



Vakinhoudelijke voorbeelduitwerking keuzevak

Zorg en welzijn

Facilitaire dienstverlening: onderhoud en receptie

Deze vakinhoudelijke uitwerking is in opdracht van de Stichting Platforms Vmbo en met financiering van het Ministerie van OCW in het kader van het projectprogramma Nieuw VMBO ontwikkeld en gereviewd door een team van docenten en vakinhoudelijke specialisten.

De voorbeelduitwerking heeft geen officiële status en is alleen bedoeld om docenten een goede indruk te geven van hoe het keuzevak geïnterpreteerd kan worden om tot een zinvolle en werkbare uitwerking ervan te komen in onderwijs en schoolexaminering.

De vakinhoudelijke uitwerking is gebaseerd op het landelijk vastgestelde examenprogramma voor dit keuzevak (o.a. te vinden op www.platformsvmbo.nl). Het examenprogramma is door het ontwikkelteam uitgewerkt in zo toetsbaar en in het onderwijs herkenbaar mogelijke onderdelen.

De nieuwste versie van deze vakinhoudelijke voorbeelduitwerking is altijd te vinden op www.platformsvmbo.nl.

Aan deze vakinhoudelijke voorbeelduitwerking kunnen geen rechten worden ontleend.

Versie 1.0
23 januari 2020

© Stichting Platforms Vmbo

K/ZW/10 Facilitaire dienstverlening: onderhoud en receptie

Ontwikkelaar	Hilde Hoving, Connie den Boer
Versie	Kandidaat
Datum	23-01-2020

Taak

Kan eenvoudige werkzaamheden verrichten in en rondom een gebouw in (gesimuleerde) praktijksituaties

In dit keuzevak ben je bezig met allerlei dienstverlenende activiteiten zoals;

- receptiewerkzaamheden als ontvangen van bezoekers, bedienen van de telefoon en het beheren van sleutels
- het verrichten van verschillende schoonmaakwerkzaamheden volgens HACCP richtlijnen en gebruik makend van een ergonomisch verantwoorde lichaamshouding
- milieubewust werken
- verrichten van werkzaamheden als toezicht houden en het uitvoeren van kleine onderhouds- en reparatiewerkzaamheden
- handelen bij calamiteiten volgens instructie

Gastvrijheid, communicatie en servicegerichtheid zijn belangrijke begrippen in dit keuzevak.

Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

K/ZW/10.1 Deeltaak: Eenvoudige balie- en receptievaardigheden toepassen

De kandidaat kan regels voor gastvrijheid toepassen en zich representatief opstellen.

Eindtermen

De kandidaat kan:		BB	KB	GL
1	gasten ontvangen, gastheerschap tonen en zich dienstverlenend opstellen	x	x	x
2	omgaan met een klacht	x	x	x
3	hulp en service aanbieden, door de weg te wijzen en gasten te helpen	x	x	x
4	representatief optreden en correct taalgebruik en omgangsvormen hanteren	x	x	x
5	een telefoongesprek voeren, een boodschap aannemen, gespreksnotities maken en doorverbinden	x	x	x
6	(beveiligings)apparatuur bedienen	x	x	x
7	de technologische hulpmiddelen gebruiken	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het Kernprogramma Zorg en Welzijn zijn op deze deeltaak van toepassing:

a.1 t/m a.16

b.3 – b.6- b.7 –b.9- b.12 – b.13 – b.14 – b.16

Uitwerking

K/ZW/10.1.1 gasten ontvangen, gastheerschap tonen en zich dienstverlenend opstellen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	gasten vriendelijk ontvangen en vragen waarmee hij/zij kan helpen	X	X	X
2	gasten registreren m.b.v. een (digitaal) formulier	X	X	X
3	gasten een zitplaats aanbieden en zo nodig begeleiden naar een wachtruimte	X	X	X
4	vragen van de gast correct beantwoorden	X	X	X

K/ZW/10.1.2 omgaan met een klacht

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	kalm en beleefd luisteren naar de klant	X	X	X
2	begrip tonen voor de emotie van de klant	X	X	X
3	hulp inroepen van een leidinggevende	X		
4	de klacht samenvatten		X	X
5	op zoek gaan naar een oplossing en de klant hierover informeren		X	X
6	controleren bij de klant of de klacht naar tevredenheid is opgelost	X	X	X

K/ZW/10.1.3 hulp en service aanbieden, door de weg te wijzen en gasten te helpen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	vriendelijk informeren waar hij/zij mee kan helpen	X	X	X
2	met behulp van een plattegrond de weg wijzen	X	X	X
3	zo nodig een klant begeleiden naar een andere ruimte	X	X	X

K/ZW/10.1.4 representatief optreden en correct taalgebruik en omgangsvormen hanteren

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	Een visitekaartje zijn voor een bedrijf	X	X	X
2	beleefd, respectvol en geïnteresseerd handelen	X	X	X
3	correct reageren (verbaal en non-verbaal) op het gedrag van gasten	X	X	X

K/ZW/10.1.5 een telefoongesprek voeren, een boodschap aannemen, gespreksnotities maken en doorverbinden

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	op een correcte wijze de telefoon aannemen	X	X	X
2	een boodschap aannemen	X	X	X
3	het telefoonalfabet gebruiken	X	X	X
4	een gespreksnotitie-telefoonmemo invullen	X	X	X
5	een gesprek doorverbinden	X	X	X
6	een gesprek op een correcte manier afronden	X	X	X

K/ZW/10.1.6 (beveiligings)apparatuur bedienen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	communiceren met behulp van een intercom	X	X	X
2	verlichting in – en uitschakelen	X	X	X
3	onder begeleiding een klimaatinstallatie bedienen	X	X	X
4	alarm aan – en uitschakelen	X	X	X

K/ZW/10.1.7 de technologische hulpmiddelen gebruiken

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	digitale systemen ten behoeve van aanwezigheidsregistratie gebruiken	X	X	X
2	interne geluidsinstallaties en beveiligingscamera's gebruiken	X	X	X
3	de werking van een brandmeldinstallatie beschrijven	X	X	X

K/ZW/10.2 Deeltaak: Huisregels opstellen voor bezoekers

De kandidaat kan in bepaalde situaties handelend optreden. Zo nodig kan de kandidaat hulp inroepen van beveiliging of leidinggevende.

De kandidaat kan omgaan met verschillende emoties van klanten.

Eindtermen

De kandidaat kan:		BB	KB	GL
1	aan de hand van instructies huisregels opstellen en onder de aandacht brengen	x	x	x
2	controleren of huisregels nageleefd worden	x	x	x
3	(een) bezoeker(s) aanspreken op het gedrag	x	x	x
4	met emoties van anderen omgaan en de juiste omgangsvorm kiezen	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het Kernprogramma Zorg en Welzijn zijn op deze deeltaak van toepassing:

a.1 t/m a.16

b.3 – b.7 – b.8-b.9-b.12 – b.13 – b.14 – b.16

Uitwerking

K/ZW/10.2.1 aan de hand van instructies huisregels opstellen en onder de aandacht brengen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	aan de hand van gegeven instructies huisregels opstellen		X	X
2	huisregels op een zichtbare plaats bevestigen	X	X	X
3	bezoekers wijzen op geldende huisregels	X	X	X
4	het hoe en waarom van huisregels uitleggen	X	X	X

K/ZW/10.2.2 controleren of huisregels nageleefd worden

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	zich op de hoogte stellen van geldende huisregels	X	X	X
2	volgens protocol controlerondes uitvoeren	X	X	X

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
3	ongeregelheden rapporteren	X	X	X

K/ZW/10.2.3 (een) bezoeker(s) aanspreken op het gedrag

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	klanten attenderen op bestaande huisregels	X	X	X
2	klanten vriendelijk aanspreken op het naleven van geldende huisregels	X	X	X
3	een leidinggevende informeren over het overtreden van huisregels	X	X	X

K/ZW/10.2.4 met emoties van anderen omgaan en de juiste omgangsvorm kiezen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	correct taalgebruik hanteren	X	X	X
2	beleefd en respectvol reageren op emoties van gasten	X	X	X
3	empathie tonen	X	X	X

K/ZW/10.3 Deeltaak: Schoonmaakwerkzaamheden verrichten in en om een gebouw

De kandidaat kan zorgdragen voor diverse schoonmaakwerkzaamheden in en rondom een gebouw en daarbij een ergonomisch verantwoorde lichaamshouding aannemen.

De kandidaat kan op de juiste manier werken aan de hand van een schoonmaakplan.

Eindtermen

De kandidaat kan:		BB	KB	GL
1	de buitenkant van een gebouw en het terrein verzorgen	X	X	X
2	gebruikers stimuleren om ruimtes, gebouw en plein netjes achter te laten	X	X	X
3	afval verwijderen en scheiden	X	X	X
4	een schoonmaakplan met dagelijkse en periodieke werkzaamheden lezen en opvolgen	X	X	X
5	een schoonmaakprotocol aftekenen	X	X	X

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het Kernprogramma Zorg en Welzijn zijn op deze deeltaak van toepassing:

a.1 - a.4 - a.5 - a.7 t/m a.16

b.3 - b.7 - b.9 - b.12 - b.13 - b.14 - b.16

Uitwerking

K/ZW/10.3.1 de buitenkant van een gebouw en het terrein verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	een buitenruimte (terras-schoolplein) vegen	X	X	X
2	ramen reinigen	X	X	X
3	een ergonomisch verantwoorde lichaamshouding aannemen tijdens reinigingswerkzaamheden	X	X	X
4	gebruikte materialen en gereedschappen schoon en droog opbergen	X	X	X

K/ZW/10.3.2 gebruikers stimuleren om ruimtes, gebouw en plein netjes achter te laten

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	gebruikers erop attenderen hun afval juist op te ruimen	X	X	X
2	gebruikers aanspreken op wanordelijk gedrag	X	X	X

K/ZW/10.3.3 afval verwijderen en scheiden

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	benoemen in welke verschillende soorten huishoudelijk afval kan worden gescheiden	X	X	X
2	huishoudelijk afval op de juiste manier scheiden	X	X	X

K/ZW/10.3.4 een schoonmaakplan met dagelijkse en periodieke werkzaamheden lezen en opvolgen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	verschillende schoonmaakfrequenties onderscheiden	X	X	X
2	volgens een schoonmaakplan schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren	X	X	X

K/ZW/10.3.5 een schoonmaakprotocol aftekenen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	benoemen wat een schoonmaakprotocol is	X	X	X
2	handelen volgens de voorschriften van een schoonmaakprotocol	X	X	X
3	een schoonmaakprotocol aftekenen	X	X	X

K/ZW/10.4 Deeltaak: (Technische) werkzaamheden inventariseren in en rondom gebouw, volgens geldende procedures

De kandidaat voert eenvoudige controle -, onderhoud - en reparatiewerkzaamheden uit. De kandidaat signaleert storingen en meldt deze. Bij het uitvoeren van deze werkzaamheden is veiligheid heel belangrijk.

Eindtermen

De kandidaat kan:		BB	KB	GL
1	toezicht houden op gebruik van het gebouw, de directe omgeving en ongeregelde rapporteren	X	X	X
2	aan de hand van een onderhoudsplan eenvoudige onderhoudswerkzaamheden verrichten	X	X	X
3	storingen mondeling of schriftelijk rapporteren	X	X	X
4	post verzorgen	X	X	X
5	ramen en deuren afsluiten, de lampen uitdoen en alle elektrische apparaten uitschakelen	X	X	X

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het Kernprogramma Zorg en Welzijn zijn op deze deeltaak van toepassing:

a.1 t/m a.16

b.3 – b.7 – b.8-b.9-b.12 – b.13 – b.14 – b.16

Uitwerking

K/ZW/10.4.1 toezicht houden op gebruik van het gebouw, de directe omgeving en ongeregelheden rapporteren

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	uitvoeren van toegangscontrole op personen en goederen	X	X	X
2	controlerondes in en rondom een gebouw uitvoeren volgens de geldende procedures	X	X	X
3	onveilige situaties signaleren	X	X	X
4	melding maken van onveilige situaties volgens de regels van het bedrijf	X	X	X
5	incidenten melden via een meldingsformulier	X	X	X
6	sleutels beheren volgens een sleutelplan	X	X	X

K/ZW/10.4.2 aan de hand van een onderhoudsplan eenvoudige onderhoudswerkzaamheden verrichten

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	een bestaand onderhoudsplan beoordelen op functionaliteit		X	X
2	onder begeleiding eenvoudige klusjes uitvoeren zoals het ophangen van een schilderij	X	X	X
3	verlichting controleren en vervangen	X	X	X
4	veilig en ergonomisch werken	X	X	X

K/ZW/10.4.3 storingen mondeling of schriftelijk rapporteren

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	tijdens (controle) rondes opmerkzaam zijn op ongeregelheden	X	X	X
2	storingen melden op de voor het bedrijf geldende wijze	X	X	X

K/ZW/10.4.4 post verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	inkomende poststukken op de juiste wijze in ontvangst nemen	X	X	X
2	inkomende post sorteren	X	X	X
3	post rondbrengen	X	X	X
4	post verzamelen en verzenden	X	X	X

K/ZW/10.4.5 ramen en deuren afsluiten, de lampen uitdoen en alle elektrische apparaten uitschakelen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	sluitrondes lopen	X	X	X
2	zo nodig actie ondernemen: ramen sluiten, verlichting uit doen, apparaten	X	X	X

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
	uitschakelen			
3	problemen rapporteren aan de leidinggevende	X	X	X

K/ZW/10.5 Deeltaak: Assisteren bij een ontruimingsoefening

De kandidaat kan na instructie handelend optreden bij een calamiteit. Hij weet wat hij moet doen om klanten in veiligheid te brengen.

Eindtermen

De kandidaat kan:		BB	KB	GL
1	een plattegrond van een gebouw lezen en daarop de vluchtroutes en blusapparatuur aflezen	X	X	X
2	instructies tijdens een ontruimingsoefening opvolgen	X	X	X
3	vluchtroutes herkennen en deze gebruiken	X	X	X
4	uitleg geven over een ontruimingsoefening	X	X	X

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het Kernprogramma Zorg en Welzijn zijn op deze deeltaak van toepassing:

a.1 t/m a.16

b.3 – b.7 – b.8 – b.9 – b.12 – b.13 – b.14 – b.16

Uitwerking

K/ZW/10.5.1 een plattegrond van een gebouw lezen en daarop de vluchtroutes en blusapparatuur aflezen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	een plattegrond van een gebouw lezen	X	X	X
2	op een plattegrond vluchtroutes herkennen	X	X	X
3	op een plattegrond nooduitgangen en blusapparatuur herkennen	X	X	X
4	de werking van verschillende brandblusapparatuur beschrijven	X	X	X

K/ZW/10.5.2 instructies tijdens een ontruimingsoefening opvolgen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	de taken van een bhv-er benoemen	X	X	X
2	strikt de instructies van een bhv-er opvolgen	X	X	X

K/ZW/10.5.3 vluchtroutes herkennen en deze gebruiken

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	op een plattegrond vluchtroutes aangeven m.b.v. pictogrammen	X	X	X
2	een gebruikte vluchtroute beoordelen op functionaliteit		X	X
3	verbeterpunten benoemen t.a.v. de gebruikte vluchtroute		X	X

K/ZW/10.5.4 uitleg geven over een ontruimingsoefening

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	aan de hand van een bestaand ontruimingsplan uitleggen hoe een ontruiming verloopt	X	X	X
2	het belang uitleggen van het regelmatig uitvoeren van een ontruimingsoefening		X	X

Doorstroom mbo

Dit keuzevak biedt doorstroommogelijkheden naar de volgende kwalificaties binnen het mbo:

- Medewerker facilitaire dienstverlening, niveau 2, BOL, BBL
- Leisure en hospitality, niveau 3, BOL
- Logistiek teamleider, niveau 3, BBL
- Allround medewerker facilitaire dienstverlening, niveau 3
- Contactcenter medewerker, niveau 3
- Contactcenter leidinggevende, niveau 4
- Facilitair leidinggevende, niveau 4

Begrippenlijst

De volgende vakinhoudelijke begrippen zijn relevant voor dit keuzevak:

Term	Omschrijving
bezoekersregistratie	invoeren van de namen van mensen die in een gebouw zijn
prioriteit	datgene wat voorrang krijgt
representatief	geschikt om te vertegenwoordigen
klantvriendelijk	klanten vriendelijk benaderen
dienstverlenend	mensen tot dienst willen zijn, willen helpen
telefoonmemo	een formulier waarop belangrijke gegevens genoteerd kunnen worden
telefoonalfabet	het alfabet waarmee je een naam kan spellen tijdens het bellen
inkomend gesprek	telefoongesprek waarbij jij wordt gebeld
uitgaand gesprek	telefoongesprek waarbij jij iemand belt
brandmeldinstallatie	alarmering bij een brand
bhv	bedrijfshulpverlener
huisregels	regels die zijn vastgelegd en voor iedereen gelden
sluitronde	preventieve ronde voor sluitingstijd
incidentmelding	omschrijving van een incident en de ondernomen acties
sleutelbeheer	op de juiste wijze beheren van sleutels
procedure	werkwijze, methode
ontruimingsplan	plan waarin omschreven staat wat er gedaan moet worden in geval van nood
evacuatie	het verplaatsen van mensen uit een gebouw
calamiteit	een niet verwachte gebeurtenis die ernstige gevolgen kan hebben
schuimblusser	worden gebruikt voor het blussen van kleine branden
poederblusser	geschikt voor de meeste branden
kooldioxideblusser	te gebruiken bij elektriciteitsbranden
blusdeken	de toevoer van zuurstof bij een brand wordt voorkomen
schoonmaakplan	in dit plan staat beschreven wat wanneer en door wie schoongemaakt moet worden
recyclen	het terugwinnen en opnieuw gebruiken van grondstoffen
schoonmaakfrequentie	hoe vaak iets schoongemaakt moet worden
ampère	eenheid van elektrische stroom

volt	eenheid van spanning
watt	eenheid van vermogen
onderhoud	het in goede staat houden
ergonomie	het zodanig inrichten van de omgeving dat mensen zo veilig en gezond mogelijk hun werk kunnen doen.