



ASSISTEERT BIJ HET BEHEER EN ONDERHOUD VAN GEBOUWEN

Boom

COLOFON

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

Auteur(s): D. Ariaens

Titel: Profieldeel Facilitaire dienstverlening
ISBN: 978-90-372-6685-6
1e druk/ 2e oplage

Bronvermelding: Bjoern Wylezich | Shutterstock.com, Imfoto | Shutterstock.com, Halawi | Shutterstock.com, Roman Samokhin | Shutterstock.com, Daniëlle Moelker, FM Magazine

©2024 Boom Beroepsonderwijs | Boom

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. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

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 (of meerdere) 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

Voorwoord	4
Hoe werk je met dit thema?	5
1 Assisteert bij het beheer en onderhoud van gebouwen	6
1.1 Inleiding	6
1.2 Het gebouw en het terrein	10
1.3 Representativiteit	12
1.4 Binnenklimaat	14
1.5 Inrichting	16
1.6 Schoonmaak	17
1.7 Extra hygiëne	21
1.8 Vloer moppen	22
1.9 Sanitair schoonmaken	25
1.10 Kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaak	29
1.11 FMIS	32
1.12 Duurzaamheid	35
1.13 Afval scheiden	38
1.14 Veiligheid	40
1.15 Het omliggende terrein	43
1.16 Een veilig terrein	44
1.17 Inbraak	47
1.18 Alarm	51
1.19 Onderhoud van gebouwen	52
1.20 Soorten onderhoud	53
1.21 Onderhoudsplanning	55
1.22 Gebouwbeheersysteem	56
1.23 Beheren van apparatuur en installaties	56
1.24 Gereedschappen	63
1.25 Werken met elektriciteit	65
1.26 Ontstoppen van een wastafel	68
1.27 Toilet ontstoppen	70
1.28 Een lamp ophangen	72
1.29 Met een boormachine werken	74
1.30 Buiten het gebouw	76
1.31 Schilderen	76
1.32 Veilig werken	80
1.33 Project: Folder	82
1.34 Praktijktoets: beheer van gebouwen	87
1.35 Terugkijken	90
1.36 Begrippen	92
Index	94

VOORWOORD

Angerenstein Dienstverlening is een complete serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Dienstverlening 2024. Angerenstein Dienstverlening bestaat uit leer-werkboekjes met schrijflijnen, waarbij elk thema een werkproces omvat.

De leer-werkboekjes worden in sets gebundeld:

Niveau 2	Dienstverlening
Basisdelen	Helpende Zorg en Welzijn (HZW)
	Medewerker Sport & recreatie
Niveau 2	Helpende Zorg en Welzijn (HZW)
Profielen	Medewerker Sport & recreatie
	Medewerker Facilitaire dienstverlening

HOE WERK JE MET DIT THEMA?

Dit thema bestaat uit:

- leerdoelen
De leerdoelen staan in een kader na de inleiding. Je ziet wat je moet kunnen en kennen. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de theorie- en praktijktoets. Aan het einde van elk thema vind je een opdracht waarbij je terugkijkt op de leerdoelen.
- thema-introductie: praktijkvoorbeeld en een inleidende opdracht
Tijdens de introductie in dit thema maak je opdrachten bij de leerdoelen, bij het praktijkvoorbeeld en bij de inleidende opdracht aan de hand van een filmpje. Het praktijkvoorbeeld bestaat meestal uit een situatie waar je tegenaan kunt lopen in de beroepspraktijk. Hetzelfde geldt voor de inleidende opdracht.
- vakkennis, opdrachten en het project
Wanneer je de vakkennis leert en de opdrachten doet, leer je over de beroepspraktijk en oefen je ermee. Ieder thema wordt afgesloten met een grote opdracht: het project. Een aantal opdrachten kan in een portfolio opgenomen worden, tenminste als er met een portfolio gewerkt wordt.

Die opdrachten herken je aan:



Opdrachten waarmee je actief aan het werk moet, herken je aan:



- praktijktoets, oefentoets en eindtoets
Aan het einde van elk thema vind je een praktijktoets, een oefentoets en een eindtoets. Wanneer en waar je deze toetsen aflegt, overleg je met de docent.
- digitale leeromgeving
In de digitale leeromgeving vind je allerlei lesmateriaal, zoals filmpjes en toetsen. 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.
 - Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
 - Volg de stappen.
 - Daarna kun je aan de slag!

Daarna kun je aan de slag! Opdrachten waarbij je de digitale leeromgeving nodig hebt, herken je aan:



Thema 1

Assisteert bij het beheer en onderhoud van gebouwen

1.1 Inleiding

Dit thema gaat over het beheren en onderhouden van gebouwen. Een bedrijfspand en het terrein dat om het bedrijfspand heen ligt zijn het visitekaartje van het bedrijf. Alles moet er goed uitzien en goed onderhouden zijn. Klanten of bezoekers krijgen zo een goede indruk van het bedrijf. Medewerkers kunnen beter hun werk doen en prettiger werken. En je voorkomt dat er ongelukken gebeuren.

Leerdoelen

1. Je hebt basiskennis van representativiteit van een gebouw en het omliggende terrein.
2. Je weet waar je op let bij het beheren van gebouwen en terreinen.
3. Je zorgt voor een representatief gebouw en omliggend terrein.
4. In je werk maak je op een goede manier gebruik van het Management Informatie Systeem.
5. Je hebt basiskennis van het schoonmaken van het gebouw en het omliggende terrein.
6. Je maakt de binnenkant van een gebouw schoon volgens het schoonmaakbeheersysteem.
7. Je voert schoonmaak- en opruimwerkzaamheden uit volgens voorgeschreven procedures.
8. Je volgt bij het schoonmaken het schoonmaakprogramma.
9. Je weet wanneer je zelf iets schoonmaakt en wanneer je een schoonmaakmedewerker inschakelt.
10. Je maakt het sanitair schoon volgens voorgeschreven procedures.
11. Je maakt vloeren schoon volgens voorgeschreven procedures.
12. Je hebt basiskennis van het onderhouden van het gebouw en het omliggende terrein.
13. Je zorgt voor een prettig binnenklimaat in het gebouw.
14. Je voert onderhoudswerkzaamheden uit volgens voorgeschreven procedures.
15. Je kunt eenvoudige storingen oplossen en herstelwerkzaamheden uitvoeren.
16. Je informeert de leidinggevende bij grotere storingen.
17. Je signaleert onvolkomenheden en rapporteert over de uitgevoerde onderhouds- en herstelwerkzaamheden.
18. Je kunt een wastafel ontstoppen.
19. Je kunt een toilet ontstoppen.
20. Je kunt een lamp ophangen.
21. Je kunt met een boormachine werken.
22. Je kunt een muur schilderen.
23. Je kunt een kozijn schilderen.
24. Je kunt controleren of datgene wat je hersteld of onderhouden hebt goed functioneert en je brengt zo nodig correcties aan.
25. Je zorgt voor een veilig gebouw en omliggend terrein.
26. Je weet wat je moet doen als er sporen van inbraak zijn.
27. Je werkt en handelt zo veel mogelijk duurzaam.
28. Je werkt veilig.
29. Je werkt zorgvuldig, efficiënt en met tempo.

Opdracht 1 Voorbereiden

Bekijk de leerdoelen hiervoor. Je ziet wat je moet kunnen en kennen om te ondersteunen bij het beheer van gebouwen. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de theorie- en praktijktoets.

a. Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom?

b. Waar zie je tegen op? Leg uit waarom.

c. Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen?

d. Waar denk je dat je deze leerdoelen tegenkomt in je werk?

e. Vul het woordweb in.

Werk eerst op een kladblaadje:

- Bedenk zo veel mogelijk dingen die bij het onderwerp passen en schrijf ze op.
- Let nog niet op de volgorde waarin je de dingen opschrijft. Alles mag kriskras door elkaar.
- Ga net zolang door tot je echt niets meer weet.
- Zet dan de woorden die bij elkaar horen bij elkaar.

Werk daarna in het woordweb hierna of werk het uit op een apart blaadje of digitaal:

- Kies de woorden die je in het woordweb wilt zetten.
- Zet de woorden in het woordweb.
- Verbind woorden die bij elkaar horen met een lijn.



f. Vergelijk jouw woordweb met dat van een medestudent.

Wat heeft jouw medestudent opgeschreven waar jij niet aan had gedacht?

Vul jouw eigen woordweb eventueel aan.

Opdracht 2 Vacature of praktijkvoorbeeld

Vacature facilitair medewerker

Jij bent de sleutel tot een naadloze en plezierige omgeving voor de bezoekers en medewerkers. Met jouw toewijding en aandacht voor detail zorg je voor een gastvrije en goed georganiseerde werkomgeving. Als Facilitair Medewerker zorg je voor een plezierige en productieve sfeer waar iedereen zich welkom voelt!

Wat bieden wij jou?

- Marktconform salaris
- Direct in dienst bij de opdrachtgever!
- Goed te bereiken met het ov of auto
- Informele werkomgeving
- Veelzijdige functie
- Groot internationaal filmtheater

Wie ben jij?

Een geweldige ervaring voor de gasten is het doel, en daar hebben zij jouw hulp bij nodig. Dit is een organisatie die voortdurend streeft naar verbetering van de theaters. Zij zijn op zoek naar iemand die ook hiernaar streeft. Dus ben jij super handig, werk jij graag samen met mensen en krijg jij energie van dingen zelfstandig uitzoeken? Lees dan gauw verder!

- Minimaal een (facilitaire of technische) opleiding op mbo-niveau
- Een geldig BHV-diploma (of bereidheid om dit te behalen)
- Een geldig diploma voor beheerder van de brandmeldinstallatie (of bereidheid om dit te behalen)
- Zeer praktisch ingesteld
- Sterke sociale vaardigheden.

Wat ga je doen?

Stel je voor, er doet zich een technisch probleem voor in het theater - geen reden tot paniek! Met jouw technische vaardigheden los jij dit probleem snel op. In jouw theater voer je routine-onderhoud en reparaties uit. Bovendien fungeer je als de contactpersoon voor externe partijen, waarbij je hen begeleidt bij verschillende onderhoudstaken. Regelmatig voer je inspecties uit om te voldoen aan wettelijke voorschriften. Kortom, jij zorgt ervoor dat alles in het theater soepel functioneert en er altijd piekfijn uitziet.

- Uitvoeren van onderhouds- en herstelwerkzaamheden
- Diverse klussen binnen het theater
- Contacten onderhouden met externe partijen m.b.t. onderhoud en herstel
- Uitvoeren van inspecties zodat alles netjes geregeld is.

Waar ga je werken?

Bij dit theater waarderen zij eigen initiatief en nieuwe ideeën, ongeacht hoe lang je al hier werkt. Als je hier komt te werken, maak je deel uit van een bedrijf dat écht interesse heeft in jou.

Daarnaast worden er regelmatig uitjes en speciale voorstellingen voor het personeel georganiseerd. Bovendien staat jouw persoonlijke ontwikkeling centraal. Zij bieden regelmatig trainingen aan op het gebied van gastvrijheid, bedrijfshulpverlening en veiligheid.

- Een fijn en hecht team
- Dynamische werkomgeving
- Groot internationaal bedrijf
- Gemakkelijk te bereiken met het ov of auto.



VOERT LOGISTIEKE WERKZAAMHEDEN UIT

Boom

COLOFON

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

Auteur(s): D. Ariaens

Titel: Profieldeel Facilitaire dienstverlening
ISBN: 978-90-372-6685-6
1e druk/ 2e oplage

Bronvermelding: Bjoern Wylezich | Shutterstock.com, Imfoto | Shutterstock.com, Halawi | Shutterstock.com, Roman Samokhin | Shutterstock.com, Daniëlle Moelker, FM Magazine

©2024 Boom Beroepsonderwijs | Boom

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. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

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 (of meerdere) 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

Voorwoord	5
Hoe werk je met dit thema?	6
2 Voert logistieke werkzaamheden uit	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Logistiek	10
2.3 Magazijn	11
2.4 Open en gesloten magazijnen	14
2.5 Soorten magazijnen	17
2.6 Magazijn met bureau- en kantoorartikelen	18
2.7 Magazijn van de technische dienst	19
2.8 Magazijn van de facilitaire dienst	19
2.9 Magazijn voor medische artikelen	20
2.10 Magazijn voor voedingsmiddelen	21
2.11 Werken met een FMIS	22
2.12 Voorraad	24
2.13 Voorraad houden	29
2.14 Voorraad bijhouden	30
2.15 Rapporteren	35
2.16 Ontvangst en opslaan van goederen	38
2.17 Hoeveelheid goederen controleren	39
2.18 Soort goederen controleren	42
2.19 Locatiesystemen	48
2.20 Goederen opslag gereed maken	49
2.21 Goederen ompakken	50
2.22 Coderen en etiketteren van goederen	51
2.23 Duurzaam handelen	52
2.24 Werkvoorraad en bulkvoorraad	55
2.25 Stellingen	55
2.26 Registreren	57
2.27 Hoe registreer je?	57
2.28 Goederen opslaan	58
2.29 Verzamelen van goederen	61
2.30 Verplaatsen van goederen	67
2.31 Dynamische interne transportmiddelen	67
2.32 Statische interne transportmiddelen	74
2.33 Externe transportmiddelen	75
2.34 Verhuizingen	76
2.35 Een rolstoelgebruiker helpen	77
2.36 Verhuisplanning	79
2.37 Een verhuizing voorbereiden	79
2.38 Inpakken en stickeren	81
2.39 Vlekkenplan en wandenplan	82
2.40 Draaiboek en verhuisinstructie	86
2.41 Op de nieuwe locatie	90
2.42 Na de verhuizing	90
2.43 Project: Verhuisplan	90

2.44	Praktijktoets: logistieke werkzaamheden uitvoeren	94
2.45	Terugkijken	97
2.46	Begrippen	99

Index		101
--------------	--	------------

VOORWOORD

Angerenstein Dienstverlening is een complete serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Dienstverlening 2024. Angerenstein Dienstverlening bestaat uit leer-werkboekjes met schrijflijnen, waarbij elk thema een werkproces omvat.

De leer-werkboekjes worden in sets gebundeld:

Niveau 2	Dienstverlening
Basisdelen	Helpende Zorg en Welzijn (HZW)
	Medewerker Sport & recreatie
Niveau 2	Helpende Zorg en Welzijn (HZW)
Profielen	Medewerker Sport & recreatie
	Medewerker Facilitaire dienstverlening

HOE WERK JE MET DIT THEMA?

Dit thema bestaat uit:

- leerdoelen
De leerdoelen staan in een kader na de inleiding. Je ziet wat je moet kunnen en kennen. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de theorie- en praktijktoets. Aan het einde van elk thema vind je een opdracht waarbij je terugkijkt op de leerdoelen.
- thema-introductie: praktijkvoorbeeld en een inleidende opdracht
Tijdens de introductie in dit thema maak je opdrachten bij de leerdoelen, bij het praktijkvoorbeeld en bij de inleidende opdracht aan de hand van een filmpje. Het praktijkvoorbeeld bestaat meestal uit een situatie waar je tegenaan kunt lopen in de beroepspraktijk. Hetzelfde geldt voor de inleidende opdracht.
- vakkennis, opdrachten en het project
Wanneer je de vakkennis leert en de opdrachten doet, leer je over de beroepspraktijk en oefen je ermee. Ieder thema wordt afgesloten met een grote opdracht: het project. Een aantal opdrachten kan in een portfolio opgenomen worden, tenminste als er met een portfolio gewerkt wordt.

Die opdrachten herken je aan:



Opdrachten waarmee je actief aan het werk moet, herken je aan:



- praktijktoets, oefentoets en eindtoets
Aan het einde van elk thema vind je een praktijktoets, een oefentoets en een eindtoets. Wanneer en waar je deze toetsen aflegt, overleg je met de docent.
- digitale leeromgeving
In de digitale leeromgeving vind je allerlei lesmateriaal, zoals filmpjes en toetsen. 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.
 - Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
 - Volg de stappen.
 - Daarna kun je aan de slag!

Daarna kun je aan de slag! Opdrachten waarbij je de digitale leeromgeving nodig hebt, herken je aan:



Thema 2

Voert logistieke werkzaamheden uit

2.1 Inleiding

Dit thema gaat over het uitvoeren van logistieke werkzaamheden. Je leert hoe je goederen transportklaar kunt maken en hoe je goederen op de juiste manier transporteert. Je leert werken met een FMIS en weet hoe je goederen op de juiste manier verwerkt en opslaat in het magazijn.

Leerdoelen

1. Je kunt uitleggen wat logistieke werkzaamheden zijn.
2. Je kunt uitleggen hoe goederen binnen een bedrijf worden verwerkt.
3. Je kunt uitleggen welke verschillende soorten magazijnen er zijn.
4. Je kunt uitleggen aan welke eisen verschillende soorten magazijnen moeten voldoen.
5. Je kunt uitleggen welke verschillende soorten locatiesystemen er zijn.
6. Je kunt uitleggen hoe een FMIS het werk van de facilitaire dienst ondersteunt.
7. Je kunt de voorraad nauwgezet controleren.
8. Je kunt (dreigende) tekorten en schades signaleren en tijdig melden aan je leidinggevende.
9. Je kunt de voorraad en de aanwezigheid, het aantal en de houdbaarheid van goederen/producten inventariseren.
10. Je kunt gegevens over de voorraad registreren en rapporteren.
11. Je ontvangt goederen op de goede manier.
12. Je neemt bestellingen in ontvangst en controleert deze op juistheid.
13. Je maakt de goederen op de goede manier opslag gereed.
14. Je registreert goederen op de goede manier (in het FMIS).
15. Je slaat de goederen op de goede manier op.
16. Je verzamelt goederen op de goede manier.
17. Je verplaatst goederen op de goede manier.
18. Je voert ondersteunende werkzaamheden bij een verhuizing goed uit.
19. Je transporteert personen op een goede en veilige manier naar de gewenste locatie.
20. Je handelt duurzaam.

Opdracht 1 Voorbereiden

Bekijk de leerdoelen hiervoor. Je ziet wat je moet kennen en kunnen om te ondersteunen bij logistieke werkzaamheden, en je ziet waarop je beoordeeld wordt bij de theorie- en praktijktoets.

- a. Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom?

- b. Waar zie je tegenop? Leg uit waarom.

c. Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen?

d. Waar denk je dat je deze leerdoelen tegenkomt in je werk?

e. Waar denk jij aan bij logistieke werkzaamheden? Maak het woordweb hierna of werk het uit op een apart blaadje of digitaal.



Opdracht 2 Praktijkvoorbeeld

“Het tempo ligt hoog, maar dat zorgt net voor uitdaging”

“Het magazijn is het kloppend hart van ons bedrijf”, zegt Kenny (31), magazijnmedewerker. Elke dag worden er duizenden stuks verwerkt. Goederen die we van de leveranciers ontvangen, gaan op voorraad. En de stuks die op voorraad liggen, moeten later dan weer gepickt worden om naar de winkels te kunnen vertrekken. Er zijn ook heel wat goederen die retour komen van de winkels of van de klanten, en ook die moeten we allemaal zo snel en zo efficiënt mogelijk verwerken.”

Klaarmaken van transport

"Ik heb hier al als orderpicker gewerkt, maar nu ben ik verantwoordelijk voor het klaarmaken van de transporten die naar de winkels vertrekken. De goederen die door de orderpickers uit het magazijn worden gehaald, komen op een band terecht, en ik zorg ervoor dat die in de juiste winkels terechtkomen. We hebben twee rondes op een dag: een voor de vrachtwagens die overdag uitrijden, en een voor de vrachtwagens die 's avonds vertrekken.”

Hoog tempo

“Aan de band ligt het tempo hoger dan in de rest van het magazijn. Sommige dagen is het iets rustiger, andere dagen is het razend druk. Maar wat er ook gebeurt, alles moet op tijd op transport worden gezet. Een vrachtwagen mag bijvoorbeeld maar tot 11 uur lossen in een winkel en moet dan onmiddellijk vertrekken. Als wij onze deadline niet halen, komt die chauffeur niet op tijd in de winkels en loopt alles in het honderd. Ik hou wel van die tijdsdruk, dat maakt het werk uitdagend.”

Multi-inzetbaar

“In het magazijn moet je van alle markten thuis zijn. Wanneer je helemaal bent ingewerkt, na een jaar ongeveer, moet je multi-inzetbaar kunnen zijn. Als het op een afdeling uitzonderlijk druk is, of er is die dag te weinig personeel, word je daar soms ingeschakeld. Na een bepaalde reclameactie krijgen we bijvoorbeeld heel veel retours te verwerken, dan worden er op die afdeling extra mensen ingezet. Ook dat zorgt weer voor afwisseling.”



VOERT CATERINGWERKZAAMHEDEN UIT

Boom

COLOFON

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

Auteur(s): D. Ariaens

Titel: Profieldeel Facilitaire dienstverlening
ISBN: 978-90-372-6685-6
1e druk/ 2e oplage

Bronvermelding: Bjoern Wylezich | Shutterstock.com, Imfoto | Shutterstock.com, Halawi | Shutterstock.com, Roman Samokhin | Shutterstock.com, Daniëlle Moelker, FM Magazine

©2024 Boom Beroepsonderwijs | Boom

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. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

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 (of meerdere) 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

Voorwoord	5
Hoe werk je met dit thema?	6
3 Voert cateringwerkzaamheden uit	7
3.1 Inleiding	7
3.2 Voedsel klaarmaken	11
3.3 Voedingsstoffen	13
3.4 Menu	15
3.5 Diëten	19
3.6 Diabetes	19
3.7 Energiebeperkt dieet	19
3.8 Natriumbepert dieet	20
3.9 Allergieën	21
3.10 Kooktechnieken	23
3.11 Voedsel bewaren	30
3.12 Aardappelen	33
3.13 Groenten	33
3.14 Fruit	35
3.15 Zuivel	38
3.16 Margarine, boter en olie	40
3.17 Eieren	42
3.18 Vlees en vleeswaren	43
3.19 Vis	44
3.20 Sojaproducten	44
3.21 Brood	45
3.22 Koffie	45
3.23 Thee	49
3.24 Chocolademelk	52
3.25 Zuiveldranken	53
3.26 Vruchtensap	54
3.27 Frisdrank	54
3.28 Alcoholhoudende dranken	55
3.29 Bier	55
3.30 Wijn	57
3.31 Hygiëne en arborichtlijnen	58
3.32 Werken met HACCP	59
3.33 Persoonlijke hygiëne	61
3.34 Arborichtlijnen	63
3.35 Ergonomisch werken	64
3.36 Het fornuis	67
3.37 De friteuse	69
3.38 Oven, magnetron en steamer	70
3.39 Voedsel warm houden	70
3.40 Snijden met machines	72
3.41 Weegschaal	73
3.42 Afwasmachines	74
3.43 Pannen	76

3.44	Messen	78
3.45	Materialen en apparatuur schoonmaken	80
3.46	Desinfecteren	82
3.47	Opruimen	82
3.48	Schoonmaakmiddelen	84
3.49	Automaten schoonmaken en bijvullen	88
3.50	Gastheerschap	89
3.51	Wat moet je kunnen?	90
3.52	Representatief zijn en omgangsvormen	93
3.53	Bestelling afhandelen	95
3.54	Omgaan met klachten	98
3.55	Mastiek maken en mise-en-place	100
3.56	Tafel dekken	101
3.57	Serveren	102
3.58	Borden dragen	104
3.59	Afruimen	105
3.60	Wijn serveren	107
3.61	Afrekenen	108
3.62	Een ruimte gebruiksklaar maken	109
3.63	Project: Catering van een evenement	110
3.64	Praktijktoets: cateringwerkzaamheden uitvoeren	114
3.65	Terugkijken	117
3.66	Begrippen	119

Index

122

VOORWOORD

Angerenstein Dienstverlening is een complete serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Dienstverlening 2024. Angerenstein Dienstverlening bestaat uit leer-werkboekjes met schrijflijnen, waarbij elk thema een werkproces omvat.

De leer-werkboekjes worden in sets gebundeld:

Niveau 2	Dienstverlening
Basisdelen	Helpende Zorg en Welzijn (HZW)
	Medewerker Sport & recreatie
Niveau 2	Helpende Zorg en Welzijn (HZW)
Profielen	Medewerker Sport & recreatie
	Medewerker Facilitaire dienstverlening

HOE WERK JE MET DIT THEMA?

Dit thema bestaat uit:

- leerdoelen
De leerdoelen staan in een kader na de inleiding. Je ziet wat je moet kunnen en kennen. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de theorie- en praktijktoets. Aan het einde van elk thema vind je een opdracht waarbij je terugkijkt op de leerdoelen.
- thema-introductie: praktijkvoorbeeld en een inleidende opdracht
Tijdens de introductie in dit thema maak je opdrachten bij de leerdoelen, bij het praktijkvoorbeeld en bij de inleidende opdracht aan de hand van een filmpje. Het praktijkvoorbeeld bestaat meestal uit een situatie waar je tegenaan kunt lopen in de beroepspraktijk. Hetzelfde geldt voor de inleidende opdracht.
- vakkennis, opdrachten en het project
Wanneer je de vakkennis leert en de opdrachten doet, leer je over de beroepspraktijk en oefen je ermee. Ieder thema wordt afgesloten met een grote opdracht: het project. Een aantal opdrachten kan in een portfolio opgenomen worden, tenminste als er met een portfolio gewerkt wordt.

Die opdrachten herken je aan:



Opdrachten waarmee je actief aan het werk moet, herken je aan:



- praktijktoets, oefentoets en eindtoets
Aan het einde van elk thema vind je een praktijktoets, een oefentoets en een eindtoets. Wanneer en waar je deze toetsen aflegt, overleg je met de docent.
- digitale leeromgeving
In de digitale leeromgeving vind je allerlei lesmateriaal, zoals filmpjes en toetsen. 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.
 - Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
 - Volg de stappen.
 - Daarna kun je aan de slag!

Daarna kun je aan de slag! Opdrachten waarbij je de digitale leeromgeving nodig hebt, herken je aan:



Thema 3

Voert cateringwerkzaamheden uit

3.1 Inleiding

Dit thema gaat over het uitvoeren van werkzaamheden in de catering. Je leert over voeding, bijvoorbeeld wat goede voeding is, hoe je een goed menu samenstelt, waar je op let als je met voedsel omgaat en hoe je voedsel bereidt. Ook leer je hoe je een goede gastheer of gastvrouw bent, zodat een klant zich welkom en goed verzorgd voelt. Daarnaast leer je hoe je moet serveren, afruimen, afrekenen en opruimen.

Leerdoelen

1. Je hebt basiskennis van het klaarmaken van voedsel.
2. Je weet waar je op let als je een menu samenstelt.
3. Je weet waar je op let als je een gezond menu samenstelt.
4. Je weet waar je op let als een gast een dieet volgt.
5. Je weet waar je op let als een gast een allergie of intolerantie heeft.
6. Je weet welke kooktechnieken je voor het klaarmaken van voedsel gebruikt.
7. Je weet hoe je voedsel moet bewaren.
8. Je bewaart voedsel op de goede manier.
9. Je kent de eigenschappen van verschillende soorten voedsel en dranken en weet hoe je ze bewaart en klaarmaakt.
10. Je kunt eenvoudige gerechten en/of dranken bereiden.
11. Je maakt voedsel klaar met de goede kooktechniek.
12. Je werkt volgens de richtlijnen van HACCP.
13. Je werkt volgens de regels van persoonlijke hygiëne.
14. Je weet welke arborichtlijnen er voor werkgevers en werknemers zijn.
15. Je werkt ergonomisch.
16. Je gebruikt materialen en apparatuur op de goede manier.
17. Je maakt materialen en apparatuur op de goede manier schoon en ruimt goed op.
18. Je vult automaten bij.
19. Je gebruikt schoonmaakmiddelen op een veilige manier.
20. Je bent een goede gastheer of gastvrouw.
21. Je inventariseert de wensen van de klant of ontvangt een opdracht of bestelling voor eten en/of drinken.
22. Je verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de opdracht of bestelling uit te voeren.
23. Je handelt de bestelling of opdracht af.
24. Je geeft bestellingen op de juiste manier door aan de keuken.
25. Je zorgt voor een goede mastiek en mise-en-place.
26. Je serveert en ruimt af op een goede manier.
27. Je rekent correct af.
28. Je handelt klachten op een goede manier af.
29. Je maakt de (vergader)ruimte gebruiksklaar en vult buffetten aan.
30. Je schakelt tijdig collega's in bij vragen, problemen of bijzonderheden.
31. Je handelt duurzaam.

Opdracht 1 Voorbereiden

Bekijk de leerdoelen hiervoor. Je ziet wat je moet kunnen en kennen om te ondersteunen bij de catering. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de theorie- en praktijktoets.

a. Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom?

b. Waar zie je tegenop? Leg uit waarom.

c. Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen?

d. Waar denk je dat je deze leerdoelen tegenkomt in je werk?

Opdracht 2 Vacature of praktijkvoorbeeld

Cateringmedewerker, wat een superbaan

Werken als cateringmedewerker betekent veel diversiteit en leuke doorgroeimogelijkheden! Maar wat houdt de functie eigenlijk precies in? Wat doet een cateringmedewerker? In dit artikel vertellen we je alles over werken als cateringmedewerker!





VOERT ADMINISTRATIEVE WERKZAAMHEDEN UIT

Boom

COLOFON

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

Auteur(s): D. Ariaens

Titel: Profieldeel Facilitaire dienstverlening
ISBN: 978-90-372-6685-6
1e druk/ 2e oplage

Bronvermelding: Bjoern Wylezich | Shutterstock.com, Imfoto | Shutterstock.com, Halawi | Shutterstock.com, Roman Samokhin | Shutterstock.com, Daniëlle Moelker, FM Magazine

© Boom Beroepsonderwijs | Boom

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. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

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 (of meerdere) 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

Voorwoord	4
Hoe werk je met dit thema?	5
4 Voert administratieve werkzaamheden uit	6
4.1 Inleiding	6
4.2 Informatie bewaren	9
4.3 Opbergen van archiefstukken en ordening	12
4.4 Sorteren	14
4.5 Administratieve ICT-vaardigheden	21
4.6 Structuur van een e-mailbericht	21
4.7 Do's-and-en don'ts bij het gebruik van e-mail	24
4.8 Werken met Word	25
4.9 Lay-out	26
4.10 Opmaken in Word	28
4.11 Tabel in Word	34
4.12 PowerPoint of Prezi	36
4.13 Werken met Excel	37
4.14 Formules in Excel	40
4.15 Grafieken in Excel	44
4.16 Printen, scannen en kopiëren	47
4.17 Reserveringen verwerken	49
4.18 De kleine kas	51
4.19 Kasboek	52
4.20 Begroting en budget	54
4.21 Een werkplan maken	56
4.22 Aandachtspunten bij het maken van een werkplan	58
4.23 Project: Huisstijldocument	64
4.24 Praktijktoets: Administratie	68
4.25 Terugkijken	71
4.26 Begrippen	72
Index	73

VOORWOORD

Angerenstein Dienstverlening is een complete serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Dienstverlening 2024. Angerenstein Dienstverlening bestaat uit leer-werkboekjes met schrijflijnen, waarbij elk thema een werkproces omvat.

De leer-werkboekjes worden in sets gebundeld:

Niveau 2	Dienstverlening
Basisdelen	Helpende Zorg en Welzijn (HZW)
	Medewerker Sport & recreatie
Niveau 2	Helpende Zorg en Welzijn (HZW)
Profielen	Medewerker Sport & recreatie
	Medewerker Facilitaire dienstverlening

HOE WERK JE MET DIT THEMA?

Dit thema bestaat uit:

- leerdoelen
De leerdoelen staan in een kader na de inleiding. Je ziet wat je moet kunnen en kennen. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de theorie- en praktijktoets. Aan het einde van elk thema vind je een opdracht waarbij je terugkijkt op de leerdoelen.
- thema-introductie: praktijkvoorbeeld en een inleidende opdracht
Tijdens de introductie in dit thema maak je opdrachten bij de leerdoelen, bij het praktijkvoorbeeld en bij de inleidende opdracht aan de hand van een filmpje. Het praktijkvoorbeeld bestaat meestal uit een situatie waar je tegenaan kunt lopen in de beroepspraktijk. Hetzelfde geldt voor de inleidende opdracht.
- vakkennis, opdrachten en het project
Wanneer je de vakkennis leert en de opdrachten doet, leer je over de beroepspraktijk en oefen je ermee. Ieder thema wordt afgesloten met een grote opdracht: het project. Een aantal opdrachten kan in een portfolio opgenomen worden, tenminste als er met een portfolio gewerkt wordt.

Die opdrachten herken je aan:



Opdrachten waarmee je actief aan het werk moet, herken je aan:



- praktijktoets, oefentoets en eindtoets
Aan het einde van elk thema vind je een praktijktoets, een oefentoets en een eindtoets. Wanneer en waar je deze toetsen aflegt, overleg je met de docent.
- digitale leeromgeving
In de digitale leeromgeving vind je allerlei lesmateriaal, zoals filmpjes en toetsen. 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.
 - Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
 - Volg de stappen.
 - Daarna kun je aan de slag!

Daarna kun je aan de slag! Opdrachten waarbij je de digitale leeromgeving nodig hebt, herken je aan:



Thema 4

Voert administratieve werkzaamheden uit

4.1 Inleiding

Dit thema gaat over verschillende administratieve handelingen. Je moet bijvoorbeeld een presentielijst of een kasboekje bijhouden, een adressenlijst maken of reserveringen verwerken.

Leerdoelen

1. Je hebt basiskennis van het verwerken van administratieve gegevens.
2. Je kunt documenten en gegevens volgens de in het bedrijf geldende procedures verwerken.
3. Je gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.
4. Je kunt formulieren invullen, post sorteren en documenten ordenen en archiveren.
5. Je kunt zakelijke correspondentie verzendklaar maken.
6. Je kunt reserveringen verwerken.
7. Je kunt documenten scannen, printen en kopiëren.
8. Je kunt de benodigde hulpmiddelen en (documentbeheer)systemen effectief en op de juiste manier gebruiken.
9. Je kunt een werkplan maken en gebruiken.
10. Je werkt nauwkeurig, efficiënt en met tempo.
11. Je gaat zorgvuldig en op de juiste wijze om met de voorgeschreven materialen en apparatuur.
12. Je werkt accuraat volgens de voorschriften van de organisatie.
13. Je kunt de werkzaamheden binnen de afgesproken tijd uitvoeren.
14. Je schakelt tijdig collega's in bij vragen, problemen of bijzonderheden.

Opdracht 1 Voorbereiden

Bekijk de leerdoelen hiervoor. Je ziet wat je moet kennen en kunnen om administratieve werkzaamheden uit te voeren. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de theorie- en praktijktoets.

- a. Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom?

- b. Waar zie je tegenop? Leg uit waarom.

- c. Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen?

- d. Waar denk je dat je deze leerdoelen tegenkomt in je werk?

Opdracht 2 Vacature

Vacature medewerker weegbrug

Kom je bij ons werken?

Wij zijn duurzame recycleer van bouw- en sloopreststromen en inzamelaar van bedrijfsafval. Ook zijn we actief op het gebied van diensten zoals het leveren van containers en andere afvaloplossingen voor de horeca en grote evenementenhallen, detailhandel en universiteitscampussen. Bij ons werken meer dan 250 betrokken en enthousiaste collega's!

Functieomschrijving

Ben je op zoek naar de ideale combinatie van administratieve taken en praktisch werk? Ambieer je een gevarieerde functie waarin je regelmatig in contact staat met diverse collega's die verschillende werkzaamheden uitvoeren? Een functie waarin je al je talenten kunt benutten? Dan zou dit zomaar de perfecte baan voor jou kunnen zijn. Als medewerker weegbrug komt alles bij jou samen!

Het ene moment werk je aan de administratie, waarbij je ervoor zorgt dat alle afvalcodes en gewichten correct worden genoteerd. Het andere moment assisteer je een chauffeur op de weegbrug. Overal voel jij je thuis en ben je op je plek, zelfs tijdens de pauze wanneer je gezellig aanschuift in onze vernieuwde kantine. Hier nuttigt iedereen, van directie tot vrachtwagenchauffeur en van kantoormedewerker tot machinist, dagelijks de lunch. Veelzijdiger en afwisselender kan het niet worden!

Naast jouw administratieve verantwoordelijkheden vervul je ook ondersteunende facilitaire taken. Hieronder valt het bijvullen en schoonmaken van de koffieautomaat, vooral in de ochtenduren om een frisse start van de dag te garanderen voor al onze chauffeurs en terreinmedewerkers. Op vrijdagen draag je bij aan de lunch; wij trakteren dan op een warm broodje tijdens de lunch, en jij helpt hierbij. Daarnaast kunnen andere facilitaire werkzaamheden aan jou worden toegewezen.



Wat breng je mee?

Als zelfstandige en zelfverzekerde professional ben je administratief sterk. Je kracht ligt in het feit dat je foutloos schakelt tussen administratieve taken en het helpen van onze klanten (chauffeurs). Daarnaast waarderen wij het als je proactief meedenkt, inzichten deelt en op een respectvolle manier in dialoog gaat met collega's om het resultaat te bevorderen. Daarnaast zien we graag het volgende terug:

- Je bent beschikbaar voor 40 uur per week;
- Je hebt een administratieve achtergrond;
- Je maakt je systemen snel eigen.

Bron: *indeed.nl*

a. Bespreek met een medestudent de woorden die je niet begrijpt of zoek ze op.

b. Waarom denk je dat dit praktijkvoorbeeld bij dit thema gekozen is?

- c. Vorm samen met twee medestudenten een groepje.

Samen bereiden jullie de sollicitatie naar deze functie voor:

- Bespreek de vacature.
- Maak samen een lijst met vaardigheden die je moet beheersen om deze functie uit te kunnen oefenen.
- Maak samen een lijst van de benodigde kennis om deze functie uit te kunnen oefenen.

Bepaal nu voor jezelf of deze vacature bij jou past:

- Maak voor jezelf een overzicht van de vaardigheden en kennis die je goed beheerst.
- Geef aan hoe je kunt aantonen dat je deze onderdelen goed beheerst.
- Maak voor jezelf een overzicht van de vaardigheden en kennis die je minder goed beheerst.
- Aan welke kennis en vaardigheden die je minder goed beheerst, ga je in dit thema werken?
- Aan welke kennis en vaardigheden uit dit thema wil je graag werken?

- d. Wat leer jij van dit praktijkvoorbeeld?

Opdracht 3 Voorbereidende opdracht/Samenwerkingsopdracht

Deze opdracht doe je met twee medestudenten. Bespreek met je docent of je de opdracht eventueel digitaal kunt maken.

- a. Gebruik dan het stappenplan Mindmap maken.



Stappenplan Mindmap maken

- b. Zorg dat jullie allemaal een pen hebben.
- c. Leg midden in jullie groepje een groot vel wit papier en schrijf daarop in het midden 'Administratieve werkzaamheden facilitair medewerker'.
- d. Denk in het groepje na over de vraag: Waaraan denk je als het gaat over administratieve werkzaamheden van een facilitair medewerker? Schrijf allemaal op een eigen vel papier woorden die je belangrijk vindt.
- e. Bespreek de woorden met elkaar. Waarom vind je ze belangrijk? Kies samen welke woorden je in de mindmap wilt schrijven en of je erbij wilt tekenen.
- f. Maak samen de mindmap.