



FACILITAIRE DIENSTVERLENING, CATERING EN INRICHTING

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Ingrid Koops
Inhoudelijke redactie: Ingrid Koops
Taalredactie: Toos de Zeeuw

Titel: Facilitaire dienstverlening, catering en inrichting
ISBN: 978 90 3726 163 9, maakt deel uit van pakket 978 90 3726 162 2
1e druk/1e oplage

Bronvermelding: Masterphoto.nl | Marco Kuijpers, Shutterstock, EMGA

© Boom beroepsonderwijs 2022

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 (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.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.

INHOUD

	Facilitaire dienst non-food	5
Taak 1	Kennismaken met Facilitaire dienstverlening	5
Taak 2	Periodieke schoonmaakbeurt van de grootkeuken	14
Taak 3	De linnenvoorraad checken en de was strijken	21
Taak 4	De veiligheid controleren	29
Taak 5	Een ontvangstruimte gereedmaken	35
Taak 6	Vorbereiden op de toets	40
Taak 7	Begrippentrainer	41
	Facilitaire dienst receptie	42
Taak 1	Kennismaken met het werkveld van de receptionist	42
Taak 2	Een goede eerste indruk maken	50
Taak 3	De telefoon bedienen	54
Taak 4	De agenda beheren	60
Taak 5	Relatiegeschenken maken	64
Taak 6	Milieubewust werken	68
Taak 7	Vorbereiden op de toets	75
Taak 8	Begrippentrainer	77
	Facilitaire dienst food	78
Taak 1	Kennismaken met het werkveld van de medewerker food	78
Taak 2	Een opkikker maken	84
Taak 3	Een HACCP-controle uitvoeren	90
Taak 4	De hygiëne controleren bij een kookopdracht	100
Taak 5	Koffie en thee serveren	104

Taak 6	Vorbereiden op de toets	110
Taak 7	Begrippentrainer	114
	Catering	115
Taak 1	Een snuffelstage bij de catering	115
Taak 2	Een buffet voorbereiden	118
Taak 3	Een buffet klaarmaken en serveren aan gasten	128
Taak 4	Terugkijken op het buffet en je snuffelstage	134
Taak 5	Vorbereiden op de toets	137
Taak 6	Begrippentrainer	138

Facilitaire dienst non-food

TAAK 1

KENNISMAKEN MET FACILITAIRE DIENSTVERLENING

Opdracht 1 De leerdoelen

Lees de leerdoelen.

In deze taak:

1. maak je een dagplanning als werkplekassistent non-food
2. voer je de taken uit volgens je dagplanning.

In deze taak leer je:

1. over de werkzaamheden van een facilitaire dienst
2. hoe afwisselend het werk in de facilitaire dienst kan zijn
3. over de medewerkers van de facilitaire dienst op jouw school.





Opdracht 2 Werkzaamheden in de facilitaire dienstverlening

Bij facilitaire dienstverlening gaat het om veel verschillende werkzaamheden.



Bekijk **Film Facilitaire dienstverlening 1** en **Film Facilitaire dienstverlening 2**.

a. Voor welke ondersteunende werkzaamheden zorgen facilitaire medewerkers?

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

b. Facilitaire medewerkers zijn onmisbaar om een bedrijf of organisatie soepel te laten draaien. Geef voorbeelden bij ieder onderdeel.

Onderdelen van facilitaire dienstverlening	Voorbeelden
Gebouwenbeheer	
Bewaking	
Catering	
Logistiek	
Telecommunicatie	
Interne dienstverlening	



- c. Vul de ontbrekende woorden in.
Kies uit: - houding - collega's - communicatieve - zakelijke

Als facilitair medewerker moet je een _____ en dienstverlenende _____ hebben en goede _____ vaardigheden. Je moet goed kunnen omgaan met _____ en gasten.

- d. Waarom moet Otto, de leidinggevende van de technische dienst, flexibel zijn?



- e. Bij het organiseren van een evenement komt veel kijken. Bij welke onderdelen van de facilitaire dienstverlening horen de voorbeelden?

	Veiligheid	Catering	Schoonmaak
Ontruimingsplan bedenken			
Bedenken waar de bar moet komen			
Voorraad drank en food bestellen			
Aantal toiletten berekenen			

	Veiligheid	Catering	Schoonmaak
Voldoende glaswerk bestellen			
Kaartjescontrole			
Jassen- en tassencontrole bij de ingang			
Voorraad papieren handdoeken bewaken			
Uitgifte broodjes hamburger			
De weg wijzen			
Verkoop drank			
Verstopping toiletten oplossen			
Na afloop alles opruimen voor een volgend evenement			

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

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

Opdracht 3 Afwisselend werk

Het werk in de facilitaire dienstverlening is verrassend breed en afwisselend.

Bekijk de stage- en praktijkverhalen op **Website Ook-FD!**



a. Geef voorbeelden van werkplekken van een facilitair medewerker waar je niet zo snel aan gedacht zou hebben.

1. _____
2. _____
3. _____

b. Koen ging aan de slag op een camping in Italië. Geef voorbeelden van taken die hij daar had.

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

- c. Koen heeft veel geleerd van zijn werk in het buitenland. Geef hiervan een voorbeeld.

Opdracht 4 Medewerkers facilitaire dienst op jouw school

Ook op school werken medewerkers facilitaire dienst.

- a. Ken je iemand die op jullie school in de facilitaire dienst werkt? **Ja / Nee**

Zo ja, wie? _____

- b. Welke medewerker is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen op school?

Opdracht 5 De werkplekassistent non-food

De werkplekassistent non-food is de facilitair medewerker van het leerplein Zorg en Welzijn. Je hebt vaste werkzaamheden en werk dat niet vooraf gepland kan worden. 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 jouw klanten tevreden zijn over jouw hulp.

De werkplekassistent non-food is verantwoordelijk voor de uitgifte van goederen uit het non-foodmagazijn en bewaakt de voorraad van het non-foodmagazijn. Je zorgt voor de was van het leerplein en je controleert of de werkplekken goed zijn opgeruimd en schoongemaakt.





Lees **Tekstbron 39 Werkzaamheden in de huishoudelijke dienst.**

- a.** De professionele schoonmaker werkt met andere materialen dan waarmee hij thuis gewend is te werken. Geef voorbeelden van professionele schoonmaakmaterialen.
1. _____
 2. _____
 3. _____
- b.** Heb jij ervaring met een van deze schoonmaakmaterialen? **Ja / Nee**
Zo ja, welke? _____
- c.** Door een materiaalwagen kun je efficiënt en ergonomisch werken. Leg uit waarom.
- _____
- _____
- _____
- d.** Naast de was en de schoonmaak zorgt de werkplekassistent non-food, net als in een echte huishouding, voor heel veel verschillende klusjes. Heb jij ervaring met huishoudelijke klusjes? Geef voorbeelden.
1. _____
 2. _____
- e.** De werkplekassistent ondersteunt de docenten en leerlingen. Je moet een duizendpoot zijn en veel verantwoordelijkheidsgevoel hebben. Als de werkplekassistent zijn werk goed doet, is hij een soort 'stille kracht' binnen het leerplein. Wat betekent 'de werkplekassistent is een stille kracht'?
- _____
- _____
- _____
- _____

Opdracht 6 Werken als werkplekassistent non-food

Iedere werkplekassistent heeft vaste werkzaamheden om de docent te ondersteunen. Een goede assistent zorgt ervoor dat dit gebeurt zonder dat de docent dat 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 van jou wordt verwacht. Je weet van wie je werkinstructies krijgt en welke werkzaamheden je moet doen. Ook weet je wat je zelfstandig kunt doen en wanneer je dat kunt doen. En aan wie je hulp of toestemming moet vragen.