	(leerjaar 1)
Verricht facilitaire werkzaamheden	(B1-K1, w6 en w7)	(leerjaar 2)
Geeft Leiding	(P2-K2)	(leerjaar 2 en 3)
Voert beheerstaken uit	(P2-K1)	(leerjaar 3)

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.

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

Hospitality is een totaalbeleving van de klant, waarbij de fysieke omgeving, processen, producten en vooral gastheerschap een rol spelen. Bij dit werkproces omschrijf je voor het vak W1 Hospitality de gastvrijheid van je stagebedrijf.

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
 - 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 & voorraadbeheer

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 ontruimingen

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

Bij dit werkproces wordt je geacht het onderhoud van de afdeling/ organisatie in kaart te brengen. Je doet ervaring op en doet onderzoek hoe het onderhoud wordt georganiseerd. Je levert het volgende aan in een verslagvorm;

1. Een overzicht hoe het schoonmaakonderhoud binnen de afdeling/ bedrijf wordt georganiseerd. (schoonmaakplan)
 - Wie maakt er schoon? (intern of extern)
 - Hoe wordt er gecontroleerd?
 - Wordt er ook gedaan aan een tevredenheidsonderzoek?
2. Het maken van een gebruikersinstructie van een willekeurig apparaat dat binnen de facilitaire afdeling van toepassing is.
 - Let hierbij op de criteria zoals opgegeven in de opdracht voor dit werkproces
3. Een beschrijving hoe het onderhoud aan apparaten en gebouw is georganiseerd binnen de afdeling met daarbij de gewenste kwaliteitseisen.
 - a. Maak een beschrijving van een MOP (meerjarenonderhoudsplan) binnen de organisatie.
 - b. Maak een overzicht van alle apparaten binnen je afdeling en geef via een schema weer hoe het onderhoud hiervan georganiseerd is.
4. Een inrichting via een plattegrond van de in de richten ruimtes rekening houdend met looplijnen en gebruiksruimtes (zie logistiek)

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 blok 5 en 6. Aangezien de theorie over deze onderwerpen in jaar 2 gegeven wordt mogen deze opdrachten ook pas in dit schooljaar gemaakt worden.



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

Opdracht 1

Om goed contact te kunnen onderhouden met interne en externe klanten en leveranciers moet je eerst onderzoeken wie deze klanten en leveranciers zijn.

- Maak een inventarisatie van de verschillende soorten interne- en externe klanten en leveranciers. Beschrijf per soort de doelgroep, leeftijd, en doel van het bezoek.
- Onderzoek en maak een beschrijving van bedrijfsvoorschriften voor het onderhouden van interne- en externe relaties.

Wanneer deze er niet zijn, maak je zelf een bedrijfsvoorschrift voor onderhouden van interne, externe *of* leveranciers.

Opdracht 2

Informeert bij je praktijkbegeleider of er sprake is van een relatiemanagementsysteem. Vraag om een demonstratie of instructie van iemand die met dat systeem werkt.

- a. Schrijf de belangrijkste kenmerken van het systeem op.
- b. Van welke mensen worden in het relatiemanagementsysteem gegevens verzameld?
- c. Waarom kan een relatiemanagementsysteem ervoor zorgen dat de bedrijfsprocessen beter lopen dan daarvoor?
- d. Is een relatiemanagementsysteem alleen bedoeld voor de leidinggevende? Motiveer je antwoord.
- e. Wie mag in de organisatie de gegevens van de interne klanten binnen het relatiemanagementsysteem inzien?

Opdracht 3

Om de relatie met een klant te verbeteren is het goed om te weten of een klant wel of niet tevreden is. Een klanttevredenheidsonderzoek kan de verwachtingen en tevredenheid van een klant meten.

- a. Stel een enquête met minimaal 10 vragen op om de tevredenheid te meten.
- b. Houdt de enquête onder minimaal 15 klanten of leveranciers.
- c. Maak een analyse van de resultaten.

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

Opdracht 1

In bedrijven kunnen verschillende soorten klachten voorkomen. Informeer hoe klachten worden aangenomen en afgehandeld in jouw stagebedrijf en werk de onderstaande vragen uit.

- a. Klachtenprocedure:
 - Is er een klachtenprocedure in het stagebedrijf? Zo ja, sluit deze in bij de opdracht. Zo nee, leg uit waarom niet.
 - Is de klachtenprocedure bekend bij de medewerkers? Hoe weet je dit zeker?
 - Wat is de houding van personeel t.o.v. klachten?
- b. Scholing en training:
 - Worden medewerkers geschoold en getraind in het afhandelen van klachten? Zo ja, beschrijf hoe vaak dit plaatsvindt. Zo nee, waarom niet?
- c. Administratie:
 - Worden de klachten bijgehouden in een systeem? Wat is dit voor een soort systeem?
 - Worden de klachten besproken met het team? Welke klachten wel of niet?
 - Wordt er geleerd van de klachten? Ligt je antwoord toe met een voorbeeld.
- d. Processchema:
 - Werk de klachtenprocedure uit in een stroomschema

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.

Duurzaamheid

Voor dit onderdeel ga je onderzoeken in hoeverre de organisatie zich bezig houdt met het thema duurzaamheid.

Beschrijf de volgende zaken en geef hierbij antwoord op deze vragen:

1. Energiebesparing
 - Welke maatregelen zijn er getroffen binnen de afdeling/ organisatie t.o.v. energiebesparing en duurzaamheid?
 - Wordt binnen de afdeling hiervoor aandacht gevraagd?
2. Investing en innovatie
 - Wordt er geld geïnvesteerd in duurzame productiemiddelen?
 - In hoeverre wordt er nieuwe technologie toegepast in de organisatie?
3. Welke zaken zou jij als Facilitair persoon willen veranderen om zo de duurzaamheid te verbeteren? Beschrijf je idee en bespreek dit met je stagebegeleider.
4. Welke maatschappelijke verantwoording heeft de organisatie? Denk hierbij aan (re-) integratie, sociale werkplekken, maatschappelijke functie in de regio, etc.
5. Wat wordt er gedaan met afval, derving van producten, is hierop beleid binnen de organisatie?
6. Is duurzaamheid onderdeel van de bedrijfscultuur en waarin is dit merkbaar?

MFP (management/marketing/financiën/personeel)

In de kennismakingsopdracht heb je al een beschrijving gegeven van de organisatie van je stagebedrijf, waarin je in globale lijnen de personeelsbezetting, het organigram van je stagebedrijf, de functies en functiebeschrijvingen van je afdeling en de promotiemiddelen hebt beschreven.

Voor dit onderdeel ga je nader op de organisatie en de marketing.

Voor deze opdracht gebruik je in totaal tussen de 1000 en 1500 woorden.

Succes!

1. Beschrijf je stagebedrijf in termen van lijn-/stafororganisatie, met name gezien vanuit de plaats van de afdeling/plaats waar jij stage loopt.
2. Beschrijf in hoeverre je stagebedrijf marktconform werkt. Motiveer je antwoord en geef voorbeelden.
3. Beschrijf de speerpunten van jouw bedrijf (en/of eventueel jouw afdeling) voor volgend jaar.
4. Beschrijf in hoeverre je stagebedrijf een marketingstrategie heeft.
- 5. Vergelijk je resultaten van opdracht 3 met de marketingstrategie van een soortgelijk bedrijf als jouw stagebedrijf. Welke verschillen en overeenkomsten zie je en welke conclusies trek je?

Geeft leiding (P2-K2)

- ✚ **P2-K2-W1 Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan**
- ✚ **P2-K2-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden**
- ✚ **P2-K2-W3 Voert gesprekken met medewerkers**

- **Wat ga je doen?**

In je stage ga je oefenen met het leidinggeven aan (lerende) medewerkers. Je gaat werkzaamheden delegeren en geef hen hierbij de nodige opdrachten en instructies. Hierbij ga je de (lerende) medewerkers ook adviezen geven bij mogelijke problemen en draag je verbeterpunten of oplossingen aan. Je motiveert de (lerende) medewerkers om hun doelen te behalen en uitdagingen aan te gaan. Ook zorg je voor een goede verstandhouding tussen (lerende) medewerkers, leidinggevende en medewerkers onderling.

- **Wat wordt van jou verwacht?**

Opdracht 1

In een bedrijf werken verschillende mensen, zo heb je de leidinggevende en de uitvoerende medewerkers. Op jouw stagebedrijf is dit ook het geval.

Zoek op internet informatie over leiderschapsstijlen. Voeg deze informatie toe aan je verslag. (<http://zakelijk.infonu.nl/diversen/13416-leiderschapsstijlen-bij-bedrijven.html>)

- Inventariseer welke leiderschapsstijl jouw leidinggevende heeft/hebben. Leg uit waarom je dat vindt.
- Welke zaken moet jij ontwikkelen om goed leiding te kunnen geven? (overleg met je stagebegeleider)
- Beschrijf de mate van taakvolwassenheid bij de medewerkers.
- Wat doet jouw BPV-bedrijf aan werkstructurering?
- Hoe is de fuwasys geregeld: Beschrijf het systeem/procedure. Zijn er bijvoorbeeld functionerings- of beoordelingsgesprekken. Wat wordt er met de resultaten van deze gesprekken gedaan?

-

Opdracht 2

In overleg met je begeleider ga je een team met (lerende) medewerkers begeleiden en aansturen op persoonlijke doelstellingen en teamdoelstellingen. Dit doe je voor een bepaalde periode of bij een bepaalde activiteit. Je maakt vooraf een planning waarin je de activiteiten beschrijft.

Formuleer duidelijke en concrete teamdoelstellingen. Ook stel je met iedere medewerker apart een persoonlijke doelstelling vast die past bij de teamdoelstelling. Besteed aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen medewerkers, leidinggevende en medewerkers onderling en zorg ervoor dat de teamdoelstellingen gehaald worden.

Opdracht 3

Calculeer de personeelsbezetting en maak een plan op basis van de capaciteiten en kwaliteiten van medewerkers. Maak vervolgens een werkrooster voor de afgesproken periode den/of activiteit. Houd daarbij rekening met de bedrijfsrichtlijnen, Arbo-regels en relevante overige wettelijke

bepalingen.

- Stem je personeelsplan af met je leidinggevende en verwerk zijn/haar feedback in het definitieve personeelsplan.
- Indien nodig pas je de planning aan als de actieve situatie hiervoor aanleiding geeft.

Bespreek met je begeleider hoe het begeleiden en aansturen van eht team en medewerkers is gegaan. Maak vervolgens een samenvattend verslag van de periode of activiteit en van het gesprek met je begeleider. Vraag je begeleider om feedback.

Opdracht 4

- Naar aanleiding van het begeleiden van een team of activiteit ga je met medewerkers een werkbepreking voorzitten. Tijdens deze werkbepreking informeer je het team over relevante zaken en bespreek je de werkzaamheden. Ook bespreek je knelpunten binnen het team en (indien van toepassing) zaken die het functioneren en de sfeer binnen het team verstoren. Belangrijk is dat je de medewerkers stimuleert om hun mening en ideeën naar voren te brengen. Het doel is om de samenwerking en de sfeer te verbeteren. Je legt de gemaakte afspraken vast.
- Je voert minimaal drie verschillende soorten individuele gesprekken met medewerkers, waarbij je je tijdens het gesprek aanpast aan de manier van communiceren van de medewerker. Je legt de gemaakte afspraken schriftelijk vast.

- **Wat lever je in?**

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van opdrachten 1 t/m 4 (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt. Deze laat je eerst aan de begeleider lezen en vraag je om feedback. Daarna lever je de opdracht in. Je gaat de uitwerking uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.**

TABBLAD

Alle volgende opdrachten zijn voor jaar 3. Aangezien de theorie over deze onderwerpen nu nog niet zijn gegeven wordt mogen deze opdrachten ook pas in dit schooljaar gemaakt worden.



Voert beheerstaken uit (P2-K1)

P2-K1-W1 Maakt een plan voor uitvoering van facilitaire dienstverlening

- Wat wordt van jou verwacht?

Opdracht 1 Onderzoek - Interview

Houd een interview met een van de facilitaire medewerkers in het bedrijf. Het doel van het interview is dat je een goed beeld krijgt van wat er goed gaat in de facilitaire processen en wat er verbeterd kan worden.

Stap 1

Bedenk tien open vragen die je wil stellen.

Stap 2

Voer het interview uit en neem van het interview een filmpje of een geluidsopname. Dit mag je met je telefoon, tablet of laptop maken.

Stap 3

Werk het interview uit per vraag. Maak hiervan gebruik van je gemaakte filmpje of geluidsopname.

Stap 4

Beschrijf in minimaal 5 zinnen wat voor jou de essentie is van wat je kan gebruiken voor je Facilitair Operationeel Plan.

Stap 5

Beschrijf hoe je het interview hebt aangepakt. Beschrijf hoe de voorbereiding, uitvoering en uitwerking ging. Wat ging er goed en wat ging er minder goed en wat zou je de volgende keer anders doen en hoe je dit zou doen.

Opdracht 2 Onderzoek 2 – Interview

Houd een interview met een lid van het management van het stagebedrijf. Het doel is om twee verschillende trends en ontwikkelingen uit de branche te bespreken. Met welke trends of ontwikkelingen zou het management mee aan de slag willen of moeten? Welke hiervan kan je gebruiken voor je operationeel plan? Het onderwerp dient een facilitaire betekenis te hebben en moet afgeleid en in overeenstemmen zijn met de doelstellingen en visie en missie van de organisatie. Geef daarom de visie en missie duidelijk weer in je verslag.

Gebruik de stappen van opdracht 1 voor de voorbereiding en uitwerking van het interview

- Wat lever je in?

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt. Deze laat je eerst aan de begeleider lezen en vraag je om feedback. Daarna lever je de opdracht in.**
- **Interview 1**
- **Interview 2**
- **Doelstellingen en missie en visie van het bedrijf**
Je gaat de uitwerking uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.

P2-K1-W2 Voert contractbeheer uit

- Wat ga je doen?

- In overleg met je begeleider ga je voor een bepaalde periode onderzoek doen in het contractbeheer bij jouw BPV-bedrijf. Tijdens deze periode onderzoek je welke (aanvullende) acties uitgezet moeten worden bij bestaande leverancierscontracten om alles goed te laten lopen en de eventuele knelpunten op te lossen.

- Wat wordt van jou verwacht?

Opdracht 1

Geef een beschrijving van de lopende contracten bij jouw BPV bedrijf.

Type contracten:

- Geef aan wat er voor soort contracten zijn op je afdeling, Denk hierbij aan het onderscheid tussen diensten of producten.
- Geef bij deze contracten aan voor welke tijd deze zijn afgesloten.

Beheer van contracten:

- Wie houdt de contracten bij in de organisatie?
- Hoe is het georganiseerd binnen de organisatie?
- Welk systeem wordt hiervoor gebruikt?

Afsluiten van contracten:

- Wie is hiervoor verantwoordelijk voor?
- Wie is in de organisatie bevoegd om te tekenen?
- Zijn er ook andere leveranciers overwogen in de keuze?
- Waarom is voor de leverancier gekozen?

Controle van contracten:

- Hoe worden de contracten gecontroleerd op afspraken?
- Wie is in de organisatie verantwoordelijk op de controle?
- Is de leidinggevende op de hoogte van de contractafspraken?
- Hoe vaak wordt die controle uitgevoerd?

Opdracht 2

Bespreek met je begeleider of het interessant is voor het bedrijf om een bepaald servicecontract op te zeggen of om een nieuw contract af te sluiten. Bij het onderzoek betrek je de ervaringen en knelpunten van de medewerkers gedurende deze contractperiode. Op basis van het onderzoek adviseer je het bedrijf over het contract. Onderdeel van dit advies zijn ook de inkoopcriteria waarvan de offertes voor de nieuwe leveranciers contracten moeten voldoen. Vervolgens beoordeel je de ontvangen offertes op basis van de inkoopcriteria en adviseer je jouw leidinggevende met welk bedrijf het leveranciers contract het best kan worden afgesloten.

- Wat lever je in?

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van opdrachten 1 en 2 (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt. Deze laat je eerst aan de begeleider lezen en vraag je om feedback. Daarna lever je de opdracht in. Je gaat de uitwerking uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.**

P2-K1-W3 Beheert financiën

- Wat ga je doen?

In overleg met je begeleider kies je een plan of activiteit waarvoor jij het beschikbaar gestelde budget en de te behalen doelen bewaakt.

- Wat wordt van jou verwacht?

Op basis van het bedrijfsrichtlijnen maak je voorstellen voor de budgetten en maak je de financiële analyse van de kosten van het plan of activiteit.

- Je bespreekt de doelen, de budget-voorstellen en financiële analyse met je begeleider.
- Je legt de financiële administratief vast volgens de bedrijfsrichtlijnen en indien zich tijdens de uitvoering afwijkingen voordoen op het gebied van zowel de financiële planning als de te behalen doelen dan kun je deze verschillen verklaren.
- Je spreekt medewerkers (indien nodig) aan op de door jou geconstateerde afwijkingen en adviseert hen over de maatregelen waarmee ze kosten kunnen besparen en/ of de opbrengsten kunnen verhogen.

- Wat lever je in?

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van het verslag (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.
Je gaat de uitwerking uploaden onder de button "Bewijsmateriaal" in Examenwerk.**

P2-K1-W4 Stemt af met het management

- Wat ga je doen?

In overleg met je begeleider neem je deel aan een aantal (management) werkoverleggen. Op basis van de informatie van de informatie van het management pas je jouw werkzaamheden aan. Je stelt vragen ter verduidelijking. Je geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken aan het management door.

- Wat wordt van jou verwacht?

Opdracht 1

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

Communicatie:

- Welke vormen van communicatie vindt er plaats tussen personeel en management?
- Hoe vaak vindt dit overleg plaats?
- Beschrijf de toegevoegde waarde van deze overleggen.

Personeel:

- Heeft het personeel voldoende inspraak?
- Wordt er duidelijk gecommuniceerd door het management over lopende en toekomstige zaken?
- Is er voldoende interactie tijdens het overleg?
- Wordt er vooraf aan een overleg een agenda gemaakt

Verloop van de vergaderingen:

- Is er een tijdslimiet voor de duur van de vergaderingen
- Worden er notulen gemaakt
- Wordt er teruggekomen op actiepunten van de vorige vergadering?
- Wordt er actief meegedaan door iedereen?

Zinvolle vergadering:

- Levert het overleg voldoende op?
- Is er een meerwaarde van deze overleggen?

Werk bovenstaande punten uit in een verslag en bespreek dit met je begeleider.

Opdracht 2

In overleg met je begeleider kies je een (management) werkoverleg over de facilitaire werkzaamheden waaraan je deelneemt.

- Je bereidt het werkoverleg voor en brengt punten naar voren die je moeilijk vindt, waar je hulp bij je zou willen hebben, extra uitleg bij nodig hebt, of waar problemen uit voort kunnen ontstaan.
- Je bereidt het werkoverleg voor en breng tips en suggesties naar voren over procedure, werkprocessen, werkzaamheden, of activiteiten die volgens jou beter uitgevoerd kunnen worden, of dat jij er betere oplossing voor hebt.
- 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.

- **Wat lever je in?**

Bespreek met je begeleider hoe je de werkzaamheden zijn gegaan en je maakt een samenvattend verslag van dit gesprek. Vraag je begeleider om een schriftelijke feedback.

Je levert het volgende bewijsmateriaal in:

- **De uitwerking van opdrachten 1 en 2 (in Word), waarin de hiervoor genoemde onderwerpen zijn verwerkt.**
Je gaat de uitwerking 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 1^e jaars

Facilitair leidinggevende niveau 4

B1 - K1	=	Verricht facilitaire werkzaamheden
P2 - K1	=	Voert beheerstaken uit
P2 - K2	=	Geeft leiding

1 ^e leerjaar	B1- K1	3 metingen <i>1^e meting</i> : voor 1 december 2024 <i>2^e meting</i> : voor 1 februari 2025 <i>3^e meting</i> : voor 1 mei 2025
2 ^e leerjaar	B1- K1	op gevorderd en examineren in leerbedrijf in januari <i>1^e meting</i> : voor 1 oktober 2025 <i>2^e meting</i> : voor 1 december 2025
	P2 – K2	2 metingen (in een nieuwe praktijkperiode) <i>1^e meting</i> : voor 1 maart 2026 <i>2^e meting</i> : voor 1 juni 2026
3 ^e leerjaar	P2 – K2	op gevorderd en examineren op school in januari
	P2 – K1	op gevorderd en examineren in leerbedrijf in mei/juni <i>1^e meting</i> : voor 1 december 2026 <i>2^e meting</i> : voor 1 februari 2027 <i>3^e meting</i> : voor 1 mei 2027

Opdrachten voor in het leerbedrijf Facilitair leidinggevende

1 ^e leerjaar	Stage opdrachtenboekje (groen)
2 ^e leerjaar	Stage opdrachtenboekje (groen)
3 ^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;

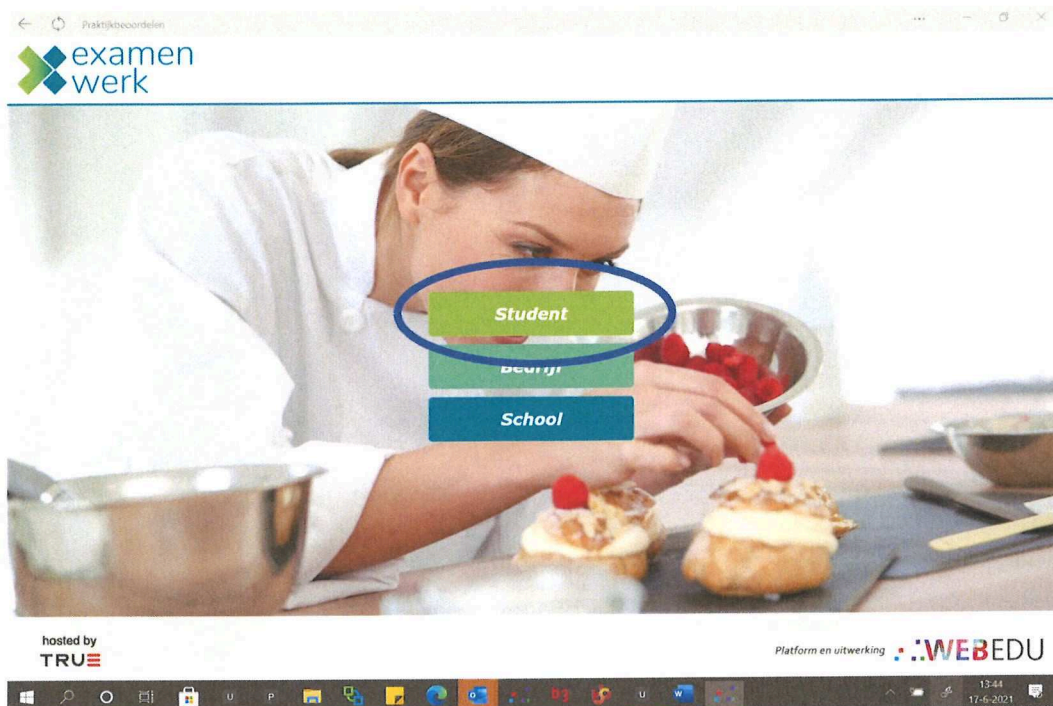
Hellen van der Weijden

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

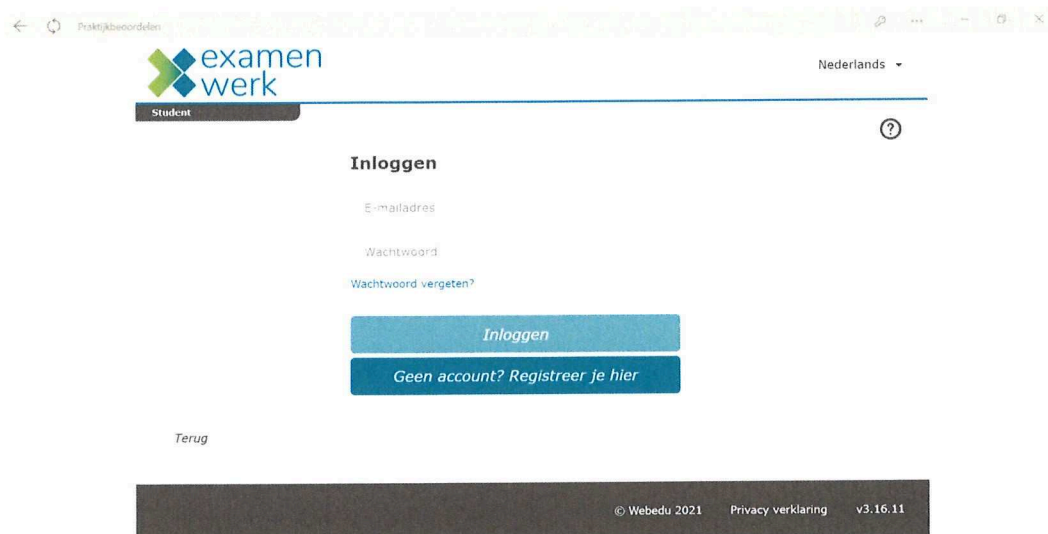
Invullen meting in Examenwerk voor studenten:

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 left sidebar contains buttons for 'Opdrachten', 'Service documenten', 'Verslag invullen', and 'Verslag downloaden'. The main content area is titled 'Ontwikkelingsperiode 1'. It includes sections for 'Processtatus', 'Workprocessen', 'Periode', 'Leerbedrijf', 'Bpv-beoordelaar', and 'Bpv-begeleider'. At the bottom, under 'Eerstvolgende taak', there are five buttons: 'Plannen', 'Omschrijving bedrijf', 'Afdelingsmomenten', 'Bewijsmateriaal', and 'Beoordeling'. A red circle highlights the 'Omschrijving bedrijf' button.

Vul de gegevens van je leerbedrijf is en klik op opslaan

The screenshot shows the 'examen werk' student portal with the 'Algemene omschrijving van het leerbedrijf' form. The form is titled 'Vragen' and contains several sections with questions and checkboxes:

- 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 vakantiemedewerkers? (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 'examenwerk' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'examenwerk' logo and user information. Below, the 'Ontwikkelingsperiodes' section is visible. It lists various development periods, with '2012 - Allround hospitality medewerker (2008 - 2021)' selected. A blue circle highlights the 'Meetmomenten' button in the bottom right corner of the 'Ontwikkelingsperiode 1' details panel.

- Klik op toevoegen

The screenshot shows the 'examenwerk' website interface. The 'Meetmomenten' section is active. It displays 'Zelfevaluatie student' and 'Voortgangsmetingen BPV-beoordelaar'. A blue circle highlights the 'Toevoegen' button in the 'Zelfevaluatie student' section. The 'Voortgangsmetingen BPV-beoordelaar' section also shows a 'Toevoegen' button.

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

examenwerk

ROC Mondriaan Hellen Van der... Nederlands

Student

Werkplan

Terug

Afspraken

Leerdoelen tot eerstvolgende afgesproken meetmoment.*

Concrete acties/te behalen resultaten in deze periode.*

Verplicht voor

Opslaan

Terug

© Webedu 2021 Privacy verklaring v3.16.11

- Klik op bewerken

examenwerk

ROC Mondriaan Hellen Van der... Nederlands

Student

Meetmomenten

Zelfevaluatie student

Meetmoment 1 Laatste bijgewerkt op 18-06-2021 Dit meetmoment is nog niet vastgelegd

Bewerken

Overzicht Toevoegen

Voortgangsmetingen BPV-beoordelaar

Overzicht

Meetmomenten vergelijken

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 | Heleen 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 Treedt 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.

	niet moment	niet	deelen	voldoende	Goed
Ik doe taakgebruik, 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					

Terug

- Vul de reflectie in en klik op vastleggen

Praktijkbeoordelen

examen
werk

RDC Mondriaan | Heleen van der... | 5/7 | Opnieuw instellen

Reflectie

Reflectie

Situatie*
In welke afdeling of afdelingen heb je gewerkt?

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

Acties*
Welke acties/dingen 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 terugkijken? Wat heb je geleerd? Hoe heb je het nog meer ingezet?

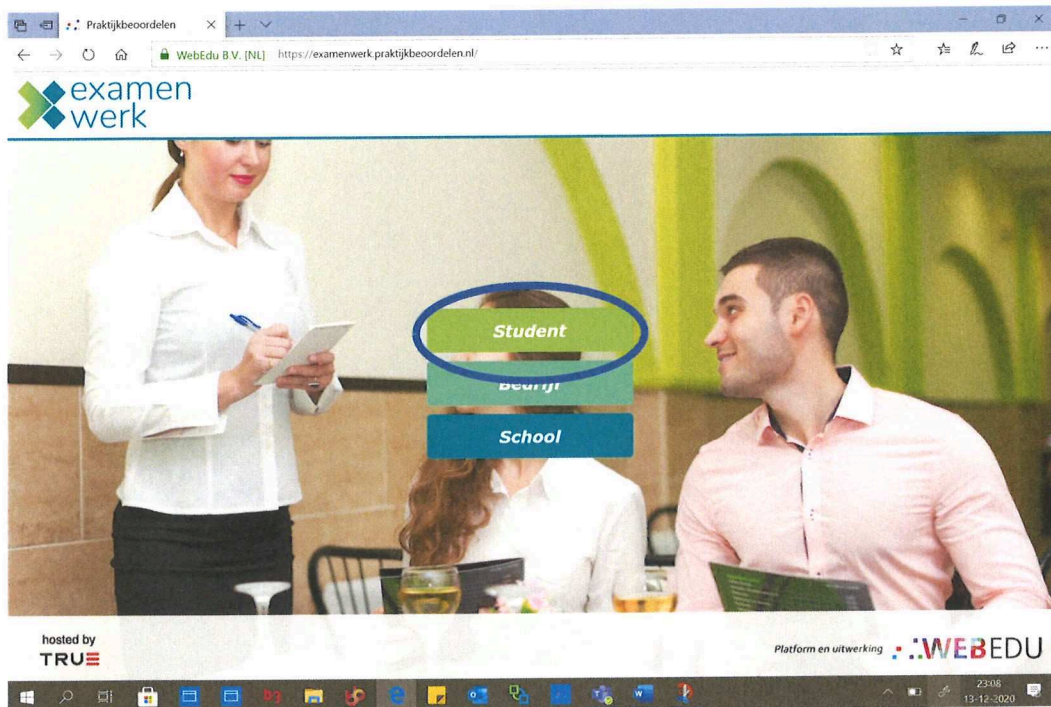
Terug

- 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.

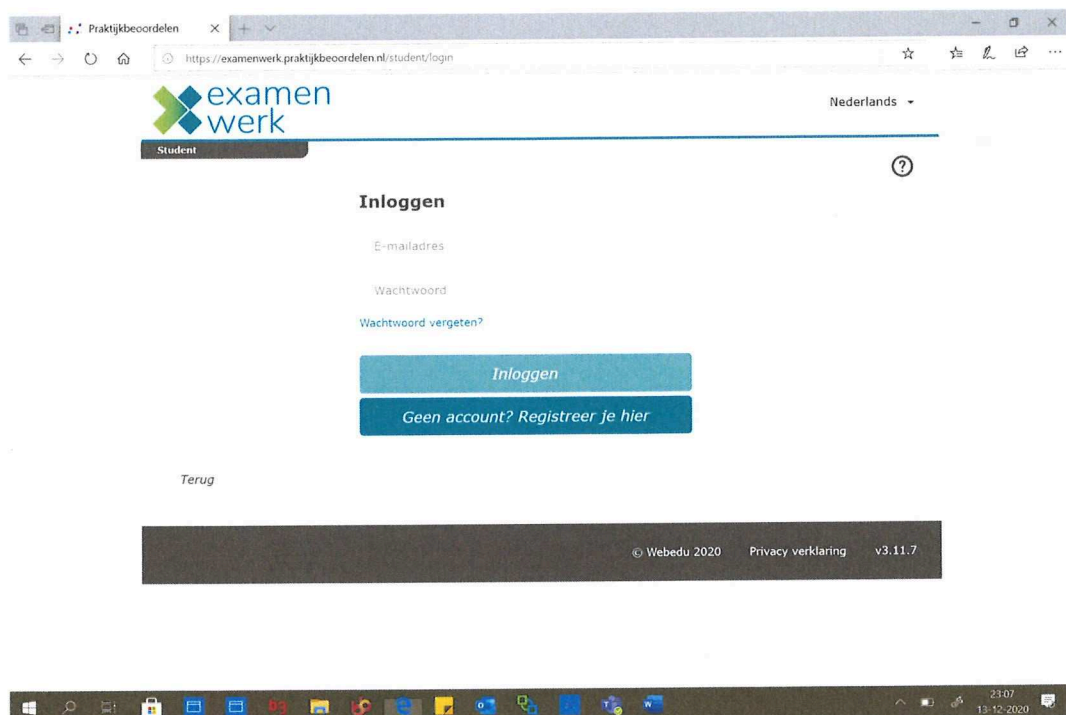
Uploaden opdrachten in Examenwerk voor studenten:

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

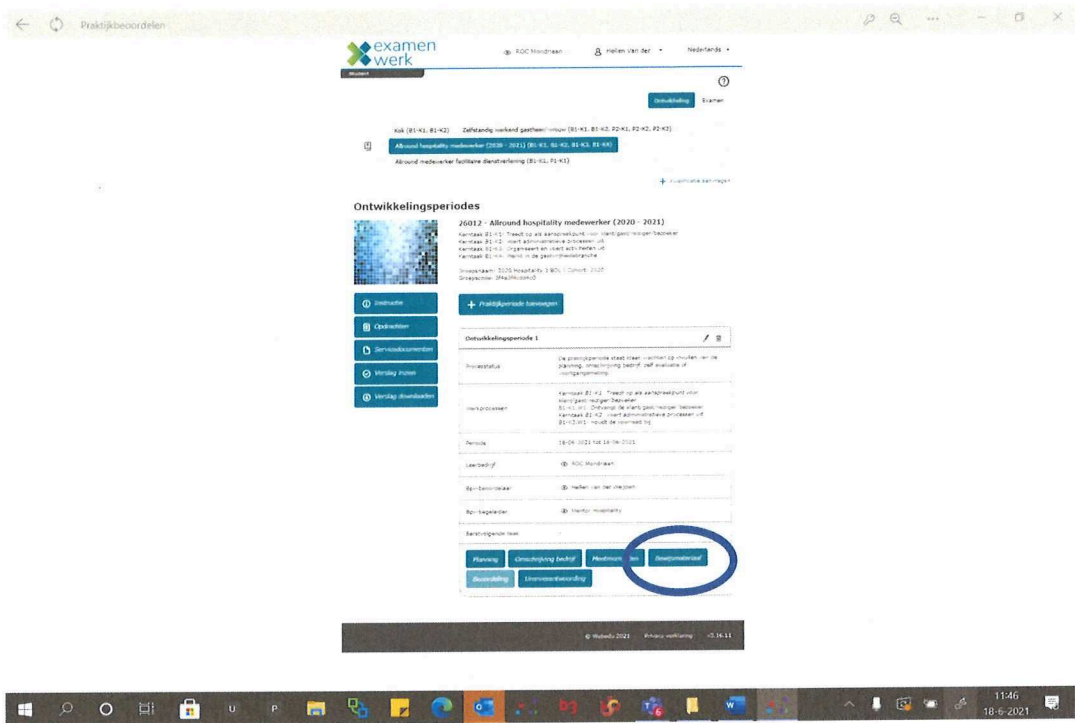
- Kies voor student



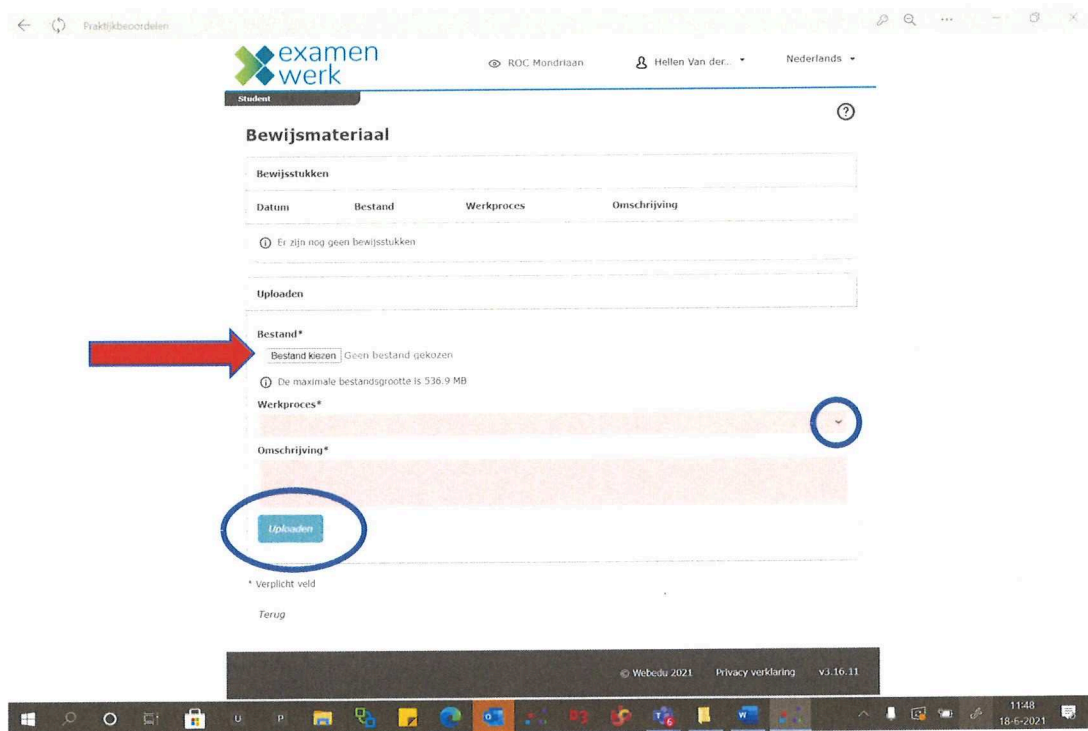
- Log in met je schoolmail en zelf verzonnen wachtwoord (deze blijft geldig gedurende de opleiding)



- 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.weijsen@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

