beroepsonderwijs bedrijfsleven

Kwalificatiedossier mbo

Dienstverlening
Crebonr. 23189

Kwalificaties

- Medewerker facilitaire dienstverlening (Crebonr. 25499)
- Helpende Zorg en Welzijn (Crebonr. 25498)
- Medewerker sport en recreatie (Crebonr. 25500)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Zorg en welzijn (Crebonr. 79140)

Penvoerder: Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Gevalideerd door: Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Op: 26-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 6

1. Beroepsspecifieke onderdelen 6

B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit 6

B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af 7

B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar 7

B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt 8

B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit 8

B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer 8

B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie 9

B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit 9

B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding 10

B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden 10

2. Generieke onderdelen 11

Profieldeel 12

P1: Medewerker facilitaire dienstverlening 12

P1-K1: Voert facilitaire werkzaamheden uit 12

P1-K1-W1: Assisteert bij beheer van gebouwen 12

P1-K1-W2: Voert logistieke werkzaamheden uit 13

P1-K1-W3: Voert cateringwerkzaamheden uit 13

P2: Helpende Zorg en Welzijn 15

P2-K1: Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn 15

P2-K1-W1: Ondersteunt bij wonen en huishouden 16

P2-K1-W2: Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL 16

P2-K1-W3: Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten 17

P3: Medewerker sport en recreatie 18

P3-K1: Assisteert bij activiteiten en evenementen 18

P3-K1-W1: Assisteert bij de uitvoering van activiteiten 19

P3-K1-W2: Begeleidt gasten/deelnemers 19

P3-K1-W3: Houdt toezicht 19

Leeswijzer

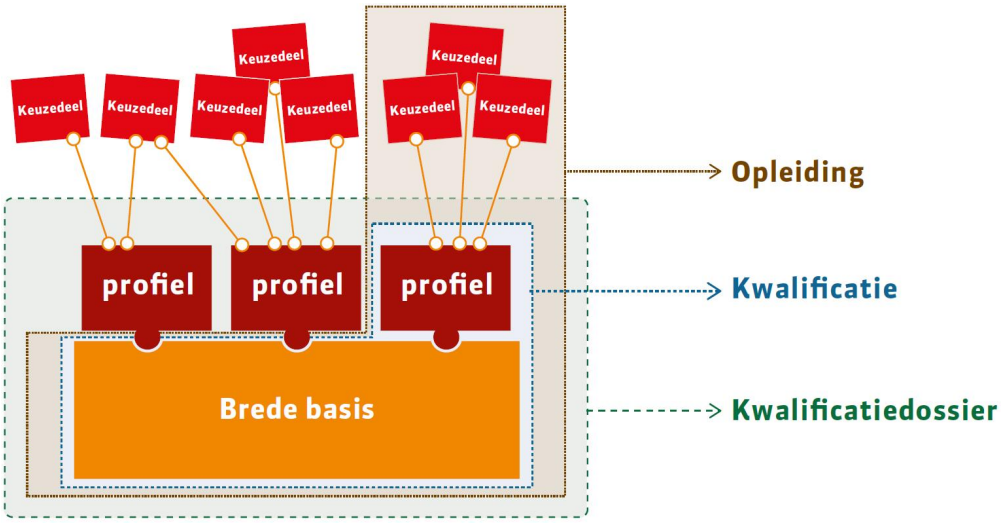
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op www.s-bb.nl/keuzedelen. Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom ‘vakkennis en vaardigheden’. Daarnaast kan in de kolom ‘gedrag’ een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Medewerker facilitaire dienstverlening	2	Nee	basisberoepsopleiding
P2 Helpende Zorg en Welzijn	2	Nee	basisberoepsopleiding
P3 Medewerker sport en recreatie	2	Nee	basisberoepsopleiding

Basisdeel
De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1	Voert dienstverlenende werkzaamheden uit	B1-K1-W1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af
		B1-K1-W2	Maakt ruimtes gebruiksklaar
		B1-K1-W3	Treedt op als aanspreekpunt
		B1-K1-W4	Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit
		B1-K1-W5	Assisteert bij voorraadbeheer
		B1-K1-W6	Draagt bij aan een veilige situatie
		B1-K1-W7	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit
		B1-K1-W8	Voert werkzaamheden uit gericht op voeding
		B1-K1-W9	Evalueert de werkzaamheden

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Medewerker facilitaire dienstverlening		
P1-K1	Voert facilitaire werkzaamheden uit	P1-K1-W1	Assisteert bij beheer van gebouwen
		P1-K1-W2	Voert logistieke werkzaamheden uit
		P1-K1-W3	Voert cateringwerkzaamheden uit

P2	Helpende Zorg en Welzijn		
P2-K1	Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn	P2-K1-W1	Ondersteunt bij wonen en huishouden
		P2-K1-W2	Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL
		P2-K1-W3	Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten

P3	Medewerker sport en recreatie		
P3-K1	Assisteert bij activiteiten en evenementen	P3-K1-W1	Assisteert bij de uitvoering van activiteiten
		P3-K1-W2	Begeleidt gasten/deelnemers
		P3-K1-W3	Houdt toezicht

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De beroepsbeoefenaar kan werkzaam zijn in diverse werkomgevingen (context) die stabiel zijn. De werkzaamheden die de beroepsbeoefenaar verricht zijn ondersteunend van aard en kunnen afhankelijk van het type organisatie* waar de beroepsbeoefenaar werkzaam is, zeer verschillend zijn. De beroepsbeoefenaar is werkzaam in bedrijven en organisaties die diensten verlenen aan individuele klanten of aan groep klanten, dit kunnen zowel interne als externe klanten zijn. Te denken is aan facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners, productieomgevingen, recreatiebedrijven, zwembaden, (attractie)parken, (semi) overheidsinstellingen, zorginstellingen, buurthuizen, kinderopvang, groepsaccommodaties, indoor- en outdoorcentra, sportverenigingen en sportaccommodaties. De doelgroep waarmee de beroepsbeoefenaar te maken heeft is erg divers en varieert in leeftijd, cultuur, leefstijl en maatschappelijke positie. *waar de term ‘organisatie’ staat, kan ook ‘bedrijf’ worden gelezen.
Typerende beroepshouding
De beroepsbeoefenaar heeft een ondersteunende, dienstverlenende en servicegerichte houding. Hij* houdt rekening met en speelt in op de behoefte en verwachtingen van de klanten**. De beroepsbeoefenaar toont een sociale en open houding en is alert en integer. Hij werkt volgens richtlijnen en procedures. * waar in dit dossier ‘hij’ of 'hem' staat, kan ook ‘zij’ of 'haar' gelezen worden en omgekeerd. **waar in dit dossier de term klant staat, kan ook worden gelezen: gast, deelnemer, cliënt, zorgvrager, mantelzorger, bewoner, oudere, jongere, burger, deelnemer, kind, leerling, vrijwilliger, recreant, collega of organisatie.
Resultaat van de beroepengroep
Er is optimale ondersteuning en service verleend aan de klant en/of opdrachtgever.

B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit
Complexiteit
De beroepsbeoefenaar voert eenvoudige dienstverlenende taken uit volgens standaardprocedures en/of afspraak. De diversiteit van de werkzaamheden is groot, wat betekent dat de beroepsbeoefenaar veel schakelt tussen uiteenlopende werkzaamheden. De complexiteit van de werkzaamheden wordt verhoogd door het contact met klanten. De beroepsbeoefenaar beschikt over basiskennis en basisvaardigheden voor de uitvoering van zijn dienstverlenende werkzaamheden.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De beroepsbeoefenaar werkt onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Binnen een afgebakend takenpakket werkt hij zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van zijn eigen werkzaamheden.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ heeft basiskennis van gebruik en toepassing van social media en internet ▪ heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur ▪ heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer ▪ heeft basiskennis van hygiëne/HACCP ▪ kan basiskennis van voeding en levensmiddelenbeheer toepassen

B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

- kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan een werkplan gebruiken
- kan eenvoudige (huishoudelijke) apparaten onderhouden en eenvoudige reparaties aan apparatuur en/of gebouwen uitvoeren
- kan eenvoudige handleidingen en etiketten lezen en interpreteren
- kan evaluatievaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan feedbackvaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan handelen volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken
- kan leerstrategieën toepassen om zijn deskundigheid te vergroten
- kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen
- kan omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan veelvoorkomende softwareprogramma's toepassen ten behoeve van registratie van gegevens
- kan voor zichzelf opkomen in werkrelaties

B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar ontvangt werkopdrachten en instructies van de leidinggevende en/of neemt deel aan overleg om werkzaamheden af te stemmen en de werkuitvoering te bespreken. Hij maakt een werkplanning en bereidt de werkzaamheden verder voor door te zorgen dat hij beschikt over de benodigde materialen en middelen. Hij maakt afspraken over de voortgang van het werk en draagt zo nodig werkzaamheden over.

Resultaat

De werkzaamheden zijn juist voorbereid.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:
- kiest de juiste materialen en middelen;
- volgt nauwkeurig instructies en aanwijzingen;
- vraagt om verduidelijking of hulp bij onduidelijkheden;
- verzamelt actief informatie over de werkuitvoering en aandachtspunten;
- stemt effectief af met collega's, leidinggevende of overig betrokkenen;
- plant werkzaamheden in een logische volgorde.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar richt alleen en/of samen met klanten en/of collega’s de werk-, activiteiten- en/of verblijfsruimte in, binnen en/of buiten en/of zorgt voor de aankleding van de ruimte. Hij zorgt dat de ruimte ingericht of aangekleed kan worden door zo nodig eerst op te ruimen en schoon te maken. Hij verzamelt de benodigde materialen en middelen voor de inrichting en/of aankleding van de ruimte en zet deze klaar voor gebruik. Hij zet meubilair, materialen en/of middelen in de gewenste opstelling. Hij zorgt voor een representatieve ruimte en draagt bij aan een gastvrije sfeer. In overleg met de leidinggevende lost hij eenvoudige praktische problemen op. In voorkomende situaties brengt hij de ruimte na afloop weer op orde.

Resultaat

De ruimte is op de juiste wijze ingericht en gebruiksklaar.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:
- interpreteert het werkplan en/of de aanwijzingen van collega’s juist;
- richt de ruimte op een efficiënte manier in op basis van het plan van aanpak of werkplan;

B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar

- gaat zorgvuldig en op de juiste wijze om met de voorgeschreven (hulp)middelen, materialen en apparatuur;
- werkt accuraat volgens de voorschriften van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar begroet de klant en staat hem te woord. Hij vraagt naar de wensen van de klant en informeert de klant en/of brengt de klant in contact met een andere collega. Hij registreert eventuele gegevens in het systeem. Hij rondt het gesprek af en checkt daarbij de tevredenheid van de klant.

Resultaat

De klant is gastvrij ontvangen en juist geïnformeerd. Indien van toepassing zijn gegevens geregistreerd.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:
- staat de klant vriendelijk en duidelijk te woord;
- handelt gastvrij en servicegericht;
- achterhaalt proactief de wensen van de klant;
- maakt een juiste vertaling van de wensen van de klant naar passende informatie;
- werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit. Hij verwerkt gegevens in de daartoe bestaande systemen. Hij scant, print en kopieert documenten.

Resultaat

De administratieve werkzaamheden zijn volgens afspraak en/of procedure uitgevoerd.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:
- gebruikt de benodigde hulpmiddelen en (documentbeheer)systeem/systemen effectief;
- verwerkt digitale gegevens volgens de in het bedrijf geldende procedures;
- voert de werkzaamheden uit binnen de afgesproken tijd.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar inventariseert de voorraad en checkt aanwezigheid, aantal en houdbaarheid van goederen/producten. Hij signaleert (dreigende) tekorten en meldt deze aan de leidinggevende. Hij neemt bestellingen in ontvangst en controleert deze op juistheid en kwaliteit. Hij plaatst de goederen/producten in de daarvoor bestemde ruimte(s)/voorraadkast. Hij registreert en/of rapporteert gegevens over de voorraad.

B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer

Resultaat

De voorraad is op peil.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:
- volgt het protocol van de organisatie nauwgezet;
- controleert de voorraad nauwgezet;
- geeft tekorten en behoeften aan producten accuraat door aan de leidinggevende;
- vult de voorraad op de juiste wijze aan;
- slaat de goederen/producten op de juiste wijze op.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen. Hij signaleert bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van klanten en collega's en onderneemt daarop actie. Hij haalt hulp of laat die halen. Hij rapporteert de gebeurtenis aan de leidinggevende en/of aan de verantwoordelijk functionaris.

Resultaat

De beroepsbeoefenaar heeft op passende wijze bijgedragen aan de veiligheid.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:
- schat de situatie correct in;
- handelt alert en adequaat in onveilige situaties;
- handelt consequent binnen de grenzen van zijn bevoegdheid;
- toont in voorkomende situaties zorg en aandacht voor de situatie van de klant;
- rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de leidinggevende/verantwoordelijk functionaris.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar voert eenvoudig onderhoud uit aan apparatuur, materialen en middelen. Hij lost eenvoudige storingen op en herstelt kleine mankementen. Hij checkt of datgene wat hij hersteld of onderhouden heeft naar behoren functioneert en brengt zo nodig correcties aan. Bij grotere storingen informeert hij de leidinggevende. Hij rapporteert het uitgevoerde onderhoud en de uitgevoerde herstelwerkzaamheden aan de leidinggevende.

Resultaat

De onderhouds- en herstelwerkzaamheden zijn juist uitgevoerd en gerapporteerd.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:
- past de veiligheidsvoorschriften en geldende organisatieprocedures nauwkeurig toe;
- maakt effectief gebruik van materialen en middelen om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren;
- gaat zorgvuldig met materialen en middelen om;
- voert onderhouds- en herstelwerkzaamheden adequaat uit;

B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit

- schakelt tijdig de hulp in van collega's of leidinggevende;
- brengt de informatie op duidelijke wijze over aan de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen van de klant of ontvangt een opdracht of bestelling voor eten en/of drinken. Hij verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de opdracht of bestelling uit te voeren. In voorkomende situaties geeft hij de bestelling door aan de keuken. Hij bereidt eenvoudige gerechten en/of dranken en handelt de bestelling of opdracht af.

Resultaat

De werkzaamheden met betrekking tot voeding zijn volgens planning en instructie uitgevoerd.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:
- past de bereidings- en distributietechnieken volgens instructie toe;
- zet de juiste materialen, middelen en apparatuur klaar;
- maakt effectief gebruik van de materialen, middelen en apparatuur;
- schakelt collega's tijdig in bij vragen, problemen of bijzonderheden;
- benadert de klant vriendelijk en gastvrij.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar verzamelt in overleg met de leidinggevende gegevens over zijn functioneren door klanten en/of collega's feedback te vragen op zijn functioneren. Hij bespreekt de ontvangen feedback met de leidinggevende. Hij reflecteert op zijn handelen en reageert op feedback van de leidinggevende. In overleg met de leidinggevende maakt hij zo nodig afspraken over aanpassing van zijn werk- of handelwijze en/of over aanvullende scholing.

Resultaat

De beroepsbeoefenaar heeft de werkzaamheden samen met de leidinggevende geëvalueerd. Zo nodig zijn er actiepunten geformuleerd.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:
- verzamelt actief en doelgericht feedback;
- formuleert helder en kernachtig;
- schetst een realistisch beeld van zijn eigen functioneren;
- past zijn werkwijze aan, indien gevraagd.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Omgaan met verandering en aanpassen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-kwalificatie-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Rekenen

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Loopbaan en burgerschap

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. De kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Medewerker facilitaire dienstverlening

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De medewerker facilitaire dienstverlening levert een bijdrage aan het primaire proces binnen bedrijven en organisaties. Hij heeft oog voor dienstverlening, hospitality, gebouw en omgeving en kan snel schakelen tussen deze onderdelen van zijn werk. De medewerker facilitaire dienstverlening kan flexibel inspelen op wisselende situaties en met zijn dienstverlenende instelling ontzorgt hij interne en externe betrokkenen van een organisatie/bedrijf. De medewerker facilitaire dienstverlening staat ten dienste van het primaire proces van een organisatie en draagt op deze manier indirect bij aan het resultaat van de organisatie.

De medewerker facilitaire dienstverlening kan werkzaam zijn in diverse werkomgevingen en kan verschillende diensten verlenen. Hij is in dienst van een facilitaire aanbieder of werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van organisaties (zowel profit als non-profit). De medewerker facilitaire dienstverlening heeft de mogelijkheid om zich te specialiseren in één of meer van de onderdelen van het Facilitaire werkveld.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Voert facilitaire werkzaamheden uit

Complexiteit

De medewerker facilitaire dienstverlening voert eenvoudige werkzaamheden uit. In zijn werkzaamheden past hij routines en standaardprocedures toe. Hij maakt gebruik van basiskennis en vaardigheden om uitvoering te geven aan facilitaire werkzaamheden. De werkzaamheden zijn wisselend van aard, maar altijd in een vaste context en routine. Zijn werkzaamheden zijn weinig complex, maar door de diversiteit aan werkzaamheden moet hij snel kunnen schakelen tussen werkzaamheden en personen waarmee hij communiceert.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker facilitaire dienstverlening voert werkzaamheden uit onder supervisie van zijn leidinggevende. Hij werkt binnen de toegewezen taken zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van zijn taken volgens de geldende protocollen of de gegeven instructie en voor het melden van bijzonderheden aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis van FMIS
- heeft basiskennis van gastenservice
- heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van (benodigde) huisvesting
- heeft basiskennis van relevante wet- en regelgeving (w.o. hygiënecode, Arbo)
- heeft basiskennis van voedingsleer en veel voorkomende diëten
- heeft basiskennis van voedsel, dranken en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)
- kan handelen volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken
- kan reinigingsapparatuur gebruiken
- kan servicegericht handelen

P1-K1-W1 Assisteert bij beheer van gebouwen

Omschrijving

De medewerker facilitaire dienstverlening bewaakt de representativiteit van het gebouw of gebouwen en het omliggende terrein. Hij voert activiteiten uit om de representativiteit op het gewenste niveau te houden/krijgen.

P1-K1-W1 Assisteert bij beheer van gebouwen

Hij voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit en voert eenvoudige onderhoudswerkzaamheden aan het gebouw of het omliggende terrein uit.

Resultaat

Het gebouw en het omliggende terrein zijn representatief.

Gedrag

De medewerker facilitaire dienstverlening:
- signaleert onvolkomenheden en handelt alert en doortastend;
- voert schoonmaak- en opruimwerkzaamheden uit conform voorgeschreven procedures;
- voert onderhoudswerkzaamheden snel en behendig uit op basis van technisch inzicht;
- maakt effectief gebruik van materialen en middelen om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren;
- gaat zorgvuldig met materialen en middelen om.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P1-K1-W2 Voert logistieke werkzaamheden uit

Omschrijving

De medewerker facilitaire dienstverlening voert interne en externe transportwerkzaamheden uit en assisteert bij (interne) verhuizingen. Hij verzamelt, selecteert en controleert goederen op defecten. Hij transporteert goederen en personen naar de gewenste locatie. Hij slaat goederen op.

Resultaat

Interne en externe transportwerkzaamheden zijn adequaat uitgevoerd en goederen zijn opgeslagen conform procedures en wet- en regelgeving.

Gedrag

De medewerker facilitaire dienstverlening:
- werkt volgens wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures bij transport- en opslagwerkzaamheden;
- vervoert goederen en personen op veilig wijze;
- gebruikt de juiste materialen en middelen voor het uitvoeren van transportwerkzaamheden;
- gaat zorgvuldig en netjes om met middelen en materialen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P1-K1-W3 Voert cateringwerkzaamheden uit

Omschrijving

De medewerker facilitaire dienstverlening assisteert bij werkzaamheden in de catering. Hij assisteert bij de bereiding van maaltijden en bij voorkomende werkzaamheden in de keuken. Hij verwerkt en bewerkt voedingsmiddelen. Hij vult automaten bij en vult buffetten aan en bedient de klant. Hij reinigt gebruikte middelen en materialen en ruimt deze vervolgens op. Hij zorgt dat de keuken weer op orde is voor het volgend gebruik.

Resultaat

Catering werkzaamheden zijn conform procedures en wet- en regelgeving uitgevoerd.

Gedrag

De medewerker facilitaire dienstverlening:
- toont inzicht in het soort en de consistentie van producten;
- bepaalt vlot op welke wijze de producten moeten worden bereid;
- past de bereidings-, kook- en distributietechnieken snel, precies en accuraat toe;
- werkt nauwgezet conform procedures en wet- en regelgeving;
- past middelen en materialen zorgvuldig doeltreffend toe;
- handelt klantgericht.

P1-K1-W3 Voert cateringwerkzaamheden uit

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

P2 Helpende Zorg en Welzijn

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De helpende zorg en welzijn kan werken in de eigen woonomgeving van de cliënt*, maar ook in een leefomgeving waarin de cliënt langdurig, tijdelijk of alleen gedurende een aantal uren per week verblijft. Zij kan werkzaam zijn in verzorgingshuis, verpleeghuis, thuiszorg en het WMO-domein, woonzorgcentrum, kinderopvang, woonvorm voor begeleid wonen, ziekenhuis of (speciaal) onderwijs.

De helpende zorg en welzijn voert vraaggericht ondersteunende taken uit ten behoeve van een of meer cliënten en diens naastbetrokkenen**. Zij heeft daarbij aandacht voor de zelf- en samenredzaamheid van de cliënt en diens naastbetrokkenen en houdt rekening met de afspraken in het zorgplan, de mogelijkheden, wensen, gewoonten, normen, waarden, levensbeschouwing en culturele achtergrond van cliënten en naastbetrokkenen. Zij bewaakt de privacy van de cliënt en diens naastbetrokkenen. Zij is zich bewust van het effect van haar handelen en gedrag op de cliënt en diens naastbetrokkenen.

*De term cliënt wordt gebruikt voor cliënt, zorgvrager, bewoner, oudere, jongere, burger, deelnemer, kind en leerling.
**De term naastbetrokkenen wordt gebruikt voor mantelzorgers en vrijwilligers, ouders, verzorgers, familie, vrienden, wettelijke vertegenwoordigers, het cliëntsysteem en directe naasten.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn

Complexiteit

De helpende zorg en welzijn voert uitvoerende, laagcomplexe werkzaamheden uit binnen het kader van gemaakte afspraken. In haar werkzaamheden past ze routines en standaardprocedures toe en maakt ze gebruik van basiskennis en vaardigheden om cliënten passend te ondersteunen. De context waarin zij haar werkzaamheden uitvoert is overwegend stabiel. Als de situatie minder stabiel is en als er onvoorziene situaties optreden, krijgt zij ondersteuning van een collega en/of leidinggevende. Zij weet met wie ze contact kan opnemen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De helpende zorg en welzijn heeft binnen het aangereikte takenpakket een zelfstandig uitvoerende rol. Zij werkt vraaggericht op basis van ontvangen instructies. Bij de uitvoering van haar werkzaamheden kan zij altijd terugvallen op haar leidinggevende, al zal deze soms 'op afstand', bijvoorbeeld telefonisch, beschikbaar zijn. Zij draagt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van haar eigen werkzaamheden en legt verantwoording af over haar werkzaamheden aan haar leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis van activiteiten op het gebied van zorg en welzijn
- heeft basiskennis van anatomie
- heeft basiskennis van de doelgroepen zorg en welzijn
- heeft basiskennis van gezonde voeding
- heeft basiskennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit
- heeft basiskennis van relevante wet- en regelgeving in de sector zorg en welzijn w.o. zorgprotocollen, Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- heeft basiskennis van relevante ziektebeelden van cliënten
- heeft basiskennis van voedingsleer en veel voorkomende diëten
- kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan de zelf- en samenredzaamheid van cliënten bevorderen
- kan eenvoudige gesprekstechnieken toepassen

P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn

- kan eet- en drinkgedrag van cliënten observeren en registreren;
- kan handelen volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken
- kan signalen van sociale problematiek herkennen (waaronder huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel misbruik) en deze melden aan de leidinggevende volgens wet- en regelgeving en het beleid/protocol van de organisatie
- kan technologische hulpmiddelen op het gebied van wonen, zorg en welzijn hanteren
- kan voeding volgens zorgplan bereiden
- kan voedingsvoorschriften lezen

P2-K1-W1 Ondersteunt bij wonen en huishouden

Omschrijving

De helpende zorg en welzijn ondersteunt de cliënt, naastbetrokkenen of collega's vraaggericht bij huishouden. Zij maakt op basis van het zorgplan met de cliënt en naastbetrokkenen afspraken over welke werkzaamheden de cliënt zelf doet en welke ondersteuning door anderen wordt gedaan. Zij zorgt er voor dat de cliënt en diens naastbetrokkenen zoveel mogelijk de werkzaamheden zelf kunnen doen en biedt daarbij indien nodig ondersteuning. Zij voert alleen werkzaamheden uit die in de gezamenlijke afspraken zijn vastgelegd. Ze draagt gegevens over de cliënt en de geboden ondersteuning over aan haar collega's.

Resultaat

De cliënt is volgens gemaakte afspraken vraaggericht ondersteund bij wonen en huishouden. Relevante gegevens zijn overgedragen.

Gedrag

De helpende zorg en welzijn:
- luistert aandachtig naar de wensen, behoeften en mogelijkheden van de zorgvrager en naastbetrokkenen;
- voert de werkzaamheden volgens afspraken en richtlijnen doelgericht en effectief uit;
- past de materialen en middelen juist en doeltreffend toe;
- stimuleert de cliënt om werkzaamheden zelf uit te voeren.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K1-W2 Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL

Omschrijving

De helpende zorg en welzijn ondersteunt de cliënt, naastbetrokkenen of collega's vraaggericht bij persoonlijke zorg en activiteiten van het dagelijks leven (ADL), zoals eten, drinken, aan- en uitkleden en bewegen. Zij gaat na wat de afspraken in het zorgplan zijn wat betreft de persoonlijke verzorging en ADL van de cliënt en biedt op basis daarvan ondersteuning. Zij draagt er aan bij dat de cliënt zo veel mogelijk zelf kan doen. Ze geeft de cliënt en/of naastbetrokkenen informatie over activiteiten en helpt zo nodig bij het kiezen van activiteiten. Ze begeleidt de cliënt, indien nodig, bij het vervoer naar de activiteit. Ze signaleert bijzonderheden en veranderingen in de gezondheid, het welbevinden en/of de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Ze draagt gegevens over de cliënt en de geboden ondersteuning over aan haar collega's.

Resultaat

De cliënt is volgens gemaakte afspraken vraaggericht ondersteund bij persoonlijke zorg en ADL. Relevante gegevens zijn overgedragen.

Gedrag

De helpende zorg en welzijn:
- kiest passende middelen, materialen en methoden;
- gaat doelmatig en efficiënt om met materialen en middelen;

P2-K1-W2 Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL

- gaat volgens afspraak en richtlijnen om met de spanning tussen de wensen van de cliënt, de werkplanning en de afspraken;
- stelt gerichte vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen;
- signaleert adequaat veranderingen in de behoeften, het gedrag en de gemoedstoestand van de cliënt;
- handelt effectief volgens protocol en instructie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W3 Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten

Omschrijving

De helpende zorg en welzijn assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten. Ze voert voorkomende handelingen uit bij het uitvoeren van de activiteit en betrekt hierbij, indien van toepassing, zo veel mogelijk ook de cliënten en naastbetrokkenen. Ze geeft zo nodig extra uitleg en extra hulp aan cliënten die daaraan behoefte hebben. Ze bevordert een positief groepsklimaat.

Resultaat

De helpende zorg en welzijn heeft op een professionele wijze een bijdrage geleverd aan de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten.

Gedrag

De helpende zorg en welzijn:
- betrekt actief de cliënt bij de activiteit;
- stelt gerichte vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen;
- past haar communicatie en gedrag adequaat aan op een groep, ook als zij verschillen qua cultuur of achtergrond;
- sluit proactief aan bij de eigen kracht, mogelijkheden en beleving van de cliënt en naastbetrokkenen;
- gaat professioneel om met haar gevoelens en emoties bij weerstand, tegenslag en moeilijke situaties;
- handelt volgens gemaakte afspraken en instructie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

P3 Medewerker sport en recreatie

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De medewerker sport en recreatie voert (delen) van sportieve en recreatieve activiteiten uit, begeleidt gasten/deelnemers en houdt toezicht. Hij gaat graag met mensen om, hij is gastvrij en weet gasten/deelnemers op een plezierige wijze te onderhouden, te vermaken en te enthousiasmeren. Hij weet van aanpakken en werkt volgens voorschriften en instructies en gemaakte afspraken. Hij is alert op het signaleren van bijzonderheden, met name op het gebied van (sociale en fysieke) veiligheid van gasten/deelnemers en andere betrokkenen. De medewerker sport en recreatie is werkzaam in de sectoren sport en recreatie. Hij kan zijn werkzaamheden uitvoeren in tal van organisaties, bijvoorbeeld in recreatiebedrijven zoals campings en bungalowbedrijven, attractieparken en groepsaccommodaties of in sportorganisaties zoals fitnesscentra, indoor- en outdoor centra en sportverenigingen, dan wel in gecombineerde organisaties zoals zwembaden, wellnesscentra en buitensportondernemingen. Hij kan ook werkzaam zijn bij (semi)overheidsorganisaties of gezondheidsondernemingen.

Beroepsvereisten

Nee

P3-K1 Assisteert bij activiteiten en evenementen

Complexiteit

De medewerker sport en recreatie voert eenvoudige, uitvoerende werkzaamheden uit binnen het kader van gemaakte afspraken. In zijn werkzaamheden past hij routines en standaardprocedures toe en maakt hij gebruik van basiskennis en vaardigheden om (delen van) recreatieve en sportieve activiteiten uit te voeren, gasten/deelnemers te begeleiden en toezicht te houden. De activiteiten kan hij uitvoeren in een vaste context, maar ook in wisselende contexten, zoals een buitenomgeving. Zijn werkzaamheden zijn weinig complex, door de diversiteit aan werkzaamheden moet hij snel kunnen schakelen tussen werkzaamheden, alsook tussen personen waarmee hij communiceert. De doelgroep waarmee hij te maken kan krijgen is erg divers en varieert in leeftijd, cultuur, leefstijl, maatschappelijke positie en waardering voor sport en recreatie. De veiligheid van gasten/deelnemers heeft topprioriteit en vraagt van de medewerker sport en recreatie voortdurende alertheid op de (sociale en fysieke) veiligheid van alle betrokkenen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker sport en recreatie werkt binnen de toegewezen taken zelfstandig op basis van ontvangen instructies en gemaakte afspraken. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden kan hij altijd terugvallen op een collega of een leidinggevende. Hij draagt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden en legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan de leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van doelgroepen in sport en recreatie
- heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur ten behoeve van sportieve en recreatieve activiteiten
- heeft basiskennis van gezondheid in relatie tot sport en bewegen
- heeft basiskennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit
- heeft basiskennis van het aanbod van en de mogelijkheden binnen de organisatie
- heeft basiskennis van relevante sportieve en recreatieve activiteiten in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan basale didactische vaardigheden toepassen bij het uitvoeren van sportieve en recreatieve activiteiten
- kan de plattegrond van zijn werkomgeving lezen
- kan gedrag van gasten/deelnemers observeren om informatie te verzamelen, o.a. over de tevredenheid en het vaardigheidsniveau van de gast/deelnemer
- kan eenvoudige gesprekken voeren en informatie, instructies en aanwijzingen geven aan gasten/deelnemers in een moderne vreemde taal
- kan kennis van eerste hulpverlening en reanimatie toepassen
- kan signalen van sociale problematiek herkennen (waaronder huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel misbruik) en deze melden aan de leidinggevende volgens wet- en regelgeving en het beleid/protocol van de organisatie
- kan sport- en spelvaardigheden toepassen

P3-K1-W1 Assisteert bij de uitvoering van activiteiten

Omschrijving

De medewerker sport en recreatie helpt bij de uitvoering van activiteiten en voert voorkomende werkzaamheden uit. Hij assisteert bij de verkoop of verhuur van producten en materialen ten behoeve van activiteiten. Hij geeft gasten/deelnemers uitleg en instructie over de activiteit. Hij geeft gasten/deelnemers informatie over veilig, hygiënisch en duurzaam gebruik van middelen, materialen en accommodatie en beantwoordt vragen. Hij houdt tevredenheid van de gasten/deelnemers in de gaten en signaleert veranderingen en onderneemt zo nodig daarop actie. Na afloop van de activiteit assisteert hij bij het op orde brengen van materialen en middelen. Hij doet verslag van zijn werkzaamheden aan de leidinggevende en meldt bijzonderheden.

Resultaat

De medewerker sport en recreatie heeft effectief en op klantvriendelijke wijze bijgedragen aan de uitvoering van de activiteit.

Gedrag

De medewerker sport en recreatie:
- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies en informatie;
- maakt verantwoord gebruik van materialen en middelen;
- stelt zich servicegericht op naar gasten/deelnemers en collega's;
- werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de organisatie;
- rapporteert tijdig, bondig en op duidelijke wijze aan de direct verantwoordelijke.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

P3-K1-W2 Begeleidt gasten/deelnemers

Omschrijving

De medewerker sport en recreatie ontvangt gasten/deelnemers en beantwoordt vragen. Hij informeert hen over de gang van zaken tijdens en rond de activiteit. Hij demonstreert vaardigheden of handelingen en stimuleert gasten/deelnemers om actief mee te doen. Hij bevordert de interactie en - indien van toepassing - de samenwerking in de groep. Hij observeert gasten/deelnemers tijdens de uitvoering van de activiteit en geeft wanneer nodig nadere uitleg en instructies. Hij ondersteunt de gast/deelnemer bij succes en tegenslag. Hij bewaakt de voortgang van de activiteit en neemt in voorkomende situaties in overleg met collega(’s) of leidinggevende maatregelen om de voortgang of aanpak bij te sturen. Hij rapporteert zijn bevindingen aan de leidinggevende.

Resultaat

De medewerker sport en recreatie heeft de gasten/deelnemers enthousiast en volgens afspraken begeleid.

Gedrag

De medewerker sport en recreatie:
- stemt zijn wijze van communicatie/presentatie af op de gasten/deelnemers;
- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies;
- werkt nauwgezet volgens ontvangen instructies of afspraken;
- betrekt de gasten/deelnemers actief bij de uitvoering;
- controleert regelmatig of de activiteit volgens planning verloopt;
- houdt de tevredenheid van de gasten/deelnemers in de gaten;
- gaat op gepaste wijze om met feedback van gasten/deelnemers of andere betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Begeleiden, Instructies en procedures opvolgen, Presenteren, Plannen en organiseren

P3-K1-W3 Houdt toezicht

Omschrijving

De medewerker sport en recreatie surveilleert en houdt toezicht op de veiligheid van gasten/deelnemers en op verantwoord gebruik van materialen, middelen en accommodatie door gasten/deelnemers. Hij stimuleert gewenst gedrag en spreekt gasten/deelnemers aan op ongepast en ongewenst gedrag.

P3-K1-W3 Houdt toezicht
Resultaat
De medewerker sport en recreatie heeft op adequate wijze toezicht gehouden.
Gedrag
De medewerker sport en recreatie: - houdt contact met collega's volgens ontvangen instructies en/of de procedures van de organisatie; - observeert de gasten/deelnemers vanaf verschillende posities; - verdeelt effectief zijn aandacht over de afgesproken aandachtspunten; - blijft alert op mogelijke risico's; - past consequent de richtlijnen toe bij het houden van toezicht; - neemt tijdig passende en preventieve maatregelen om risico's of escalatie van problemen te voorkomen. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen