

WERKBOEK NIVEAU 2

Medewerker facilitaire dienstverlening

MBO

TRAJECT
DIENST-
VERLENING



Medewerker facilitaire dienstverlening

Niveau 2

N. Bus
M.M.M. Riemsdijk



Colofon

Auteurs

N. Bus
M.M.M. Riemsdijk

Redactie

R.F.M. van Midde

Taalredactie

Susan Hol

Vormgeving en omslag

Studio Fraaj, Rotterdam

Opmaak

Imago Mediabuilders,
Amersfoort

Illustraties

Tiekstra Media,
Groningen
ThiemeMeulenhoff,
Amersfoort

Over ThiemeMeulenhoff

ThiemeMeulenhoff ontwikkelt zich van educatieve uitgeverij tot een learning design company. We brengen content, leerontwerp en technologie samen. Met onze groeiende expertise, ervaring en leeroplossingen zijn we een partner voor scholen bij het vernieuwen en verbeteren van onderwijs. Zo kunnen we samen beter recht doen aan de verschillen tussen lerenden en scholen en ervoor zorgen dat leren steeds persoonlijker, effectiever en efficiënter wordt.

Samen leren vernieuwen.

www.thiememeulenhoff.nl

ISBN 978 90 06 07109 2

Eerste druk, eerste oplage, 2017

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2017

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

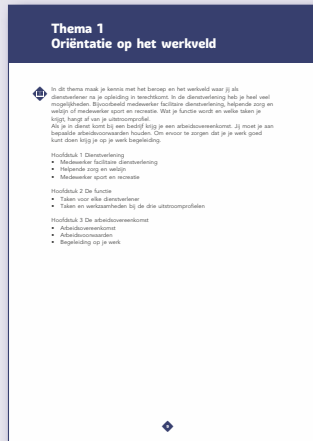
Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (PRO), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp (www.stichting-pro.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich tot de uitgever te wenden. Voor meer informatie over het gebruik van muziek, film en het maken van kopieën in het onderwijs zie www.auteursrechtenonderwijs.nl.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Deze uitgave is volledig CO₂-neutraal geproduceerd. Het voor deze uitgave gebruikte papier is voorzien van het FSC®-keurmerk. Dit betekent dat de bosbouw op een verantwoorde wijze heeft plaatsgevonden.

Rondleiding door dit werkboek

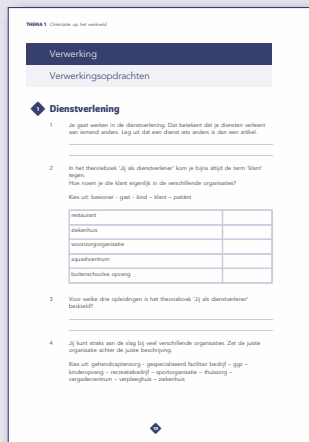
Het werkboek is verdeeld in thema's. Een thema in het werkboek sluit precies aan bij een thema in de theorie.



Themaopening

Je leest waar het thema over gaat en welke hoofdstukken en onderwerpen aan de orde komen.

In dit werkboek staan verschillende soorten opdrachten. Deze helpen je om je de benodigde vakken en beroepsvaardigheden eigen te maken.



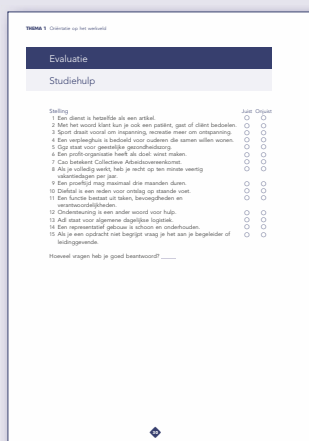
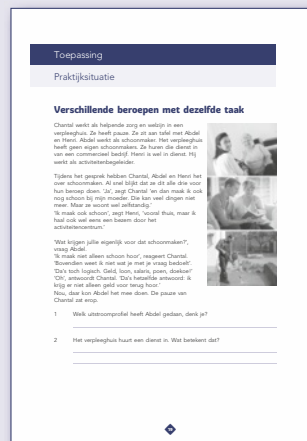
Verwerking

Verwerkingsopdrachten helpen je de theorie te leren en te begrijpen. Ze zijn geordend per hoofdstuk.

Toepassing
Praktijksituaties ▶ hiermee pas je de theorie toe in alledaagse praktijkbeschrijvingen.

Themaopdrachten ▶ grotere opdrachten waarmee je met de kennis en vaardigheden aan de slag gaat. Je werkt dan ook aan belangrijke algemene vaardigheden als samenwerken, informatie zoeken, presenteren, kritisch denken, plannen en problemen oplossen.

Vaardigheden ▶ om de benodigde beroepsvaardigheden aan te leren.



Evaluatie

Studiehelp ▶ een zelftoets waarmee je controleert of je de theorie kent. Antwoorden zijn op te vragen bij je docent.

Evaluatie ▶ evalueren en reflecteren zijn belangrijke vaardigheden voor jouw toekomstige beroep: zet na elk thema op een rij wat je goed beheerst en wat je actiepunten zijn.

Inhoudsopgave

Thema 1 Werken in de facilitaire dienstverlening 10

Verwerking 11

- Verwerkingsopdrachten 11
 - Hoofdstuk 1 Jouw werk 11
 - Hoofdstuk 2 Wetten en regels 19

Toepassing 25

- Praktijksituaties 25
 - Moet ik gaan sjouwen? 25
 - Knijpen in peren 27
- Themaopdrachten 29

Evaluatie 35

- Studiehulp 35
- Evaluatie 36

Thema 2 Werken in de facilitaire dienstverlening 38

Verwerking 39

- Verwerkingsopdrachten 39
 - Hoofdstuk 3 Onderhoud van gebouwen 39
 - Hoofdstuk 4 Onderhoudswerkzaamheden uitvoeren 43
 - Hoofdstuk 5 Professioneel schoonmaken 46

Toepassing 50

- Praktijksituaties 50
 - Eerst die receptie maar eens aanpakken 50
 - Een goede voorbereiding is het halve werk! 52
- Vaardigheden 54
 - Moppen 54
 - Reinigen van de vloer met een eenschijfsmachine 59
 - Signaleren en oplossen van onveilige situaties 63
 - Bevestigen deurklink 67
 - Schilderij ophangen 70
- Themaopdrachten 73

Evaluatie 77

- Studiehulp 77
- Evaluatie 78

Thema 3 Bewaking en beveiliging 81

Verwerking 82

- Verwerkingsopdrachten 82
 - Hoofdstuk 6 Beveiliging 82
 - Hoofdstuk 7 Noodsituaties 89

Toepassing 93

- Praktijksituaties 93
 - Boos aan de balie 93
 - Dagelijkse sluitronde 95
- Vaardigheden 97
 - Sluitronde lopen 97
- Themaopdrachten 102

Evaluatie 105

- Studiehulp 105
- Evaluatie 106

Thema 4 Opslag 108

Verwerking 109

- Verwerkingsopdrachten 109
 - Hoofdstuk 8 Informatiesystemen 109
 - Hoofdstuk 9 Inkoop 114
 - Hoofdstuk 10 Ontvangst en opslag van goederen 119

Toepassing 126

- Praktijksituaties 126
 - Lekkage bij de sportschool 126
 - Magazijn inruimen 127
- Vaardigheden 129
 - Offertes opvragen en vergelijken 129
 - Het ontvangen en opslaan van niet bederfelijke goederen 133
- Themaopdrachten 137

Evaluatie 142

- Studiehulp 142
- Evaluatie 143

Thema 5 Logistieke werkzaamheden 145

Verwerking 146

- Verwerkingsopdrachten 146
 - Hoofdstuk 11 Intern transport 146
 - Hoofdstuk 12 Interne verhuizingen 149
 - Hoofdstuk 13 Personenvervoer 153

Toepassing 156

Praktijksituaties 156

Interne verhuizing 156

Personenvervoer 158

Vaardigheden 159

Verplaatsen van goederen met behulp van transporthulpmiddelen 159

Themaopdrachten 163

Evaluatie 166

Studiehulp 166

Evaluatie 167

Thema 6 Administratieve werkzaamheden 169

Verwerking 170

Verwerkingsopdrachten 170

Hoofdstuk 14 Post verwerken 170

Hoofdstuk 15 Reprofaciliteiten 176

Toepassing 179

Praktijksituaties 179

Repro 179

Post 180

Vaardigheden 181

Poststukken versturen 181

Kopiëren 185

Themaopdrachten 188

Evaluatie 191

Studiehulp 191

Evaluatie 192

Thema 7 Catering 194

Verwerking 195

Verwerkingsopdrachten 195

Hoofdstuk 16 Bediening 195

Hoofdstuk 17 Presentatie 198

Toepassing 201

Praktijksituaties 201

Een lunch voor een groep 201

Buffet in de bedrijfskantine 203

Vaardigheden 204

Buffet presenteren of aanvullen 204

Bijvullen van frisdrank- en snackautomaten 208

Themaopdrachten 212

Evaluatie 216
Studiehulp 216
Evaluatie 217

Thema 8 Voedselbereiding 219

Verwerking 220
Verwerkingsopdrachten 220
Hoofdstuk 18 Bereiden van maaltijden 220
Hoofdstuk 19 Veelvoorkomende diëten 226

Toepassing 228
Praktijksituaties 228
Gegratineerde uiensoep 228
De lunch kan beginnen! 231
Vaardigheden 233
Snijden met een snijmachine 233
Voedsel regenereren 237
Frituren 240
Themaopdrachten 244

Evaluatie 248
Studiehulp 248
Evaluatie 249

Thema 9 Werken met voedingsmiddelen 251

Verwerking 252
Verwerkingsopdrachten 252
Hoofdstuk 20 Voedselveiligheid en hygiëne 252
Hoofdstuk 21 Voedingsmiddelen opslaan 257

Toepassing 261
Praktijksituaties 261
Is het wel koud genoeg? 261
Buffet in 'De vergadering' 263
Vaardigheden 265
Kerntemperatuur van voedsel meten 265
Schoonmaken van keukenapparatuur 268
Oppervlakte desinfecteren 271
Stickeren en opslaan bederfelijke waren 275
Themaopdrachten 279

Evaluatie 281
Studiehulp 281
Evaluatie 282

Thema 1

Werken in de facilitaire dienstverlening



In dit thema maak je kennis met het specifieke werkveld facilitaire dienstverlening. Je ontdekt dat de organisaties waar je kunt gaan werken heel verschillend kunnen zijn. Dat geldt overigens ook voor de werkzaamheden die je uitvoert. Bij alle werkzaamheden staat de klant centraal. Het is jouw werk om de interne en externe klanten zo goed mogelijk te helpen. Het is belangrijk dat jij je goed presenteert. Bij je werkzaamheden moet je rekening houden met wet en regelgeving, maar ook met richtlijnen en protocollen van de werkgever. Het is nodig dat je de regels kent, zodat je geen fouten maakt die vervelende gevolgen kunnen hebben.

Hoofdstuk 1 Jouw werk

- Werkzaamheden
- Jij bent het visitekaartje
- Service-gericht werken
- Pro-actief zijn
- Facilitair Management Informatie Systeem

Hoofdstuk 2 Wetten en regels

- Wet- en regelgeving
- Richtlijnen en protocollen

Verwerking

Verwerkingsopdrachten

1

Jouw werk

1 Als medewerker facilitaire dienst zorg je voor de faciliteiten binnen een organisatie.

a Leg uit wat jouw taak als facilitair medewerker is.

b Welke werkzaamheden horen bij facilitaire dienstverlening? Zet een kruisje in de juiste kolom. Er zijn meerdere antwoorden goed.

	juist	onjuist
bloemen verkopen op de markt		
groenvoorziening verzorgen		
post ontvangen en verwerken		
werkomgeving schoonhouden		
magazijn bijhouden		
koken in een sterrenrestaurant		
kopieerwerk doen		
luiers verschonen in een kinderdagverblijf		
maaltijden verzorgen		
patiënten verzorgen in een ziekenhuis		
receptiewerkzaamheden verrichten		
technische storingen verhelpen		
transport verzorgen		
zorgen voor het linnengoed		



2

Facilitaire dienstverlening komt vooral voor op plaatsen waar veel mensen wonen, werken of verzorgd worden. Zoek op YouTube op het zoekwoord 'facilitaire dienstverlening'. Dan vind je een aantal filmpjes (bijvoorbeeld Blokker of Albert Heijn). Bekijk een paar filmpjes. Kies er één uit die je aanspreekt. Beantwoord de volgende vragen voor het filmpje dat jij bekeken hebt.

a Schrijf op welk filmpje je gezien hebt. Over welke organisatie gaat dit filmpje?

b Wat spreekt jou aan in het werk als facilitair medewerker bij deze organisatie?

c Wat lijkt jou minder leuk aan het werk als facilitair medewerker bij deze organisatie?



d Bespreek je antwoorden in groepjes van 4. Vat in één zin samen wat jullie aanspreekt in het werk van een facilitair medewerker.

e Bespreek ook hoe je kunt omgaan met de minder leuke kanten van het werk. Noteer twee tips.

3

Bij werken in de facilitaire dienstverlening staat klantgericht werken centraal.

a Omcirkel de juiste woorden.

- Een gast die op bezoek komt bij de organisatie waarvoor je werkt, is een **externe / interne** klant.
- Een collega waarvoor jij een vergaderruimte inricht, is een **externe / interne** klant.

b Heb jij in jouw BPV (vooral) te maken met interne of (vooral) met externe klanten? Leg je antwoord uit.

c Wat is hospitality? Omcirkel het juiste antwoord.

- a dienstverlening
- b gastvrijheid
- c recreatie
- d winst maken

d Leg uit of jij hospitality in jouw BPV belangrijk vindt

4 Organisaties waarbij mensen werken, kun je indelen in twee groepen: profit en non-profit organisaties.

a Noteer de juiste naam achter de omschrijving.

- Een bedrijf dat tot doel heeft winst te maken is een _____.
- Een bedrijf dat een (overheids)budget heeft en geen winst hoeft te maken is een _____.

b Lees de lijst met organisaties in de tabel. Gaat het om een profit- of non-profitorganisatie? Zet een kruisje in de juiste kolom.

organisatie	profit	non-profit
bioscoop		
hotel		
kinderdagverblijf		
penitentiaire inrichting (gevangenis)		
recreatiepark		
school		
woonzorgcentrum		
ziekenhuis		

5 Je taken als medewerker facilitaire dienstverlening kun je verdelen in drie groepen. Lees de lijst met taken. Noteer in de tabel de letters in de juiste kolom.

- A bedienen van de gasten
- B bijhouden van de voorraad in het magazijn
- C helpen bij het bereiden van een maaltijd
- D klaarzetten van apparatuur in de vergaderruimte
- E ontvangen van klanten in een kantine
- F reparatie van een kapot slot
- G stofzuigen van de ontvangstruimte
- H verplaatsen van de stoelen en tafels naar een zaal
- I vervangen van kapotte lampen

zorgen voor gebouw en omliggend terrein	logistieke werkzaamheden	catering-werkzaamheden

6 Organisaties stellen eisen aan de inrichting en het onderhoud, maar ook aan de uiterlijke verzorging van hun personeel. Jij bent het visitekaartje van het bedrijf.

a Leg uit wat bedoeld wordt met het visitekaartje.

b Beschrijf het imago van jouw BPV.

- 7 Er schoon en verzorgd uitzien begint met je persoonlijke verzorging.
- a Lees de uitspraken. Zet een kruisje in de juiste kolom.

	juist	onjuist
Door je lichaam te wassen, verwijder je veel bacteriën.		
Deodorant of geurtjes kun je beter niet gebruiken, het gaat al snel stinken.		
Als je geen lange nagels hebt, kun je kunstnagels gebruiken om er toch verzorgd uit te zien.		
Een goede verzorging van je gebit kan een slechte adem voorkomen.		
Lang haar steek je op of draag je in een staart.		
Een baard of snor is vanwege hygiëne in de meeste organisaties niet toegestaan.		
Zorg dat je kleding voldoet aan de eisen van de laatste mode.		

- b Wat zijn belangrijke aandachtspunten bij de keus van schoenen? Omcirkel de juiste antwoorden.
- a Past de kleur van de schoenen bij de kleding?
- b Staan de schoenen elegant?
- c Zijn de schoenen stevig?
- d Zijn de zolen niet glad?
- 8 In sommige bedrijven draag je bedrijfskleding.
- a Noteer een voorbeeld van een bedrijf waar facilitair medewerkers bedrijfskleding dragen.

- b Noteer een voordeel van bedrijfskleding.

- c Noteer een nadeel van bedrijfskleding.

- 9 Verschillende bedrijven kunnen een verschillende uitstraling belangrijk vinden.
- Lees de situatie.

Situatie

Marcel werkt als facilitair medewerker bij een advocatenkantoor. Het bedrijf vindt het belangrijk om er degelijk en betrouwbaar uit te zien. Marcel probeert daarmee rekening te houden bij zijn kledingkeuze. Zijn vriendin, Tirza, houdt van klassieke kleren. Zij draagt graag een chique rok en blouse. Voor haar hoeft het niet volgens de laatste mode te zijn, als het maar netjes is. Zij gaat solliciteren naar een baan als facilitair medewerker bij een bedrijf dat sportevenementen organiseert. Het bedrijf wil actief en dynamisch overkomen. Zij vraagt zich af wat ze zal aantrekken voor het sollicitatiegesprek.



- Maak een moodboard van kleding die Marcel kan dragen op zijn werk. Zoek afbeeldingen op internet. Zorg dat het er degelijk en betrouwbaar uitziet.
- Welk advies zou jij Tirza geven voor het sollicitatiegesprek? Omcirkel het antwoord/de antwoorden.
 - Trek aan wat je lekker vindt zitten, dan straal je vanzelf uit dat je je zeker voelt.
 - Trek nette kleren aan, dat komt goed over bij een sollicitatiegesprek.
 - Trek iets sportiefs aan, dat past goed bij het bedrijf.
 - Anders, namelijk: _____
- Leg uit waarom je dat advies kiest.



- Tirza wordt aangenomen. In het gesprek is naar voren gekomen dat Tirza het fijn vindt om jurken en rokken te dragen. Het bedrijf heeft daar geen bezwaar tegen. Wel willen ze graag dat de werknemers er sportief uitzien. Zoek op internet naar afbeeldingen van kleding en schoenen die Tirza zou kunnen dragen, waarin zij zich waarschijnlijk prettig zal vinden. Maak hiermee een collage.



- 10 Smaken kunnen verschillen over wat een verzorgd uiterlijk is. Werk in tweetallen.
- Bespreek samen wat jullie belangrijk vinden bij een verzorgd uiterlijk. Noteer twee aandachtspunten.

- _____
- _____

- b Bekijk elkaar kritisch. Welke indruk krijg je van de ander bij een eerste ontmoeting? Wat valt op aan de verzorging en de uitstraling? Noteer twee pluspunten die je opvallen aan de ander. Noteer ook een tip.

1 _____

2 _____

3 _____

- c Bespreek wat je bij b genoteerd hebt. Herken je dit? Noteer hieronder wat jouw sterke kant is en noteer ook wat je zou kunnen verbeteren.
Sterke kant:

Verbeterpunt:

- 11 Werkgevers hechten er veel waarde aan als hun werknemers pro-actief en servicegericht zijn.

- a Lees de situaties. Zet een kruisje in de juiste kolom.

situatie	pro-actief	service-gericht
Je heet een klant welkom die binnenkomt.		
Je ziet bij je dagelijkse ronde dat één van de lampen het niet meer doet en je vervangt deze.		
Je vraagt een collega die heel druk is of je wat kopieerwerk van hem zal overnemen.		
Je merkt dat het slot van de fietsenstalling steeds moeilijker dichtgaat. Je kijkt op een rustig moment wat je eraan kunt doen.		
Een interne klant vraagt je of je vandaag wat langer kunt blijven om te helpen met de bediening.		

- b Wat vind jij: moet je, als je servicegericht wilt zijn, het iedereen altijd naar de zin maken? Leg je antwoord uit.

12 Lees de situatie.

Situatie

Het is weer zo'n dag. Alban werkt als facilitair medewerker op een school. De andere facilitair medewerker is ziek en opeens heeft iedereen klusjes te doen. 'Kun je dit muurtje even schilderen?' 'De WC is verstopt, dat moet gerepareerd worden. En je moet dweilen want de gang staat inmiddels onder water!' 'Het kopieerwerk moet morgenmiddag klaar zijn.' 'Om drie uur begint de vergadering, zorg jij dat de kamer dan is ingericht?' 'Vergeet niet dat om 11 uur de gasten ontvangen moeten worden.' 'Zijn de broodjes voor volgende week vrijdag al besteld?' 'Wil je de post even wegbrengen?' Alban vraagt zich af hoe hij alles kan doen. En dan stapt er alweer iemand op hem af. 'Alban, wil je vandaag...'

- a Wat zou jij Alban aanraden? Geef twee tips.
- 1 _____
- 2 _____
- b Alban besluit aan zijn leidinggevende te vragen wat hij als eerste moet doen. Wat zou jij als eerste doen? Leg je antwoord uit.
- _____
- c Wat zijn klussen die volgens jou wel even kunnen wachten? Omcirkel de juiste antwoorden.
- a broodjes bestellen
 - b gasten ontvangen
 - c de gang dweilen
 - d het kopieerwerk doen
 - e muurtje schilderen
 - f vergaderkamer inrichten
- d Lees de situatie.

Situatie

Alban plakt een groot vel op de deur van het toilet: 'Defect, niet gebruiken. Het dichtstbijzijnde toilet is aan het eind van deze gang.' Daarna belt hij een loodgieter, want hij heeft vandaag echt geen tijd om dit zelf op te lossen. Net als hij de telefoon ophangt komt een collega met een spoedklus. 'De boeken zijn op de verkeerde locatie bezorgd. Ik heb ze vandaag nodig. Wil je ze even ophalen?'

- e Alban vindt dit het moment om zijn grenzen aan te geven. Wat kan hij het best doen?
- _____
- _____

- f De ander dringt aan, het moet echt vandaag. Hoe kan Alban zijn grenzen bewaken? Omcirkel de juiste antwoorden.
- a de ander serieus nemen (ik begrijp dat je het vervelend vindt...)
 - b de ander wegduwen en zeggen dat de grenzen bereikt zijn
 - c een oplossing proberen te zoeken (ik zal de vraag doorgeven aan...)
 - d geduldig en beleefd blijven
 - e harder gaan praten en stem verheffen
 - f weglopen en de ander negeren
- 13 Als medewerker facilitaire dienstverlening is de kans groot dat je te maken krijgt met een FMIS.
- a Waarvoor staat de afkorting FMIS?

- b Lees de uitspraken. Zet een kruisje in de juiste kolom.

	juist	onjuist
FMIS is een digitaal systeem waarmee een organisatie reparaties kan uitvoeren.		
FMIS kan gebruikt worden voor het efficiënt plannen van vergaderzalen.		
Een facilitair medewerker zet zelf informatie in het systeem en haalt er ook informatie uit.		
FMIS houdt de voorraadadministratie bij. Als er artikelen nodig zijn, bestelt het systeem deze automatisch.		

2

Wetten en regels

- 1 Als medewerker facilitaire dienstverlening krijg je te maken met allerlei regels.
- a Lees de uitspraken. Zet een kruisje in de juiste kolom.

	juist	onjuist
Het is de verantwoordelijkheid van een bedrijf dat het personeel op de hoogte is van alle wetten.		
Regels zijn bedoeld om de veiligheid te bevorderen en het werk zo goed mogelijk te laten verlopen.		
Naast regels die zijn vastgelegd in wetten, kan een organisatie ook eigen regels hanteren.		

2 Als medewerker facilitaire dienstverlening krijg je te maken met verschillende wetten.

- a Lees de omschrijvingen. Zet bij elke omschrijving de juiste wet. Kies uit:
- Arbowet
 - Warenwet
 - Wpbr

omschrijving	wet
Hierin staan onder andere personeelseisen, financiële eisen en eisen voor het installeren van alarmapparatuur.	
Hierin staan de regels die te maken hebben met veiligheid, gezondheid en welzijn van de werknemers.	
Deze wet geeft algemene regels over volksgezondheid en veiligheid van producten.	

- b Waarin staan de concrete regels die gebaseerd zijn op de Arbowet?
-

3 Lees de onderwerpen waarover in wetten regels zijn vastgelegd. Zet een kruisje in de juiste kolom.

onderwerp	Arbowet	Warenwet	Wpbr
Beveiligingsorganisaties hebben een vergunning nodig en alle medewerkers moeten worden gescreend.			
De werkgever moet ervoor zorgen dat zaken als stress, pesten, agressie en discriminatie zoveel mogelijk voorkomen worden.			
De werkplek moet zo ingericht zijn dat er geen onveilige situaties ontstaan.			
Een machine die veel lawaai maakt, wordt vervangen door een stiller type.			
Het uniform van een beveiligder moet er anders uitzien dan dat van de politie.			
Hierin staat aan welke veiligheidseisen speelgoed moet voldoen.			
Producten die over de houdbaarheidsdatum zijn, moeten worden weggegooid.			
Voedsel moet op de juiste temperatuur bewaard worden.			

- 4 Bedrijven die met voedsel omgaan zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van het voedsel.
- a Waarin moeten bedrijven die voedsel produceren of verwerken de mogelijk risico's beschrijven? Omcirkel het juiste antwoord.
- a risicoanalyse
 - b verwerkingsplan
 - c voedselveiligheidsplan
 - d warenwet
- b Wat is de HACCP?
- _____
- _____
- c Geef twee voorbeelden van mogelijke gevaren bij het verwerken van voedingsmiddelen. Noteer achter elk voorbeeld wat voor soort gevaar het is: microbiologisch, chemisch of fysisch.
- 1 _____
- 2 _____
- 5 Als medewerker facilitaire dienstverlening werk je vaak volgens richtlijnen en protocollen.
- a Lees de uitspraken. Zet een kruisje in de juiste kolom.

	juist	onjuist
Een protocol is een advies. Je kunt ervan afwijken.		
Een richtlijn is een advies. Je kunt ervan afwijken.		
Een protocol is een uitgewerkt voorschrift. Het moet op deze manier uitgevoerd worden.		
Een draaiboek moet precies zo uitgevoerd worden als het beschreven staat.		
In een draaiboek is een tijdpad opgenomen.		
Een protocol wordt na een evenement geëvalueerd en bijgesteld.		

- b Wat is de overeenkomst tussen een protocol en een richtlijn?
- _____
- _____

- c Lees de omschrijvingen. Zet bij elke omschrijving of het gaat om een:
- draaiboek
 - protocol
 - richtlijn

omschrijving	gaat om
Een week voor het Sinterklaasfeest bestelt de medewerker facilitaire dienst de benodigde boodschappen bij de leverancier.	
De kinderen komen vanaf 14:00 uur. Om 14:15 wordt begonnen met het zingen van sinterklaasliedjes. Om 14:30 uur komt Sinterklaas binnen.	
Na afloop van een evenement wordt een kort verslag geplaatst op intranet. Dit verslag moet 200-300 woorden lang zijn. De foto's die hierbij geplaatst worden moeten aan de volgende eisen voldoen: - alle personen op de foto's moeten toestemming hebben gegeven voor plaatsing; - de foto's mogen het bedrijf niet in diskrediet brengen.	

- d Geef een voorbeeld van een protocol uit jouw BPV.

- e Geef een voorbeeld van een richtlijn uit jouw BPV.



6

Voor terugkerende activiteiten zijn draaiboeken handig.

- a Werk in viertallen. Vraag allemaal op je BPV naar een draaiboek en bestudeer ze alle vier.

b Vul de tabel in.

aspecten	BPV 1	BPV 2	BPV 3	BPV 4
Onderwerp of evenement waarvoor draaiboek bedoeld is.				
Zit er een duidelijk tijdspad in?	<i>ja / nee</i>	<i>ja / nee</i>	<i>ja / nee</i>	<i>ja / nee</i>
Is duidelijk wie wat moet regelen?	<i>ja / nee</i>	<i>ja / nee</i>	<i>ja / nee</i>	<i>ja / nee</i>
Zijn de gebruikte ruimtes duidelijk?	<i>ja / nee</i>	<i>ja / nee</i>	<i>ja / nee</i>	<i>ja / nee</i>
Sterke punten				
Verbeterpunten				

c Welk draaiboek vinden jullie het best? Leg uit waarom.

7 Werkzaamheden van een medewerker facilitaire dienst zijn zeer divers.

a Over welke eigenschappen moet een medewerker facilitaire dienst volgens jou beschikken? Noteer er minstens drie.

1 _____

2 _____

3 _____



b Bespreek de antwoorden bij a in tweetallen. Maak de lijst samen langer.



c Zoek een vacature op internet. Vergelijk de gestelde eisen met jullie lijst. Noteer wat je opvalt.

d Past een baan als facilitair medewerker bij jou? Leg je antwoord uit.

Moet ik gaan sjouwen?

Yuri werkt als conciërge van een klein bedrijf dat luxe kantoormeubilair maakt en verkoopt. Yuri is een leuke jongeman en heeft een eigen stijl in zijn uiterlijk. Hij heeft veel tatoeages op zijn armen en benen en in zijn gezicht verschillende piercings. Bij zijn sollicitatie is hierover gesproken. De werkgever heeft gezegd dat hij de piercings tijdens het werken moest beperken tot zijn oorbellen. Yuri vond dat geen probleem. Hij doet een heleboel verschillende dingen, zoals klanten ontvangen, de post verzorgen en voor koffie en thee zorgen. Om 9.00 uur komt er een klant voor haar afspraak met verkoper Martijn. Yuri ziet in de digitale agenda van Martijn dat deze afspraak pas om 10.00 ingepland staat. Yuri vertelt dit aan de klant. Ze wordt boos op Yuri. 's Middags komt een bedrijf grote rollen bekleding voor de werkplaats brengen. De chauffeur vraagt of Yuri de rollen naar de werkplaats wil dragen, want hij heeft zelf last van zijn rug. Wanneer Yuri een beetje aarzelend blijft staan, zegt de chauffeur: 'kom op je bent een jonge vent, een beetje sjouwen kan geen kwaad'.

- 1 Is het bedrijf waar Yuri werkt een profit-organisatie of een non-profitorganisatie? Leg je antwoord uit.

- 2 Wat vind jij van de eisen die de werkgever aan het uiterlijk van Yuri stelt?

- 3 Bespreek met twee klasgenoten jullie meningen. Noteer de meningen van je klasgenoten. Geef aan wat jij van hun meningen vindt.

- 4 Geef vier tips hoe Yuri op de klant kan reageren.

Het werkboek Medewerker facilitaire dienstverlening maakt deel uit van de serie Traject Dienstverlening.

Medewerker facilitaire dienstverlening sluit volledig aan bij de beroeps specifieke onderdelen van het profieldeel kwalificatiedossier Dienstverlening niveau 2.

Dit werkboek hoort bij het theorieboek Medewerker facilitaire dienstverlening: de thema's en de hoofdstukken komen overeen. De opdrachten helpen je om de theorie te verwerken en de benodigde vakkennis en beroepsvaardigheden eigen te maken voor jouw (toekomstige) beroep. Ook ga je concreet aan de slag met realistische situaties die je in je beroepspraktijk kan tegenkomen.

Soorten opdrachten

Per thema zijn er verschillende soorten opdrachten:

- Verwerkingsopdrachten: deze helpen je de theorie te verwerken te begrijpen.
- Praktijksituaties: hiermee pas je de theorie toe in realistische praktijkbeschrijvingen.
- Vaardigheden: hiermee leer je de benodigde beroepsvaardigheden aan.
- Themaopdrachten: grotere opdrachten waarmee je met de kennis en vaardigheden aan de slag gaat. Je werkt bij themaopdrachten tegelijkertijd aan belangrijke algemene vaardigheden als samenwerken, informatie zoeken, presenteren, kritisch denken en plannen.
- Studiehulp: een zelftoets waarmee je controleert of je de theorie kent.
- Evaluatie: evalueren en reflecteren zijn belangrijke vaardigheden: zo zet je na elk thema op een rij wat je goed beheerst en wat je actiepunten zijn.

Door de thematische opbouw is Traject Dienstverlening geschikt voor alle onderwijsvormen en alle leerwegen.

De leermiddelen uit de serie Traject Dienstverlening zijn bestemd voor de opleidingen medewerker facilitaire dienstverlening, helpende zorg en welzijn en medewerker sport en recreatie.

Wil je weten welke materialen er nog meer beschikbaar zijn bij Traject Dienstverlening? Kijk dan op www.thiememeulenhoff.nl/trajectdienstverlening

Auteur:

N. Bus
M.M.M. Riemsdijk

Onder redactie van:

R.F.M. van Midde

