

Edu4all

Profielvak Zorg en Welzijn

Werken in de ondersteunende dienst

Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit werkboek.

Te activeren tot:

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteur(s): Nicolette Di Giulio
Ontwikkelgroep: Nicolette Di Giulio, Monique Duyvestijn, Ingrid Koops en Marjel Lecluse-Dielen
Inhoudelijke redactie: Ingrid Koops
Bronvermelding: www.shutterstock.com
www.voedingscentrum.nl
Foto's stappenplannen: © Verbaal Visuele Communicatie BV. Met medewerking van Het Rhedens Dieren

Titel: Werken in de ondersteunende dienst
ISBN: 978 90 3722 370 5

Eerste druk/eerste oplage
© Edu'Actief b.v. 2015
(Nicolette Di Giulio 2015-2015)

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.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.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Inhoud

De opbouw van dit werkboek verschilt van de andere werkboeken bij Zorg en Welzijn. Dit komt omdat je naast de taken uit dit werkboek ook de taken van werkplekassistent gaat uitvoeren.

Werkplekassistenten hebben vaste werkzaamheden die horen bij de werkplek waar ze werken. Zij assisteren hiermee de docent en zorgen er zo voor dat alles goed verloopt op het leerplein. Afhankelijk van de werkplek waar je werkt, begin je in dit werkboek met deel A, B of C. Dat hoor je van je docent. Deel D doe je als laatste.

WERKEN MET EDU4ALL	5
Deel A Food	7
Oriënteren	7
Taak 1 Kennismaken met de ondersteunende dienst food	7
Taak 2 De leerdoelen bij Deel A	9
Taak 3 Taken plannen	10
Aan de slag	11
Taak 4 Een dagplanning maken en werken als werkplekassistent food	11
Taak 5 Meten en wegen bij uitgifte van goederen	15
Taak 6 Een schappenplan tekenen	20
Taak 7 Het foodmagazijn controleren en schoonmaken	21
Taak 8 Etiketten op voedingsmiddelen lezen	24
Taak 9 Een presentatie maken over voedingsstoffen	27
Taak 10 Voeding hygiënisch bewaren	28
Evaluëren & Reflecteren	34
Taak 11 Terugkijken en verder kijken	34
Taak 12 Voorbereiden op de toets	37
Deel B Non-food	38
Oriënteren	38
Taak 1 Kennismaken met de ondersteunende dienst non-food	38
Taak 2 De leerdoelen bij Deel B	40
Taak 3 Taken plannen	41
Aan de slag	42
Taak 4 Een dagplanning maken en werken als werkplekassistent non-food	42
Taak 5 De keukens van het leerplein controleren	45
Taak 6 Het non-foodmagazijn beheren	48
Taak 7 Schoonmaakmiddelen inventariseren	51
Taak 8 De materiaalwagen en de werkkast schoonmaken	54
Taak 9 De was verzorgen	56
Taak 10 Veilig werken	60
Taak 11 De bedrijfsverbandtrommel controleren	63

Evaluëren & Reflecteren	64
Taak 12 Terugkijken en verder kijken	64
Taak 13 Voorbereiden op de toets	67
Deel C Receptie	70
Oriënteren	70
Taak 1 Kennismaken met de ondersteunende dienst receptie	70
Taak 2 De leerdoelen bij Deel C	72
Taak 3 Taken plannen	73
Aan de slag	74
Taak 4 Een dagplanning maken en werken als werkplekassistent receptie	75
Taak 5 Welkomstboodschap maken	78
Taak 6 Microvezeldoeken gebruiken	81
Taak 7 Telefoneren	83
Taak 8 Brieven versturen	87
Taak 9 Arbeidsomstandigheden onderzoeken	91
Taak 10 EHBO: flauwvallen en bewusteloosheid	94
Evaluëren & Reflecteren	97
Taak 11 Terugkijken en verder kijken	97
Taak 12 Voorbereiden op de toets	100
Deel D De veiligheid in school onderzoeken	102
Oriënteren	102
Taak 1 Kennismaken met de ondersteunende dienst beveiliging	102
Taak 2 De leerdoelen bij Deel D	105
Taak 3 Taken plannen	107
Aan de slag	107
Taak 4 Werken als werkplekassistent	107
Taak 5 De veiligheid in school onderzoeken	110
Evaluëren & Reflecteren	113
Taak 6 Terugkijken en verder kijken	113
Taak 7 Voorbereiden op de toets	116



BRONNEN

In dit werkboek staan opdrachten. Om deze opdrachten te maken, heb je soms bronnen nodig, zoals tekstbronnen, films, websites en de Theek-iT.

Wanneer je een bron gaat gebruiken, staat er een pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat in paarse, dikgedrukte tekst welke bron je nodig hebt. Bijvoorbeeld:

 Lees **Tekstbron 1.2 Persoonlijke verzorging**. Maak daarna opdracht 13 tot en met 16.


 Bekijk de **Film Werken in de thuiszorg bij ouderen**. Maak daarna opdracht 1.

Bij het eerste voorbeeld ga je een tekstbron lezen. Bij het tweede voorbeeld ga je een film bekijken.


Deze bronnen vind je op www.edu4all.nl.

Op bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding wordt uitgelegd hoe je werkt met de bronnen op de website.

OVERLEG MET JE DOCENT


Soms is het nodig om te overleggen met je docent. Je ziet dan dit pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat waarover je met je docent gaat overleggen. Bijvoorbeeld:

-  **61.** In Taak 3 heb je een planning ingevuld. Bekijk deze.
- Kijk in kolom 5. Taak 12 tot en met 14 ga je nog maken. Zijn alle andere taken af? Zo nee, overleg met je docent welke taken je nog moet doen.

OPDRACHTEN VOOR KB EN GL

Doe jij de kaderberoepsgerichte of gemengde leerweg? Dan zitten er speciale opdrachten voor jou in het werkboek. Je herkent deze opdrachten aan de volgende pictogrammen:

 opdracht voor leerlingen van de kaderberoepsgerichte leerweg

 opdracht voor leerlingen van de gemengde leerweg.

We wensen je veel succes en plezier met het maken van de opdrachten!

Team Edu4all

Oriënteren

Taak 1 Kennismaken met de ondersteunende dienst food

BRON

Bekijk de **Film Facilitair leidinggevende**. Maak daarna opdracht 1.

1. De film geeft informatie over de werkzaamheden die de ondersteunende of facilitaire dienst verzorgt, bijvoorbeeld het zorgen voor de koffievoorziening.

a. Waar zorgt een facilitaire dienst nog meer voor? Geef voorbeelden.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

b. Welke werkzaamheden lijken jou leuk om uit te voeren? Leg uit waarom.

c. Welke werkzaamheden lijken jou minder leuk om uit te voeren? Leg uit waarom.

d. Met een facilitaire opleiding kun je bijvoorbeeld in de ouderenzorg werken. Geef nog drie voorbeelden.

1. _____
2. _____
3. _____

e. Op welke werkplekken zou jij willen werken? Leg uit waarom.





Lees **Tekstbron 1.3 Werken in de ondersteunende dienst**. Maak daarna opdracht 2 en 3.

- 2. Assisterende beroepen kunnen wat betreft niveau en inhoud erg van elkaar verschillen.
 - a. Wat is de overeenkomst die al die beroepen met elkaar hebben?

- b. Soms wordt de naam ‘assistent’ gebruikt en soms ‘medewerker ondersteunende dienst’. Leg uit wat het verschil is tussen beide.

- c. Als assistent of medewerker ondersteunende dienst help je iemand anders. Welke beroepsbeoefenaar krijgt hulp van deze assistenten?

doktersassistent : _____

tandartsassistent: _____

secretaresse: _____

helpende Zorg en Welzijn: _____

onderwijsassistent: _____

facilitair medewerker/voedingsassistent: _____

werkplekassistent food: _____

- 3. Ook op school, en misschien zelfs op het leerplein Zorg en Welzijn, werken medewerkers ondersteunende dienst.

- a. Ken je iemand die in de ondersteunende dienst werkt bij jullie school?

Zo ja, wie is dat? _____

- b. Ken jij iemand die in de ondersteunende dienst met voeding werkt?

Zo ja, wie is dat? _____

- c. Welke werkzaamheden doet deze medewerker food?

- 4. Heb je alle opdrachten van Taak 1 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.



Taak 2 De leerdoelen bij Deel A

Als je in de ondersteunende dienst als medewerker food aan de slag gaat, moet je:

1. zelfstandig en klantgericht kunnen werken
2. vloeistoffen kunnen afmeten
3. voedingsmiddelen kunnen afwegen
4. voedingsmiddelenetiketten kunnen lezen
5. hygiëneregels kennen en kunnen toepassen:
 - controleren op houdbaarheid
 - HACCP-controle uitvoeren in de koelkast
 - magazijn opruimen volgens fifo.
6. magazijnvoorraad kunnen controleren en bestellijsten kunnen maken
7. kunnen werken volgens een plan.

5. Hiervoor heb je gelezen wat je moet kunnen als je in de ondersteunende dienst als medewerker food gaat werken.

a. Welk leerdoel lijkt je het leukst om aan te werken? En waarom?

b. Welk leerdoel lijkt je het minst leuk om aan te werken? En waarom?

6. Als medewerker food moet je veel weten over voedingsmiddelen en gezonde voeding. Geef aan hoeveel jij hiervan weet. Kies uit: best veel of best weinig.

de Schijf van Vijf: _____

voedingsstoffen: _____

vitamines en mineralen: _____

etiketten op voedingsmiddelen: _____

7. Als medewerker food ondersteun je anderen bij hun werk. Het is belangrijk dat je hierbij zelf initiatief neemt. Omdat je met voeding werkt, is het ook belangrijk dat je hygiënisch kunt werken.

a. Geef een voorbeeld van een situatie waarin jij zelf initiatief hebt genomen.


b. Hoe vind jij het om zelf het initiatief te nemen?

c. Geef een voorbeeld van een situatie waarin je op de hygiëne let.

8. Heb je alle opdrachten van Taak 2 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

Taak 3 Taken plannen

In deze taak ga je de taken van dit deel inplannen.

9. Bekijk Taak 4 tot en met 12. En bekijk het schema hierna.
- Maak een planning voor de taken die je nog gaat doen. Zet de datum en het lesuur in kolom 4. Bij Taak 1 tot en met 3 hoef je dit niet in te vullen.
 - Zoek in de taken naar de opdrachten met . Bij welke opdrachten is overleg met je docent of controle door je docent nodig?

 - Overleg met je docent:
 - op welke momenten jij de antwoorden van de gemaakte opdrachten gaat nakijken
 - op welke momenten je docent jouw werk zal beoordelen.
 - Heb je een taak af? Zet een ✓ in kolom 5. Zet een – als je een taak niet kon doen. Als je Taak 1 en 2 gedaan hebt, kun je deze nu afvinken.

1. Taak	2. Onderwerp	3. Richttijd in minuten	4. Datum en lesuur	5. Af	6. Paraaf docent
1	Kennismaken met de ondersteunende dienst food	25			
2	De leerdoelen bij Deel A	15			
3	Taken plannen	10			
4	Een dagplanning maken en werken als werkplekassistent food	110			
5	Metten en wegen bij uitgifte van goederen	50			
6	Een schappenplan tekenen	60			
7	Het foodmagazijn controleren en schoonmaken	90			
8	Etiketten op voedingsmiddelen lezen	50			
9	Een presentatie maken over voedingsstoffen	70			
10	Voeding hygiënisch bewaren	70			
11	Terugkijken en verder kijken	30			
12	Vorbereiden op de toets	20			

Aan de slag

De werkplekassistent food assisteert bij werkzaamheden die te maken hebben met voedselverzorging. Je zorgt ervoor dat de voedingsmiddelen klaarstaan voor leerlingen die een kookopdracht doen. Je bewaakt of er voldoende voorraad is in het magazijn en je zorgt voor de boodschappenlijsten. Je voert kwaliteitscontroles uit volgens de HACCP-richtlijnen. Je doet werk in opdracht van je docent en je werkt aan je taken die bij Taak 3 in het schema staan. Voordat je met de opdrachten start, maak je altijd eerst een dagplanning.



Taak 4 Een dagplanning maken en werken als werkplekassistent food

Als werkplekassistent food krijg je te maken met verschillende klanten: je docent, de onderwijsassistent, klasgenoten of leveranciers. Je hebt vaste werkzaamheden die je moet uitvoeren en daarnaast ook werk dat je niet vooraf kunt plannen. Het is belangrijk dat je goed herkenbaar bent en overzicht houdt over je werk. Daarnaast is het belangrijk dat je je professioneel gedraagt en dat je klanten tevreden zijn over jouw hulp.

VOORBEREIDEN



10. Op veel vmbo-scholen dragen de werkplekassistenten rode shirtjes als beroepskleding.
- a. Ben je het eens met de voordelen van deze beroepskleding? Zet een X bij 'ja' of 'nee'.

Voordelen van beroepskleding	Ja	Nee
Herkenbaarheid: door het rode shirt zie je snel wie de werkplekassistenten zijn.		
Hygiëne: door het rode shirt is de werkplekassistent altijd schoon aangekleed voor het werk dat hij moet doen.		
Door het rode shirt ziet de werkplekassistent er netjes en representatief uit.		

Deel A Food

b. Hoe zijn de werkplekassistenten op jullie leerplein te herkennen?

c. Zijn er speciale regels voor de persoonlijke hygiëne waar de werkplekassistenten op jullie leerplein zich aan moeten houden?



11. Elke werkplekassistent heeft vaste werkzaamheden om de docent te ondersteunen. Een goede assistent zorgt ervoor dat dit gebeurt zonder dat de docent dit hoeft te controleren. Als werkplekassistent moet je je verantwoordelijk voelen voor de klussen en moet je zelf initiatief nemen. Als je een goede (werkplek)assistent bent, weet je wat er van je wordt verwacht. Je weet van wie je werkinstructies krijgt en welke werkzaamheden je moet doen. Je weet ook wat je zelfstandig kunt doen en wanneer je dat kunt doen, en aan wie je hulp of toestemming moet vragen.

a. Overleg met je docent wie jou gaat inwerken als werkplekassistent. Ik word ingewerkt door:

de onderwijsassistent

mijn docent

iemand anders, namelijk _____

b. Als ik vragen heb of hulp nodig heb bij de werkzaamheden kan ik terecht bij:

de onderwijsassistent

mijn docent

iemand anders, namelijk _____

c. Waar zitten de werkplekassistenten food bij jullie op het leerplein?

De werkplekassistent food zit _____

d. Vraag aan je docent welke werkzaamheden je moet uitvoeren als werkplekassistent food. Vul de lijst zo nodig aan. Zet een X achter de werkzaamheden die je moet doen.

Werkzaamheden werkplekassistent food	
1. Voorraad controleren van provisie en bestellijst maken	
2. Voorraad in provisie spiegelen/fifo	
3. HACCP-controles uitvoeren: <ul style="list-style-type: none">• Temperatuur controleren van koelkast, vriezer en voedingsmiddelen• THT/TGT en afdekking controleren in koelkast	
4. Schoonmaken van magazijnstellingen	
5. Moppen van de vloer van de provisie ruimte	



Werkzaamheden werkplekassistent food	
6. Bestellingen klaarzetten	
7. Uitgifte van foodartikelen	
8. Bestelformulieren van leerlingen verwerken tot boodschappenlijst	
9. Boodschappen doen	
10. Leegmaken en schoonmaken gft-afvalbak van de keuken	

- e. Tussen je werk door krijg je als werkplekassistent ook te maken met vragen van klanten. Met welke klanten krijg je te maken als werkplekassistent food?
-

- 12.** Als werkplekassistent werk je met een dagplanning. In je dagplanning plan je de vaste werkzaamheden die je moet uitvoeren om je docent te ondersteunen. Ook plan je de taken die je die dag wilt maken in je werkboek. Zo heb je per dag een soort werkschema waarop staat wat je moet doen.

Maak als voorbereiding op je werk als werkplekassistent een digitaal invulschema dat je kunt gebruiken als werkschema.

BRON

Je kunt hierbij het **Formulier Een dagplanning maken** gebruiken.

Tip! Misschien heb je al aan een ander deel van dit werkboek gewerkt. Dan heb je al een digitaal invulschema gemaakt. Dat kun je nu weer gebruiken bij de volgende opdracht.



- 13.** Maak een planning per lesblok in overleg met je docent.
- Maak een dagplanning (werkschema) voor je eigen taken. Je gebruikt hiervoor het digitale bestand 'Dagplanning' dat je hebt gemaakt bij de vorige opdracht. Open het bestand dat hoort bij de werkplek food.
 - Overleg met je docent welke vaste werkzaamheden je vandaag moet uitvoeren. Zet dit in je dagplanning.
 - Bekijk de Taken 5 tot en met 12 in het schema bij Taak 3. Kies een of twee taken uit je werkboek die je vandaag gaat doen. In het schema zie je in kolom 3 hoeveel tijd je moet inplannen voor een taak in je zelfgemaakte dagplanning. Zet deze taken ook in je dagplanning.

Deel A Food

- d. Houd op de dagplanning zelf bij welke taken je af hebt. Aan het eind van elk lesblok laat je je werkschema aftekenen door je docent of de onderwijsassistent.
Overleg met je docent wie jouw dagplanning aftekent aan het eind van een lesblok.
_____ tekent mijn dagplanning af.

Let op! Maak aan het begin van elk lesblok een dagplanning (werkschema) voor de lessen van die dag. In je dagplanning zet je de werkzaamheden die je voor jouw docent moet doen en de taken die je gaat maken uit je werkboek.

Tip! Als jouw lesblok is afgelopen, komen er andere klassen op het leerplein. Andere leerlingen werken dan als werkplekassistent. Zij weten niet welke werkzaamheden jij hebt gedaan. Daarom is het handig om een overdrachtschrift bij te houden bij de balie van de receptie, de foodbalie en de non-foodbalie. In dit schrift schrijf je dan informatie die je wilt doorgeven aan jouw collega-werkplekassistent uit een andere klas.

UITVOEREN

14. Voer de taken uit volgens de dagplanning (werkschema) die je hebt gemaakt voor dit lesblok.

TERUGKIJKEN

15. Heb je alle opdrachten van Taak 4 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

16. Bekijk je dagplanning (werkschema).

- a. Heb je alle opdrachten van je dagplanning af gekregen? **Ja / Nee**
Zo nee, hoe kun je dit een volgende keer verbeteren?

- b. Heb je alle opdrachten van je dagplanning die je hebt uitgevoerd ook afgevinkt? Zo nee, doe dit alsnog.

- c. Laat je afgevinkte dagplanning ondertekenen.

17. In de ondersteunende dienst moet je klantgericht en zelfstandig kunnen werken. Als je met voeding werkt, is hygiënisch werken ook heel belangrijk. Welk rapportcijfer geef je aan jezelf?

	Cijfer van mezelf	Cijfer van docent
Ik heb gevraagd wat de klant wilde.		
Ik heb zelfstandig gewerkt.		
Ik heb alle taken netjes uitgevoerd.		
Ik heb hygiënisch gewerkt.		



18. Is dit je laatste les(blok) als werkplekassistent food?

- a. Vraag welk rapportcijfer je krijgt van je docent bij de opdracht hiervoor.
b. Vergeet niet om Taak 4 af te vinken in je planning in Taak 3.



Taak 5 Meten en wegen bij uitgifte van goederen

Als werkplekassistent food ontvang je voedingsmiddelen en ben je verantwoordelijk voor de juiste opslag. Tot de taken van de werkplekassistent food hoort ook het klaarzetten van bestellingen.



VOORBEREIDEN

BRON

Bekijk de **Film Opslaan van goederen in een foodmagazijn**. Maak daarna opdracht 19.

19. In de film hoor je een aantal vaktermen.

a. Zoek op wat deze woorden betekenen:

fifo: _____

ergonomisch: _____

arbowetgeving: _____

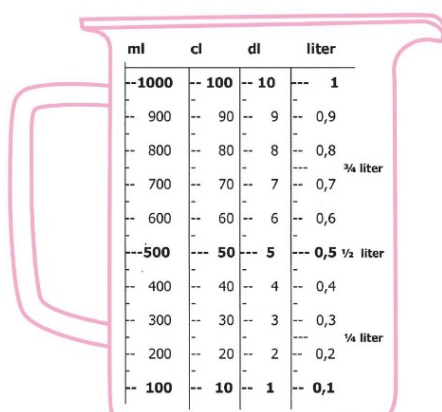
b. In verband met je gezondheid en veiligheid is het belangrijk om op de juiste manier te tillen. Welke tips hoor je hierover in de film?

1. _____

2. _____

c. Hoeveel kilo mag iemand maximaal tillen volgens de Arbowet? _____

Tip!



1 liter (l) = 10 deciliter (dl) = 100 centiliter (cl)

= 1000 milliliter (ml/cc)

1 dl = 10 cl = 100 ml

1 cl = 10 ml

1 ml = 0,001 l

1 cl = 0,01 l

1 dl = 0,1 l

5 dl = 0,5 l