beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

# Dienstverlening
## Crebonr. 23385
» Medewerker facilitaire dienstverlening (Crebonr. 25959)

Versie

Gewijzigd 2024

Geldig vanaf

01-08-2024

Opleidingsdomein

Zorg en welzijn (Crebonr. 79140)

Penvoerder:  Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Gevalideerd door: Sectorkamer Zorg, welzijn en sport
Op: 01-09-2023

# 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: Treedt op als online en/of offline aanspreekpunt ..... 8

B1-K1-W3: Draagt bij aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving ..... 8

B1-K1-W4: Rondt de werkzaamheden af ..... 9

B1-K1-W5: Evalueert de werkzaamheden ..... 9

**2. Generieke onderdelen** ..... 10

**Profieldeel** ..... 11

**P1: Medewerker facilitaire dienstverlening** ..... 11

P1-K1: Voert facilitaire werkzaamheden uit ..... 11

P1-K1-W1: Assisteert bij het beheer en onderhoud van gebouwen ..... 12

P1-K1-W2: Voert logistieke werkzaamheden uit ..... 12

P1-K1-W3: Voert cateringwerkzaamheden uit ..... 13

P1-K1-W4: Voert administratieve werkzaamheden uit ..... 13

# Leeswijzer

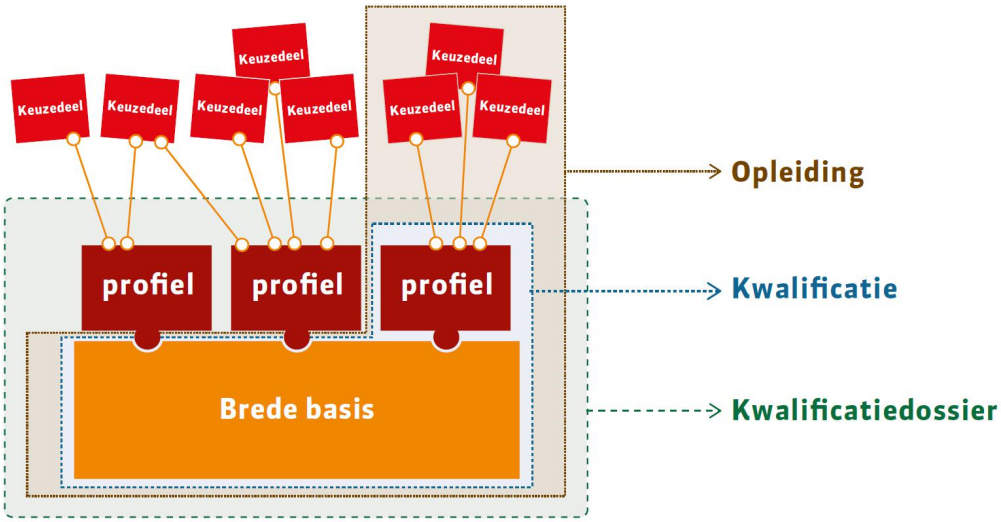
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

**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 https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.




## 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 https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. 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 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| B1-K1 | Voert dienstverlenende werkzaamheden uit | B1-K1-W1 | Bereidt werkzaamheden voor en stemt af |
| | | B1-K1-W2 | Treedt op als online en/of offline aanspreekpunt |
| | | B1-K1-W3 | Draagt bij aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving |
| | | B1-K1-W4 | Rondt de werkzaamheden af |
| | | B1-K1-W5 | 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 het beheer en onderhoud van gebouwen |
| | | P1-K1-W2 | Voert logistieke werkzaamheden uit |
| | | P1-K1-W3 | Voert cateringwerkzaamheden uit |
| | | P1-K1-W4 | Voert administratieve werkzaamheden uit |

| P2 | Helpende Zorg en Welzijn | | |
|---|---|---|---|
| P2-K1 | Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn | P2-K1-W1 | Ondersteunt bij wonen |
| | | P2-K1-W2 | Ondersteunt bij voeding |
| | | P2-K1-W3 | Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL |
| | | P2-K1-W4 | Assisteert bij het ondernemen van activiteiten gericht op dagbesteding en welbevinden |

| P3 | Medewerker sport en recreatie | | |
|---|---|---|---|
| P3-K1 | Assisteert bij sportieve en recreatieve activiteiten en evenementen | P3-K1-W1 | Assisteert bij de praktische uitvoering van sportieve en recreatieve activiteiten |
| | | P3-K1-W2 | Begeleidt deelnemers |
| | | P3-K1-W3 | Houdt toezicht |
| | | P3-K1-W4 | Assisteert bij de uitgifte en beheer van producten/diensten |

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

| Typering van de beroepengroep |
|---|
| *Context* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar kan werken in diverse - stabiele - werkomgevingen. De werkzaamheden zijn ondersteunend en grotendeels voorspelbaar maar kunnen verschillen afhankelijk van het type organisatie of bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij bedrijven en organisaties die diensten verlenen aan individuele klanten* of groepen klanten; dit kunnen zowel interne als externe klanten zijn. Voorbeelden hiervan zijn facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners, productieomgevingen, recreatiebedrijven, zwembaden, (attractie)parken, (semi)overheidsinstellingen, (thuis)zorginstellingen, gastouderbureaus, buurthuizen, groepsaccommodaties, indoor- en outdoorcentra, sportverenigingen en sportaccommodaties, maar ook in een ondersteunende rol in de kinderopvang of in het onderwijs. De doelgroep waarmee de beginnend beroepsbeoefenaar te maken heeft is erg divers en varieert in leeftijd, cultuur, leefstijl en maatschappelijke positie.<br><br>* waar in dit dossier klant staat, kan ook worden gelezen: gast, deelnemer, cliënt, zorgvrager, mantelzorger, bewoner, burger, deelnemer, oudere, kind, leerling, vrijwilliger, recreant, sportbeoefenaar, collega, opdrachtgever of organisatie, etcetera. |
| *Typerende beroepshouding* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een dienstverlenende en servicegerichte houding. De beginnend beroepsbeoefenaar houdt rekening met en speelt in op de behoeften, verwachtingen en mogelijkheden van de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een sociale en open houding, is alert, flexibel en integer en werkt volgens richtlijnen en procedures. |
| *Resultaat van de beroepengroep* |
| Er is optimale ondersteuning en service verleend aan de klant. |

| B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit |
|---|
| *Complexiteit* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar voert eenvoudige dienstverlenende taken uit volgens standaardprocedures en/of afspraak. De diversiteit van de werkzaamheden is groot, wat betekent dat de beginnend beroepsbeoefenaar veel schakelt tussen uiteenlopende taken en klanten. Dit maakt het werk complex. De werktijden zijn wisselend; er wordt regelmatig in de avond, weekenden en nacht gewerkt, wat vraagt om flexibiliteit. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis en basisvaardigheden nodig voor de uitvoering van de dienstverlenende werkzaamheden. |
| *Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar werkt onder verantwoordelijkheid van een leidinggevende.* Binnen een afgebakend takenpakket werkt die zelfstandig en is die verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van de eigen werkzaamheden.<br><br>* waar in dit dossier leidinggevende staat, kan ook begeleider, supervisor of verantwoordelijk collega bedoeld worden. |
| *Vakkennis en vaardigheden* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br>▪ heeft basiskennis van de eigen en andere culturen<br>▪ heeft basiskennis van de visie en werkwijze van de organisatie<br>▪ heeft basiskennis van duurzaamheidsprincipes<br>▪ heeft basiskennis van eerste hulp en bedrijfshulpverlening<br>▪ heeft basiskennis van het aanbod van producten en diensten van de organisatie |

## B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

- heeft basiskennis van het gebruik en de eigenschappen van gangbare (hulp)middelen, materialen en apparatuur
- heeft basiskennis van kwaliteitszorg
- heeft basiskennis van organisatiespecifieke processen, richtlijnen en afspraken
- heeft basiskennis van principes van gastvrijheid
- heeft basiskennis van sociale veiligheid
- heeft basiskennis van vaktaal
- heeft basiskennis van verschillende soorten (klant/cliënt) doelgroepen, kenmerken en benaderingswijzen
- heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (w.o. Arbo, HACCP, milieu, veiligheid en AVG)
- kan de eigen werkzaamheden evalueren
- kan eenvoudige gesprekstechnieken toepassen (waaronder LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen)
- kan eenvoudige handleidingen en etiketten lezen en interpreteren
- kan ergonomisch werken
- kan feedback en complimenten geven en ontvangen
- kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen en systemen gebruiken
- kan hygiënisch werken
- kan kostenbewust werken
- kan leerstrategieën toepassen om de eigen deskundigheid te vergroten
- kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- kan verschillende manieren van serviceverlening in relatie tot de eigen werkzaamheden toepassen
- kan zich gastvrij en klantgericht opstellen

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

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt opdrachten en instructies van de leidinggevende en/of neemt deel aan overleg om de werkzaamheden af te stemmen en de werkuitvoering te bespreken met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een planning van de eigen werkzaamheden en richt de werkplek in. De beginnend beroepsbeoefenaar ruimt hiervoor indien nodig op of maakt schoon, verzamelt de benodigde materialen en middelen en zet deze klaar voor gebruik en/of richt de ruimte in. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt afspraken over de voortgang van het werk en draagt zo nodig werkzaamheden over aan collega's. In overleg met collega's en/of de leidinggevende lost die eenvoudige praktische problemen op.

*Resultaat*

De werkzaamheden zijn afgestemd, gepland en organisatorisch en praktisch voorbereid.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- volgt nauwkeurig instructies en aanwijzingen op;
- vraagt om toelichting of hulp bij onduidelijkheden;
- verzamelt actief informatie over de werkuitvoering en aandachtspunten;
- stemt effectief af met collega's, leidinggevende of betrokkenen;
- handelt representatief;
- verzamelt benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur;
- gaat zorgvuldig om met (hulp)middelen, materialen en apparatuur;
- maakt de werkplek klaar voor gebruik;
- werkt efficiënt en volgens de richtlijnen van de organisatie;
- plant de werkzaamheden in een logische volgorde.

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

## B1-K1-W2: Treedt op als online en/of offline aanspreekpunt

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar staat de klant (bijvoorbeeld telefonisch/live/schriftelijk/digitaal) te woord. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt de behoeften en wensen van de klant, informeert de klant en/of verwijst deze door naar de juiste persoon of plek. De beginnend beroepsbeoefenaar neemt eventuele klachten in ontvangst, meldt deze en zorgt voor opvolging, zoals het doorgeven aan de juiste persoon/afdeling. De beginnend beroepsbeoefenaar rondt het gesprek af, controleert hierbij gemaakte afspraken, checkt de tevredenheid van de klant en registreert zo nodig gegevens.

*Resultaat*

De klant is volgens richtlijnen te woord gestaan en geholpen. Indien van toepassing zijn gegevens geregistreerd.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- staat de klant vriendelijk en duidelijk te woord;
- stelt zich dienstbaar op;
- is representatief in uiterlijk en gedrag (volgens de richtlijnen van de organisatie);
- achterhaalt proactief de wensen en mogelijkheden van de klant;
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie;
- handelt inclusief en cultuursensitief;
- handelt volgens geldende wet- en regelgeving.

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

## B1-K1-W3: Draagt bij aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, klanten en collega's en onderneemt daarop actie door risicovolle en/of vervelende situaties en grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar te maken en indien nodig hulp in te schakelen. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft de eigen grenzen aan en behandelt anderen met respect. De beginnend beroepsbeoefenaar meldt en/of rapporteert de gebeurtenis aan de leidinggevende.

*Resultaat*

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een bijdrage geleverd aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving. Bijzonderheden zijn gemeld en/of gerapporteerd.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- schat de situatie correct in;
- handelt alert en adequaat in onveilige situaties;
- handelt consequent binnen de grenzen van de eigen bevoegdheid, volgens geldende wet- en regelgeving en richtlijnen van de organisatie;
- toont in voorkomende gevallen zorg en aandacht voor de situatie van de klant;
- geeft helder en op een passende manier de eigen grenzen aan;
- rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen

| B1-K1-W4: Rondt de werkzaamheden af |
| --- |
| *Omschrijving* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar reinigt indien nodig gebruikte middelen en materialen, ruimt deze op en zorgt dat de werkplek weer netjes is voor het volgend gebruik. Voorraden zijn indien nodig aangevuld. Indien van toepassing wordt afval gescheiden en/of afgevoerd. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt relevante informatie over aan collega's. Indien nodig worden hierbij checklisten/protocollen ingevuld/afgetekend en systemen bijgewerkt. Bijzonderheden worden geregistreerd. |
| *Resultaat* |
| De werkzaamheden zijn op een goede manier afgerond en relevante informatie is overgedragen. |
| *Gedrag* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br><br>- gaat zorgvuldig en milieubewust om met materialen en middelen;<br>- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie;<br>- handelt netjes en volgens geldende richtlijnen en procedures;<br>- volgt protocollen nauwkeurig op;<br>- brengt werkzaamheden duidelijk over aan leidinggevende/collega.<br><br>De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen |

| B1-K1-W5: Evalueert de werkzaamheden |
| --- |
| *Omschrijving* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt in overleg met de leidinggevende informatie over het functioneren door klanten en/of collega's om feedback te vragen. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt de feedback met collega's, geeft zelf ook feedback aan anderen en reflecteert op het eigen handelen. In overleg met de leidinggevende maakt de beginnend beroepsbeoefenaar afspraken over (aanpassing van) de werk- of handelwijze en/of over eventuele aanvullende scholing. |
| *Resultaat* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de werkzaamheden samen met collega's en/of leidinggevende geëvalueerd. Zo nodig zijn er actiepunten geformuleerd. |
| *Gedrag* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br><br>- verzamelt actief en doelgericht feedback;<br>- formuleert helder en kernachtig;<br>- stemt af met relevante partijen/personen als de werkwijze moet worden aangepast;<br>- schetst een realistisch beeld van het eigen functioneren.<br><br>De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Omgaan met verandering en aanpassen, Samenwerken en overleggen, Leren |

# 2. Generieke onderdelen

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

## Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

## Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

## Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. 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 https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

## P1 Medewerker facilitaire dienstverlening

*Mbo-niveau*

2

*Typering van het beroep*

De medewerker facilitaire dienstverlening levert in een ondersteunende rol een bijdrage aan het primaire proces binnen bedrijven en organisaties en draagt zo indirect bij aan het (eind)resultaat. De medewerker facilitaire dienstverlening heeft oog voor service, gebouw en omgeving en kan snel schakelen tussen deze onderdelen van het werk. Door met een dienstverlenende instelling en flexibel in te spelen op wisselende situaties ontzorgt die interne en externe betrokkenen van een organisatie/bedrijf.
De medewerker facilitaire dienstverlening kan werken in diverse werkomgevingen en kan verschillende online en offline diensten verlenen. De medewerker facilitaire dienstverlening is in dienst van een facilitaire aanbieder of werkt binnen de facilitaire dienstverlening van organisaties (zowel profit als non-profit).

*Beroepsvereisten*

Nee

## P1-K1 Voert facilitaire werkzaamheden uit

*Complexiteit*

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt gebruik van basiskennis en vaardigheden en past routines en standaardprocedures toe om eenvoudige facilitaire werkzaamheden uit te voeren. Omdat een gedeelte van de werkzaamheden online is, zijn digitale vaardigheden nodig. De werkzaamheden zijn altijd in een vaste context en routine, maar wisselend van aard. Door deze diversiteit moet de beginnend beroepsbeoefenaar snel kunnen schakelen tussen de verschillende taken en de personen waarmee die communiceert. Bij dit werk hoort ook 24-uurs bereikbaarheid via reserveringssystemen en berichten. Dit maakt het werk complex.

*Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid*

De beginnend beroepsbeoefenaar voert zelfstandig de eigen werkzaamheden uit, maar altijd onder supervisie van een leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de taken volgens de geldende richtlijnen of de gegeven instructie en voor het melden van bijzonderheden aan de leidinggevende.

*Vakkennis en vaardigheden*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis over veelgebruikte schoonmaakmiddelen en de toepassingen ervan
- heeft basiskennis van de ingrediënten en eigenschappen en risico's van voedingsmiddelen
- heeft basiskennis van documentatie en documentatiebeheer
- heeft basiskennis van gangbare diëten, allergieën en intoleranties
- heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van (benodigde) huisvesting
- heeft basiskennis van goederenopslag
- heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer
- heeft basiskennis van transport
- heeft basiskennis van verschillende klantgroepen
- heeft basiskennis van verschillende soorten (klant/cliënt) doelgroepen, kenmerken en benaderingswijzen
- heeft basiskennis van verschillende zaalopstellingen
- heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (w.o. Arbo, HACCP, milieu, veiligheid en AVG)
- heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (waaronder HACCP)
- heeft vaktechnisch inzicht op het vakgebied en de werkomgeving om (technische) klussen te kunnen doen die bij het werk horen
- kan (componenten van) voedingsmiddelen bereiden
- kan afspraken over clean desk policy toepassen en overdragen
- kan communiceren met klanten op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren

## P1-K1 Voert facilitaire werkzaamheden uit

- kan gegevens verwerken
- kan werken met gangbare systemen zoals FMIS
- kan zich gastvrij en klantgericht opstellen

## P1-K1-W1 Assisteert bij het beheer en onderhoud van gebouwen

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de representativiteit van het gebouw(en) en het omliggende terrein zodat dit het gewenste niveau heeft. Hiervoor voert die schoonmaakwerkzaamheden en eenvoudig onderhoud uit aan apparatuur, materialen en middelen. De beginnend beroepsbeoefenaar lost eenvoudige storingen op en herstelt kleine mankementen. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt of datgene wat die hersteld of onderhouden heeft goed functioneert en brengt zo nodig correcties aan. Bij grotere storingen informeert die de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert onvolkomenheden en rapporteert over de uitgevoerde onderhouds- en herstelwerkzaamheden.

*Resultaat*

Het gebouw en het omliggende terrein zijn onderhouden en representatief. De onderhoudswerkzaamheden zijn gerapporteerd.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- handelt doortastend;
- voert schoonmaak-, onderhouds-, en herstelwerkzaamheden uit volgens richtlijnen en procedures;
- werkt zorgvuldig, efficiënt en met tempo;
- handelt duurzaam.

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

## P1-K1-W2 Voert logistieke werkzaamheden uit

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar checkt de hoeveelheid, kwaliteit en houdbaarheid van goederen/producten. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt, selecteert en controleert goederen/producten, transporteert goederen/producten en personen naar de gewenste locatie en slaat goederen/producten op in de daarvoor bestemde ruimte. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert gegevens over de voorraad, signaleert (dreigende) tekorten en eventuele schades en meldt deze aan de leidinggevende.

*Resultaat*

Logistieke werkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd, de voorraad is op peil en gegevens zijn geregistreerd. Eventuele tekorten en schades zijn gemeld aan de leidinggevende.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt nauwkeurig volgens geldende wet- en regelgeving;
- vervoert goederen en personen efficiënt en veilig;
- controleert de voorraad en kwaliteit zorgvuldig;
- geeft dreigende tekorten tijdig door;
- handelt duurzaam.

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

## P1-K1-W3 Voert cateringwerkzaamheden uit

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen van de klant of ontvangt een opdracht of bestelling voor eten en/of drinken. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de opdracht of bestelling uit te voeren, bereidt eenvoudige gerechten en/of dranken, en handelt de bestelling of opdracht af. In voorkomende situaties geeft die de bestelling door aan de keuken. De beginnend beroepsbeoefenaar vult automaten bij, maakt vergaderruimtes klaar en vult buffetten aan.

*Resultaat*

Cateringwerkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont inzicht in het soort en de kwaliteit van producten;
- past de juiste bereidings- en distributietechnieken toe;
- werkt efficiënt en nauwkeurig volgens procedures en wet- en regelgeving;
- is vriendelijk en klantgericht;
- schakelt tijdig collega's in bij vragen, problemen of bijzonderheden;
- handelt duurzaam.

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

## P1-K1-W4 Voert administratieve werkzaamheden uit

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit, zoals het verwerken van documenten en de registratie van gegevens in systemen. De beginnend beroepsbeoefenaar vult bijvoorbeeld formulieren in, sorteert post, ordent en archiveert documenten, maakt zakelijke correspondentie verzendklaar en verwerkt reserveringen.

*Resultaat*

Administratieve werkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie;
- schakelt tijdig collega's in bij vragen, problemen of bijzonderheden;
- werkt nauwkeurig, efficiënt en met tempo.
- gebruikt de benodigde (digitale) hulpmiddelen en systemen adequaat.

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