

K/ZW/10 facilitaire dienstverlening: onderhoud en receptie	BB	KB	GL
Taak: kan eenvoudige werkzaamheden verrichten in en rondom een gebouw in (gesimuleerde) praktijksituaties			
K/ZW/10.1			
Deeltaak: eenvoudige balie- en receptievaardigheden toepassen.			
De kandidaat kan:			
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
K/ZW/10.2			
Deeltaak: huisregels opstellen voor bezoekers.			
De kandidaat kan:			
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
K/ZW/10.3			
Deeltaak: schoonmaakwerkzaamheden verrichten in en om een gebouw.			
De kandidaat kan:			
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
K/ZW/10.4			
Deeltaak: (technische) werkzaamheden inventariseren in en rondom gebouw, volgens geldende procedures.			
De kandidaat kan:			
1. toezicht houden op gebruik van het gebouw, de directe omgeving en ongeregelde zaken 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

K/ZW/10.5			
Deeltaak: assisteren bij een ontruimingsoefening.			
De kandidaat kan:			
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
Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.	x	x	x