

# KEUZEDEEL ASSISTEREN BIJ FACILITAIRE DIENSTEN

# COLOFON

Boom Beroepsonderwijs  
info@boomberoepsonderwijs.nl  
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Gerda Verhey

Inhoudelijke redactie: Astrid Habraken - van Esdonk – Tekstbureau Flytande

Titel: Assisteren bij Facilitaire Diensten

ISBN: 978 90 3725 044 2, maakt deel uit van pakket: 978 90 3725 046 6

Eerste druk/eerste oplage

Beeld: Boom beroepsonderwijs; Jungheinrich Nederland b.v., megamagazijninrichting.nl, EMGA

© Boom beroepsonderwijs, 2020

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](http://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](http://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 Boom beroepsonderwijs, te vinden op [www.boomberoepsonderwijs.nl](http://www.boomberoepsonderwijs.nl).

# INHOUDSOPGAVE

1. WERKEN MET DIT KEUZEDEEL .....	4
2. LOGISTIEKE WERKZAAMHEDEN .....	6
3. CATERINGWERKZAAMHEDEN .....	40
4. UITDAGING .....	84

### DIGITALE LEEROMGEVING

Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een link naar een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Dit icoontje  verwijst naar de digitale leeromgeving. Om hier te komen ga je naar [digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs](https://digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs).

#### Eerste keer inloggen in de digitale omgeving

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar [www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie](https://www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie).
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!


### ASSISTEREN BIJ FACILITAIRE DIENSTEN

Dit keuzedeel gaat over het assisteren bij facilitaire werkzaamheden. Facilitaire werkzaamheden zorgen ervoor dat mensen hun werk kunnen doen, bijvoorbeeld door schoonmaken en aanvullen van materialen. Bij facilitaire werkzaamheden staat gastvrijheid voorop: het draait om de mensen voor wie je het doet.

Je doorloopt aan de hand van een aantal grote opdrachten alle stappen die nodig zijn voor de eindopdracht in het laatste hoofdstuk: het organiseren van een echt bedrijfsfeest met alles erop en eraan.

Het keuzedeel bestaat uit twee hoofdstukken, waarvoor je in totaal 240 SBU nodig hebt:

1. Assisteren bij logistieke werkzaamheden
2. Assisteren bij cateringwerkzaamheden.


 Bekijk het filmpje. Je kunt op verschillende plekken werken als je in de facilitaire dienstverlening werkt; een hotel, een luchthaven of een ziekenhuis. Het draait onder andere om hygiëne en gastvrijheid en zorgen dat alles het doet. Je zet alles voor een ander op een presenteerblaadje!

### LEERDOELEN

1. Je kunt inkopen doen.
2. Je kunt goederen ontvangen en opslaan.
3. Je kunt goederen verzamelen vanuit het magazijn.
4. Je kunt gerechten klaarmaken.
5. Je kunt goederen en materialen vervoeren.
6. Je kunt mensen vervoeren.
7. Je kunt serveren en afruimen.
8. Je kunt eventuele bijzonderheden rapporteren.

Dit keuzedeel bestaat uit:

- *Theorie, begrippen en opdrachten*

Hierbij leer je over en oefen je met de praktijk. In sommige opdrachten werk je aan beroepsproducten, deze opdrachten herken je aan .

*De beroepsproducten in dit keuzedeel zijn:*

- *Plattegrond magazijn*
- *Werkstuk HACCP-regels*
- *Poster magazijnstellingen*
- *Folder interne transportmiddelen*
- *Checklist sorteren en ompakken*
- *Informatieposter opslaan levensmiddelen*
- *Checklist goederen ontvangen*
- *Presentatie vervoeren van goederen en mensen*
- *Presentatie FMIS*
- *Interview FMIS*
- *Interview buffetten*
- *Muurkrant buffetten*
- *Presentatie dranken*
- *Film staan en tillen*
- *Instructie tafeldekken*
- *Werkstuk keukenmaterialen*
- *Filmpje snijtechnieken*
- *Poster serveren en afruimen*
- *Checklist gebruiksklaar maken ruimte*
- *Fotoverslag veiligheidssymbolen*
- *Presentatie HACCP-lijsten*
- *Draaiboek.*

- *Test je kennis*

Hiermee kun je zelf je kennis van de theorie testen.

- *Uitdaging*

Dit is het eindproduct en de afronding van het keuzedeel. Hier werk je gedurende het hele keuzedeel naartoe. En hier word je op beoordeeld.

*Voor de uitdaging van dit keuzedeel verzorg je een feest voor zestig personen. Een feest van een bedrijf dat vijftig jaar bestaat. Het feest vindt plaats op het eigen terrein, waar tenten neergezet zullen worden. Het bedrijf heeft het feest uitbesteed aan jullie als cateringbedrijf: het eten, het inrichten van de locatie en het vervoer van genodigden naar het feest. Je maakt een planning, een begroting en een draaiboek.*

- *Theorietoets*

Je docent besluit of je ter afsluiting een theorietoets maakt.

Als je assisteert bij facilitaire werkzaamheden, krijg je te maken met het verzorgen van voeding voor anderen. Daar komt veel bij kijken, van inkopen tot hygiëne, van bereidingstechnieken tot serveren. Je krijgt ook te maken met de logistiek rondom deze opdracht: het ontvangen en opslaan van goederen, het verzamelen van goederen, het vervoeren van goederen en materialen, en het vervoeren van mensen.

In dit hoofdstuk gaat het om het ontvangen en opslaan en het verzamelen van goederen. Maar ook om het inrichten en vervoeren van goederen, materialen en mensen.

### AAN HET EIND VAN DIT HOOFDSTUK

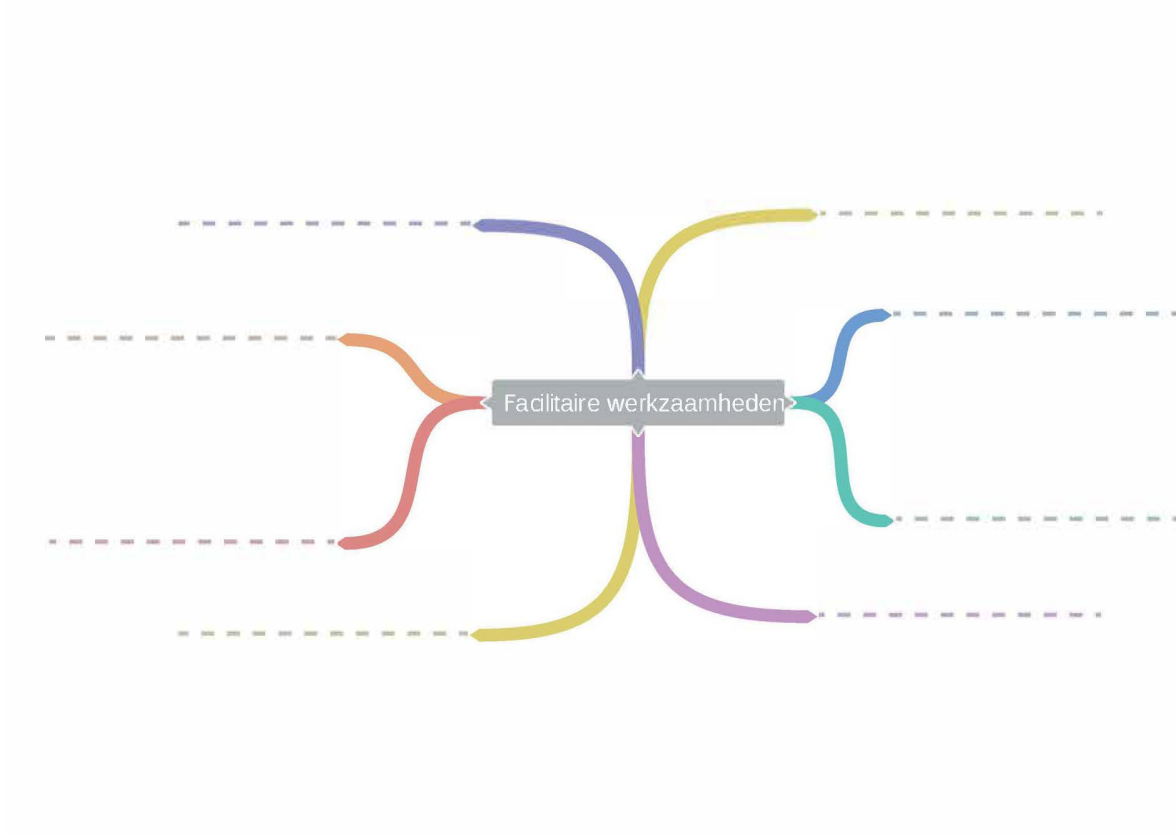
1. kun je goederen ontvangen en opslaan
2. kun je goederen verzamelen
3. kun je een planning maken
4. kun je goederen en materialen vervoeren
5. kun je mensen vervoeren
6. kun je klantgericht handelen
7. kun je eventuele bijzonderheden rapporteren.



**OPDRACHT 1** Oriëntatie Assisteren bij logistieke werkzaamheden

Voordat je daadwerkelijk begint, is het goed je te oriënteren op facilitaire werkzaamheden.

- a. Waar denk jij aan bij facilitaire werkzaamheden? Maak een woordweb.



- b. Welke facilitaire werkzaamheden worden bij jou thuis uitgevoerd? Schrijf achter elke werkzaamheid wie dit doet.

---

---

---

---

---

---

## THEORIEBRON HET MAGAZIJN

Voor ieder **magazijn**, of het nu voor een groot of een klein bedrijf is, gelden voorwaarden waaraan het magazijn moet voldoen om het goed te kunnen gebruiken:

- Leveranciers moeten het met hun (vracht)wagens goed kunnen bereiken.
- Er moet genoeg ruimte bij het magazijn zijn om goederen te kunnen lossen.
- In het magazijn moet voldoende ruimte zijn om met goederen te kunnen manoeuvreren.
- Het magazijn moet logisch en overzichtelijk ingericht zijn.
- De stellingen in het magazijn moeten afgestemd zijn op het soort goederen dat erin opgeslagen wordt.
- Het magazijn moet afgestemd zijn op goederen die een speciale behandeling vragen.
- Het magazijn moet afsluitbaar zijn voor leveranciers en (indien noodzakelijk) voor klanten.
- Het magazijn moet veilig en ergonomisch zijn ingericht. Het moet voldoen aan de Arbowet.



*Goederen worden gelost bij het magazijn.*

---

### OPDRACHT 2 Het magazijn [BP]

Goederen worden opgeslagen in een magazijn. Het is belangrijk dat het magazijn op een logische plaats staat zodat dit goed is te gebruiken.



- a. Schrijf hierna minimaal vier voorwaarden waaraan de locatie van een magazijn aan moet voldoen.

---



---



---



---

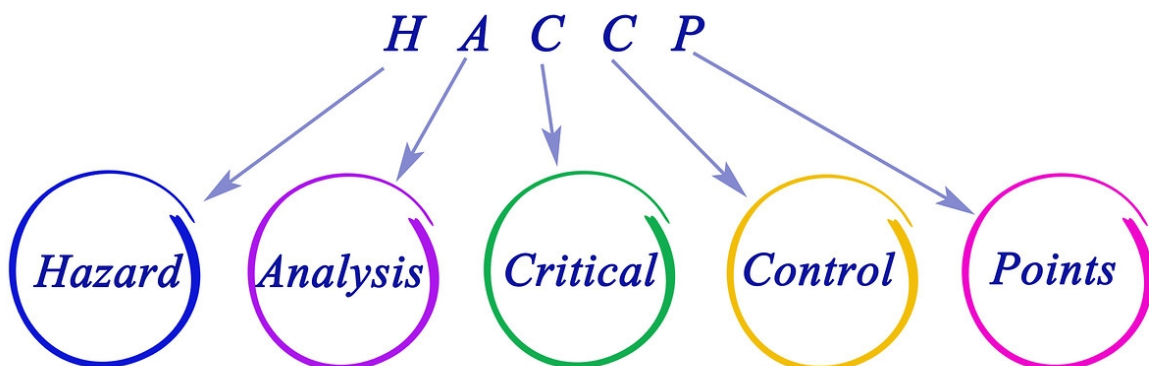


- b. Maak een plattegrond van een cateringbedrijf, waarbij het magazijn op een logische plek zit. Let bij het maken van de plattegrond goed op de voorwaarden waaraan de locatie van een magazijn moet voldoen.
- c. Beoordeel jezelf. Zet een kruisje in de kolom die voor jou klopt.

BEOORDELING	👍	👎
Ik heb een plattegrond met kantoorruimtes gemaakt.		
Ik heb een plattegrond met een magazijn gemaakt.		
Ik heb een plattegrond met logische verhoudingen gemaakt.		
Ik heb gezorgd dat het magazijn goed bereikbaar is voor vrachtwagens.		

## THEORIEBRON HACCP-REGELS

In een professionele keuken wordt gewerkt volgens de richtlijnen van **HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)**. Dit is een hygiëncode. Hierbij kijk je naar kritieke punten, dat wil zeggen punten waarop het fout kan gaan bij de voedselbereiding. Je let vooral op de houdbaarheidsdatum en de temperatuur van levensmiddelen. Er zijn temperatuurlijsten van voedingsmiddelen die binnenkomen. Een vrachtwagenchauffeur die vlees vervoert, moet kunnen aantonen dat het vlees op de juiste temperatuur vervoerd is. Voor werknemers gelden ook hygiëneregels. Ze moeten bijvoorbeeld een mutsje op tijdens het werk en ze moeten hun handen wassen voordat ze de keuken binnengaan. Voor het werk betekent het dat er controles zijn en dat er lijsten moeten worden ingevuld.



Waar staat de afkorting HACCP voor?

**OPDRACHT 3 HACCP-regels [BP]**

In een professionele keuken wordt gewerkt volgens de richtlijnen van HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).



- a. Je gaat een onderzoek doen naar HACCP-regels voor magazijnen met levensmiddelen. Maak er een werkstuk van. Het werkstuk is minimaal drie A4'tjes.

Het werkstuk moet de onderstaande onderwerpen bevatten:

- bouwkundige eisen
- protocollen
- controle en registratie
- personeel
- werkwijzen
- koelingen en vriezers.

Het werkstuk heeft de volgende opbouw:

- voorblad met titel, naam en datum
- inleiding
- inhoudsopgave
- hoofdstukken
- Conclusie (wat heb je ervan geleerd?).

Je kunt gebruikmaken van het stappenplan.

- b. Beoordeel jezelf. Zet een kruisje in de kolom die voor jou klopt.

BEOORDELING		
Ik heb het werkstuk een goede opbouw en indeling gegeven.		
Ik heb volledige en correcte HACCP-regels met betrekking tot magazijnen gegeven.		
Ik heb een overzichtelijk werkstuk gemaakt.		
Ik heb het werkstuk in goed Nederlands opgesteld.		
Ik heb een werkstuk van minimaal drie A4'tjes gemaakt.		
Ik heb afbeeldingen in het werkstuk gebruikt die de inhoud ondersteunen.		

---

## THEORIEBRON MAGAZIJNSTELLINGEN

Als de producten aankomen in het magazijn, sla je ze meestal op in **stellingen**. Soms zet je ze gewoon op de vloer. Het opslaan van producten in stellingen heeft wel veel voordelen. Producten zijn dan:

- gemakkelijk te vinden
- gemakkelijk te pakken
- overzichtelijk gegroepeerd.



*Stellingen in een magazijn.*

In een magazijn kunnen de volgende soorten stellingen staan:

- palletstelling
- inrijstelling
- doorrijstelling
- legbordstelling
- doorrolstelling
- draagarmstelling
- insteekstelling
- omloopstelling
- verrijdbare stelling.

#### OPDRACHT 4 Magazijnstellingen [BP]

In een magazijn kun je verschillende stellingen gebruiken.



a. Maak een poster over de verschillende soorten magazijnstellingen. Op de poster laat je zien:

- Wat zijn de voordelen van stellingen in een magazijn?
- Welke negen soorten stellingen er zijn:
  - afbeelding van elke stelling
  - de kenmerken van de stelling.

Je kunt het stappenplan gebruiken.

- b. Beoordeel jezelf. Zet een kruisje in de kolom die voor jou klopt.

BEOORDELING	👍	👎
Ik heb een overzichtelijke poster gemaakt.		
Ik heb een poster gemaakt met afbeeldingen van alle stellingen.		
Ik heb een poster gemaakt met de kenmerken van alle stellingen.		
Ik heb op de poster alle negen stellingen beschreven.		

## THEORIEBRON INTERNE TRANSPORTMIDDELEN

Om goederen te vervoeren wordt in een magazijn gewerkt met **interne transportmiddelen**.

### Vorkheftruck

Hier zijn diverse uitvoeringen mogelijk. De verschillende toepassingen binnen het magazijn, de grootte van de goederen en de ruimte in het magazijn bepalen voor welke uitvoering wordt gekozen.

Met een vorkheftruck kunnen alle soorten goederen gemakkelijk worden verplaatst. De besturing van een vorkheftruck is anders dan de besturing van een auto. Bij een vorktruck stuur je met de achterwielen. Let op: je mag niet zomaar op een vorkheftruck rijden. Hiervoor heb je een speciaal heftruckrijbewijs nodig.

### Rolcontainer

De rolcontainer zie je veel in de levensmiddelenbranche. Hij is vooral geschikt voor het vervoeren van losse goederen en niet al te zware dozen. De goederen worden bij de leverancier al in de container gezet en zo de vrachtwagen in gereden. Bij het magazijn van de ontvanger wordt de rolcontainer bij het lossen weer naar buiten gereden. De leverancier neemt de rolcontainer bij een volgende zending meestal weer mee terug.

### Magazijnwagen

Bij een magazijnwagen wordt de wagenvloer gedragen door vier wielen. De magazijnwagen is geschikt voor vrachten van 500 tot maximaal 1000 kg. Er zijn diverse uitvoeringen, zoals uitvoeringen met rondom hekwerk of met twee draagvloeren.



*Vorkheftruck.*



*Rolcontainer.*



*Magazijnwagen.*

### Handpallettruck

Dit is een steekwagen met twee vorken, waarmee je pallets kunt optillen. Deze pallettruck bedien je met de hand. Je kunt de goederen over een korte afstand verplaatsen. Het kost veel kracht om deze truck te duwen of te trekken. Het maximale draagvermogen is ongeveer 800 à 1000 kg.

### Motorpallettruck zonder plateau

Bij deze pallettruck wordt het nadeel van de handpallettruck omgezet in een voordeel. Je hoeft de vracht namelijk niet zelf te duwen. De truck heeft een motoraandrijving; je hoeft hier nu alleen maar achter te lopen en te sturen.

### Motorpallettruck met plateau

Dit transportmiddel heeft maar één verschil met het vorige: op de pallettruck kan de bestuurder ook meerijden. Deze truck is dus geschikt voor het vervoeren van goederen over grotere afstand.

### Industrietrekker

Industrietrekkers worden gebruikt om aanhangwagens te verplaatsen. De industrietrekker kan zelf geen dozen of kisten meenemen. Hij trekt de aanhangers.



*Handpallettruck.*



*Motorpallettruck zonder plateau.*



*Motorpallettruck met plateau.*



*Industrietrekker.*



## OPDRACHT 5 Interne transportmiddelen [BP]

Om goederen te vervoeren wordt in een magazijn gewerkt met interne transportmiddelen.

- a. Maak een folder over interne transportmiddelen. In de folder laat je zien welke interne transportmiddelen er zijn en waarvoor ze gebruikt worden.

Je kunt hierbij gebruikmaken van het stappenplan.

- b. Beoordeel jezelf. Zet een kruisje in de kolom die voor jou klopt.

BEOORDELING		
Ik heb gekozen voor een logische opbouw van de folder.		
Ik heb duidelijk gemaakt welke verschillende transportmiddelen er zijn en waarvoor ze gebruikt worden.		
Ik heb gezorgd voor een aantrekkelijke, verzorgde lay-out met een afwisseling van functioneel beeld en tekst.		
Ik heb de uitwerking in goed Nederlands opgesteld.		

---

## THEORIEBRON ONTVANGST EN OPSLAG GOEDEREN

Het lijkt eenvoudig: er komt een leverancier met een vrachtauto vol goederen aan bij het bedrijf en die goederen moeten in het magazijn komen te staan. Toch komt er veel meer bij kijken dan je denkt.

De eerste zaken waarop je moet letten bij de goederen die geleverd worden, zijn:

- Zijn de goederen in orde? (Zijn ze bijvoorbeeld niet beschadigd?)
- Klopt de hoeveelheid van de geleverde goederen?
- Worden de juiste goederen geleverd?



*Ontvangen goederen moeten goed gecontroleerd worden.*

### Verkeerde levering

Een bedrijf dat dagelijks met opslaan te maken heeft, is warenhuis IKEA. Een medewerker van IKEA kan bijvoorbeeld zien dat goederen niet in orde zijn doordat:

- er een deuk of een gat in een doos zit
- er vocht of glas ligt in de vrachtwagen die de goederen levert
- goederen niet netjes staan opgestapeld.

Wanneer de verkeerde goederen geleverd worden, kan dat problemen voor de klanten opleveren en daardoor voor een bedrijf. Stel je de volgende situaties eens voor:

- Een IKEA-filiaal heeft een bankje besteld omdat daar veel vraag naar is bij studenten, maar er wordt een duurder type geleverd.
- Een Jumbo-filiaal heeft 2000 pakken volle melk besteld, maar krijgt 2000 pakken karnemelk geleverd.

- Een apotheek in een ziekenhuis krijgt een zwaardere dosis van een medicijn geleverd dan de apotheker besteld heeft.

### Vrachtbrief

Als de goederen in goede staat geleverd zijn, controleer je of de hoeveelheid wel klopt. Bij te veel geleverde goederen kan er te weinig ruimte zijn om de goederen op te slaan. Is er te weinig geleverd, dan kan het bedrijf te weinig voorraad hebben. Bovendien moet je wel betalen voor wat er geleverd wordt. Als er te veel geleverd wordt, moet je te veel betalen.

### Colli

Of de juiste hoeveelheid goederen geleverd is, kun je controleren aan de hand van de **vrachtbrief** die een chauffeur bij zich heeft. Op de vrachtbrief staat bijvoorbeeld hoeveel verpakkingen geleverd worden en hoe ze geleverd worden. Een ander woord voor verpakkingen is **colli**. Bij een supermarkt zijn dit bijvoorbeeld pallets of rolcontainers. Het aantal pallets of containers is eenvoudig te tellen. Bij het aantal verpakkingen is dit vaak wat moeilijker, omdat niet alle verpakkingen zichtbaar zijn. Bijvoorbeeld omdat verpakkingen midden op een pallet staan met andere verpakkingen eromheen, dan moet je eerst de buitenste verpakking verwijderen. Daarna tel je alsnog de aantallen. Deze vergelijk je met de aantallen die op de vrachtbrief staan. Als het aantal geleverde producten klopt met het aantal dat op de vrachtbrief staat, tekent iemand de vrachtbrief af. Meestal is dit een teamleider of een ervaren medewerker.

### Pakbon

Je vergelijkt de informatie van de vrachtbrief ook met de **pakbon**. De pakbon zit meestal in de verpakking. Soms krijg je deze ook van de leverancier. Op de pakbon staat precies vermeld welke goederen er volgens de leverancier geleverd zijn.

Ook als de goederen in orde zijn en de hoeveelheid juist is, kunnen nog steeds verkeerde goederen zijn geleverd. Om er zeker van te zijn dat het gaat om de goederen die het bedrijf besteld heeft, moet de pakbon die bij de geleverde goederen zit worden gecontroleerd. Staan de geleverde goederen op de pakbon?

## OPDRACHT 6 Sorteren en ompakken [BP]

Als je goederen ontvangt, moet je op bepaalde dingen letten. Om ervoor te zorgen dat alles gecontroleerd wordt hebben bedrijven vaak een checklist voor de medewerkers om de goederen te controleren bij ontvangst.

- a. Welke taken staan er op een checklist voor het ontvangen van goederen?

---



---



---



---



---



---



---



---

- b. Maak een checklist voor het ontvangen van goederen. Op de checklist moet ruimte zijn voor het afvinken van taken en het maken van een opmerking. De checklist moet bruikbaar zijn voor iemand zonder achtergrond in de beroepspraktijk. Je kunt gebruikmaken van het stappenplan.

- c. Beoordeel jezelf. Zet een kruisje in de kolom die voor jou klopt.

BEOORDELING	👍	👎
Ik heb gekozen voor een lay-out die werkbaar is als checklist.		
Ik heb alle punten in logische, opeenvolgende stappen beschreven.		
Ik heb gezorgd dat de checklist bruikbaar is voor iemand zonder achtergrond in de beroepspraktijk.		
Ik heb de checklist in goed Nederlands opgesteld.		

### OPDRACHT 7 Pakbon

Als er goederen geleverd worden, zit daar altijd een pakbon bij. Daarop kun je precies zien welke goederen er geleverd zijn en door wie.



Maak zelf een pakbon bij de foto.

Je kunt hierbij gebruikmaken van het stappenplan en het voorbeeld.

- b. Maak een filmpje over het controleren van goederen aan de hand van de pakbon en de checklist die je gemaakt hebt. In het filmpje laat je zien waar je dan allemaal op moet letten. Zorg dat alle taken die op de checklist staan zichtbaar zijn in de video.

Je kunt hierbij gebruikmaken van het stappenplan.