beroepsonderwijs bedrijfsleven

Kwalificatiedossier mbo

Facilitaire dienstverlening
Crebonr. 23247

Kwalificaties

» Allround medewerker facilitaire dienstverlening (Crebonr. 25609)
» Facilitair leidinggevende (Crebonr. 25608)

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

Horeca en bakkerij (Crebonr. 79120)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 07-03-2019

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 6

1. Beroepsspecifieke onderdelen 6

B1-K1: Verricht facilitaire werkzaamheden 6

B1-K1-W1: Faciliteert bijeenkomsten 8

B1-K1-W2: Verwerkt gegevens met informatiesystemen 9

B1-K1-W3: Voert logistieke werkzaamheden uit 9

B1-K1-W4: Bevordert de veiligheid 10

B1-K1-W5: Onderhoudt ruimten en apparatuur 11

B1-K1-W6: Onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers 11

B1-K1-W7: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af 12

2. Generieke onderdelen 14

Profieldeel 15

P1: Allround medewerker facilitaire dienstverlening 15

P1-K1: Organiseert de werkzaamheden 15

P1-K1-W1: Stemt af met de leidinggevende 16

P1-K1-W2: Plant werkzaamheden 16

P1-K1-W3: Bewaakt het budget en te behalen doelen 16

P1-K1-W4: Werkt met lerende medewerkers en stagiairs 17

P2: Facilitair leidinggevende 18

P2-K1: Voert beheerstaken uit 18

P2-K1-W1: Maakt een plan voor uitvoering van facilitaire dienstverlening 19

P2-K1-W2: Voert contractbeheer uit 19

P2-K1-W3: Beheert financiën 20

P2-K1-W4: Stemt af met het management 20

P2-K2: Geeft leiding 21

P2-K2-W1: Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan 21

P2-K2-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden 22

P2-K2-W3: Voert gesprekken met medewerkers 22

Leeswijzer

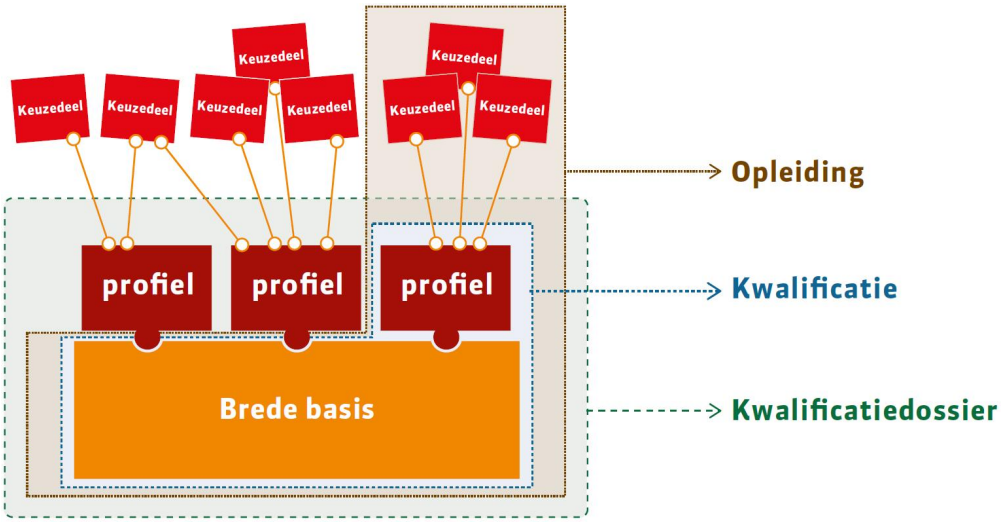
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom ‘vakkennis en vaardigheden’. Daarnaast kan in de kolom ‘gedrag’ een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Allround medewerker facilitaire dienstverlening	3	Nee	vakopleiding
P2 Facilitair leidinggevende	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel
De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1	Verricht facilitaire werkzaamheden	B1-K1-W1	Faciliteert bijeenkomsten
		B1-K1-W2	Verwerkt gegevens met informatiesystemen
		B1-K1-W3	Voert logistieke werkzaamheden uit
		B1-K1-W4	Bevordert de veiligheid
		B1-K1-W5	Onderhoudt ruimten en apparatuur
		B1-K1-W6	Onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers
		B1-K1-W7	Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Allround medewerker facilitaire dienstverlening		
P1-K1	Organiseert de werkzaamheden	P1-K1-W1	Stemt af met de leidinggevende
		P1-K1-W2	Plant werkzaamheden
		P1-K1-W3	Bewaakt het budget en te behalen doelen
		P1-K1-W4	Werkt met lerende medewerkers en stagiairs

P2	Facilitair leidinggevende		
P2-K1	Voert beheerstaken uit	P2-K1-W1	Maakt een plan voor uitvoering van facilitaire dienstverlening
		P2-K1-W2	Voert contractbeheer uit
		P2-K1-W3	Beheert financiën
		P2-K1-W4	Stemt af met het management
P2-K2	Geeft leiding	P2-K2-W1	Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan
		P2-K2-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
		P2-K2-W3	Voert gesprekken met medewerkers

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam in sterk wisselende werkomgevingen en in dienst van een facilitaire aanbieder of werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van zowel profit als non-profitorganisaties.
Voorbeelden van organisaties waar de beginnend beroepsbeoefenaar werkzaam is zijn semioverheidsinstellingen, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, woningbouwcorporaties, onderwijsorganisaties, facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners, sport- en recreatieaccommodaties en productieomgevingen.
De werkomgevingen waar de beginnend beroepsbeoefenaar zijn werkzaamheden verricht lopen erg uiteen. Hij is overal in en om het gebouw waar hij werkt te vinden. Hij draagt bij aan hospitality en aan het gebouwbeheer. De klant staat voortdurend centraal. Werkzaamheden zijn onder andere zoals faciliteren van bijeenkomsten, verhelpen van (ver)storingen en catering.
Hij kan te maken krijgen met buitenlandse klanten. Hij bedient zich daarom geregeld van de Engelse taal.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar voert activiteiten uit op een breed terrein voor een diverse klantengroep. Hij heeft besef van urgentie en klantverwachting. Hij is zich bewust van zijn bijdrage aan het organisatiebelang met als uitgangspunt geslaagde dienstverlening. Voortdurend kunnen onverwachte zaken voorvallen. Hij moet daarom beschikken over een proactieve houding, prioriteiten kunnen stellen en flexibel zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar kan schakelen tussen de verschillende werkomgevingen en werkzaamheden. Hij heeft inzicht in de rol van de facilitaire organisatie binnen het gehele bedrijfsproces. Hij representeert de hospitality van de organisatie. Hij streeft naar tevreden klanten. Hij kan inspelen op de behoefte en verwachtingen van de interne en externe klant in een multiculturele, diverse samenleving. Hij bedient zich van passende omgangsvormen.
Hij zorgt voor dienstverlening en een zorgvuldig beheer van ruimten, waarbij hij aandacht heeft voor duurzaamheid en circulariteit. De beginnend beroepsbeoefenaar is oplossings- en resultaatgericht en hulpvaardig. Hij gaat discreet met gevoelige informatie om. Hij is gemotiveerd om klachten op te lossen en storingen te verhelpen dan wel deze werkzaamheden te coördineren.

Resultaat van de beroepengroep

De facilitaire services en diensten worden uitgevoerd conform planning en procedures, waarbij ingespeeld is op de behoefte en verwachtingen van de interne en externe klant.

B1-K1: Verricht facilitaire werkzaamheden

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar moet voortdurend schakelen tussen een grote diversiteit aan facilitaire werkzaamheden die gedeeltelijk gelijktijdig spelen. Vaak vragen klanten op korte termijn een oplossing. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met urgente wensen op de korte termijn en minder dringende maar noodzakelijke werkzaamheden. Het werk stelt hoge eisen aan het stellen van prioriteiten en aan stressbestendigheid omdat de beginnend beroepsbeoefenaar niet alleen reguliere werkzaamheden moet uitvoeren maar en moet inspelen op onverwachte verzoeken. Om te voldoen aan de verscheidenheid aan vragen en verwachtingen moet hij beschikken over een flexibele houding bij de realisatie hiervan. Als zich calamiteiten of storingen voordoen, lost de beginnend beroepsbeoefenaar deze zelfstandig op of schakelt via een standaardprocedure hulp in. Hij moet veel schakelen tussen de diverse werkzaamheden. Bij alle kwaliteitseisen hanteert hij ook duurzaamheid als uitgangspunt. Hij moet conflicterende belangen tussen duurzaamheid, kosten en gastvrijheid evenwichtig afwegen. De beroepsbeoefenaar beschikt over kennis van en vaardigheden voor het werkveld van de facilitaire dienstverlening.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: De Facilitair leidinggevende coördineert een grote diversiteit aan facilitaire werkzaamheden die gedeeltelijk bestaan uit werkzaamheden waarvoor

B1-K1: Verricht facilitaire werkzaamheden	
	standaardwerkwijzen gelden. De Facilitair leidinggevende moet een afweging maken binnen het geïntegreerde dienstenaanbod en deze keuze kunnen verantwoorden. De facilitair leidinggevende beschikt over brede kennis van het werkveld van de facilitaire dienstverlening en brede kennis en vaardigheden voor de bedrijfsvoering.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
De beginnend beroepsbeoefenaar voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Zij vallen onder eindverantwoording van zijn leidinggevende, binnen vooraf gestelde kaders en doelen. Hij weet of en wanneer hij toestemming moet vragen voor het inschakelen van de juiste personen.	
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: De Facilitair leidinggevende is verantwoordelijk voor het inschakelen van de juiste personen op het juiste moment en werkt volgens geldende kwaliteitseisen. De Facilitair leidinggevende draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van interne facilitaire diensten en het beheer van contracten met externe aanbieders. Door de toename van het aantal afgesloten commerciële contracten krijgt hij meer verantwoordelijkheid. De Facilitair leidinggevende voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit, onder eindverantwoording van het management. Hij heeft beslissingsbevoegdheid binnen vooraf gestelde kaders.
Vakkennis en vaardigheden	
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ heeft kennis van bedrijfsdoelstellingen ▪ heeft kennis van kwaliteitssystemen, kwaliteitseisen en -normen en kwaliteitsmetingen ▪ heeft kennis over dienstverlening ten behoeve van bijeenkomsten ▪ heeft kennis van de uitvoering van catering activiteiten ▪ heeft kennis van schoonmaakwerkzaamheden ▪ heeft kennis van de uitvoering van groenvoorzieningen ▪ heeft kennis van documentatie en documentatiebeheer ▪ heeft specialistische kennis van hygiëne/HACCP ▪ heeft kennis van diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen en -methoden) ▪ heeft kennis van inrichting en huisvesting ▪ heeft basiskennis van bouwkundige, elektrotechnische en werktuigkundige beginselen en vaktermen ▪ heeft kennis van de meerjarenonderhoudsplanning van apparatuur ▪ heeft kennis van het bedrijfsontruimingsplan ▪ heeft kennis van leveringscondities ▪ heeft kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven ▪ heeft kennis van de uitvoering van beveiligingstaken (inclusief relevante regelgeving) ▪ heeft kennis van het gebruik en bedienen van transportmiddelen ▪ heeft kennis van huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers ▪ heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen ▪ heeft kennis van ICT-hulpmiddelen ▪ heeft kennis van werk- en arbeidsomstandigheden ▪ kan cateringsactiviteiten uitvoeren ▪ kan diverse apparaten onderhouden en reparaties aan apparatuur en/of gebouwen uitvoeren op eenvoudig niveau ▪ kan toegangscontrolesystemen bedienen en beheren ▪ kan tekeningen, handleidingen en etiketten lezen en interpreteren ▪ kan ICT-hulpmiddelen en veel voorkomende toepassingen gebruiken (o.a. gegevensregistratie, werkroosters en planning) ▪ kan de facilitaire normen hanteren ▪ kan een eenvoudige kosten-batenanalyse maken	

B1-K1: Verricht facilitaire werkzaamheden

- kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen
- kan diverse gesprekstechnieken toepassen
- kan omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- kan aanknopingspunten voor duurzaamheid en circulariteit herkennen en oplossen
- kan in eenvoudig Engels klachten aanhoren, mondeling en schriftelijk zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
▪ kan schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren ▪ kan eerstelijns storingen verhelpen ▪ kan transportmiddelen gebruiken en bedienen ▪ kan groenvoorzieningen uitvoeren ▪ kan documentatietaken uitvoeren ▪ kan receptiewerkzaamheden uitvoeren	▪ heeft brede en specialistische kennis van inrichting en huisvesting ▪ heeft specialistische kennis van het bedrijfsontruimingsplan ▪ heeft specialistische kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven ▪ heeft specialistische kennis van de uitvoering van beveiligingstaken (inclusief relevante regelgeving) ▪ heeft specialistische kennis van de meerjarenonderhoudsplanning van apparatuur ▪ heeft specialistische kennis van kenmerken van een operationeel plan ▪ heeft brede kennis van marketinginstrumenten ▪ heeft brede kennis van kwaliteitssystemen, kwaliteitseisen en -normen en kwaliteitsmetingen ▪ heeft brede kennis van inhuur van integrale dienstverlening en van diverse inkoopstrategieën ▪ heeft brede kennis van huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers ▪ kan arbeidsvoorwaardelijke regelingen toepassen

B1-K1-W1: Faciliteert bijeenkomsten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt zicht op de planning voor het gereedmaken van ruimtes. Hij controleert in voorkomende gevallen of de ruimte waar de bijeenkomst wordt gehouden opgeruimd is, of tafels en stoelen schoon zijn, de hulpmiddelen beschikbaar zijn en of er voldoende servies klaargezet is voor koffie, thee, tafelwater en een eventuele lunch. Indien nodig maakt hij benodigde apparatuur gebruiksklaar. Na afloop zorgt hij voor opruimwerkzaamheden. Waar nodig voert hij de werkzaamheden zelf uit.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
N.v.t.	N.v.t.

Resultaat

De ruimtes voor bijeenkomsten zijn schoon, gebruiksklaar en gereed voor ontvangst.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
N.v.t.	N.v.t.

Gedrag

- Voorziet klanten tijdig van de juiste (hulp)middelen, materialen en apparatuur voor uitvoering van bijeenkomsten
- Neemt bij het uitvoeren werkzaamheden bedrijfsvoorschriften in acht
- Controleert zorgvuldig de specificaties voor de te leveren diensten
- Overlegt tijdig en regelmatig tijdens het uitvoeren van werkzaamheden met collega's over de uit te voeren werkzaamheden
- Voorkomt verspilling van middelen

B1-K1-W1: Faciliteert bijeenkomsten

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
N.v.t.	N.v.t.

B1-K1-W2: Verwerkt gegevens met informatiesystemen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt gegevens in de daartoe bestemde informatiesystemen. Hij verricht uiteenlopende administratieve handelingen. Hij verwerkt reserveringen. Hij stelt facturen en verbruikerslijsten samen, vult op basis van diverse gegevens over de voorraad bestellijsten in voor benodigde materialen, middelen en/of grondstoffen en plaatst de bestelling. Hij bewaakt vervolgens de levertijden van de bestelling en onderneemt actie bij overschrijdingen. Hij voert ingevulde checklists in en verwerkt technische problemen of andere relevante meldingen. Hij verwerkt meldingen en klachten. Hij haalt uit de operationele planning acties die hij moet uitvoeren en werkt de planning bij.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
N.v.t.	N.v.t.

Resultaat

Gegevens, klachten en meldingen zijn bijgewerkt. De voorraad is op peil. Acties zijn bijgewerkt.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
N.v.t.	N.v.t.

Gedrag

- Gebruikt de benodigde hulpmiddelen en relevante informatiesystemen effectief
- Verwerkt de gegevens correct
- Verwerkt digitale gegevens, meldingen en ingevulde checklists volgens de bedrijfsprocedures
- werkt kostenbewust
- Stelt nauwkeurig de bestellijst inclusief specificaties op
- Voert bewust gekozen planningsacties uit

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
N.v.t.	N.v.t.

B1-K1-W3: Voert logistieke werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt mee aan en coördineert waar nodig interne en externe transportwerkzaamheden. Hij organiseert de werkzaamheden, werkt met een planning en voert deze uit, eventueel samen met collega's. Hij stemt werkzaamheden af met direct betrokkenen met oog op de voortgang. Hij stelt klanten op de hoogte en meldt eventueel aan betrokkenen mogelijke overlast. Hij neemt de vereiste maatregelen voor een soepele afwikkeling van transport. Hij schakelt indien nodig hiervoor een extern bedrijf in.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
N.v.t.	N.v.t.

B1-K1-W3: Voert logistieke werkzaamheden uit	
Resultaat	
Interne en externe transportwerkzaamheden zijn uitgevoerd.	
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: N.v.t.
Gedrag	
- Kiest de juiste transportmiddelen - Past veiligheidsvoorschriften, relevante wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures toe - Voert werkzaamheden uit op basis van juiste prioriteiten De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten	
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: N.v.t.

B1-K1-W4: Bevordert de veiligheid	
Omschrijving	
De beginnend beroepsbeoefenaar werkt aan de veiligheid en arbeidsomstandigheden met preventieve maatregelen. Hij draagt bij aan een calamiteitenplan (waaronder een ontruimingsplan). Bij melding van onveilige situaties neemt hij maatregelen of schakelt een kundige medewerker in. Hij voert een veiligheidscheck uit door gesignaleerde (mogelijke) onveilige situaties en maatregelen vast te leggen in het documentbeheerssysteem. Hij bespreekt voorvallen met de betrokkenen met het oog op preventie. Hij brengt de activiteiten op het gebied van Arbo, zoals ergonomie in kaart. Hij inventariseert en controleert preventief mogelijk gevaarlijke situaties. Hij doet voorstellen deze te ondervangen. Hij regelt dat er voldoende toegeruste bedrijfshulpverleners zijn. Hij zorgt dat er ontruimingsoefeningen worden gehouden. Hij communiceert met belanghebbenden over veiligheidsmaatregelen.	
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: Hij zorgt voor een calamiteitenplan (waaronder een ontruimingsplan).
Resultaat	
Er zijn acties ondernomen om veilige situaties en arbeidsomstandigheden te creëren.	
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: N.v.t.
Gedrag	
- Schakelt tijdig de hulp in van collega's, leidinggevende of expert en informeert hen over mogelijke onveilige situaties of technische problemen - Gebruikt het documentbeheerssysteem effectief om de informatie correct te registreren - Past de veiligheidsvoorschriften, Arbo, wet- en regelgeving en de geldende bedrijfsprocedures onmiddellijk en accuraat toe bij onveilige situaties - Schat de gevolgen van technische problemen goed in De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren	
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: - zorgt voor een adequaat werkend calamiteitenplan

B1-K1-W5: Onderhoudt ruimten en apparatuur

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor de schoonmaak en onderhoud van ruimten en apparatuur. Afval wordt gescheiden, middelen worden, indien verantwoord, hergebruikt. Hij bedient apparatuur en gebouwbeheerssystemen. Hij stelt gebruikersinstructies op voor het gebruik van diverse apparatuur en houdt een logboek bij.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
De Allround medewerker facilitaire dienstverlening vormt zich een beeld van de werkzaamheden aan de diverse ruimten en het gebouw, praktische werkzaamheden aan werktuigkundige en elektrotechnische installaties. Hij verzamelt en controleert de benodigde informatie (zoals werkinstructies, tekeningen, handleiding). Hij beoordeelt of de werkzaamheden binnen zijn bevoegdheden en planning vallen. Hij bedenkt een oplossing en zorgt ervoor dat hij het werk veilig kan uitvoeren. Is de Allround medewerker facilitaire dienstverlening niet in staat om de werkzaamheden uit te voeren, dan legt hij dit voor aan zijn leidinggevende. Hij vraagt een of meer collega's om hem te assisteren.	De Facilitair leidinggevende levert een inhoudelijke bijdrage aan het opstellen van een onderhoudsplanning voor apparatuur, voor ruimten en het gebouw.

Resultaat

- Gebruikt en onderhoudt apparatuur en gebouwbeheerssystemen

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
- Werkzaamheden aan ruimten, gebouw en apparatuur zijn uitgevoerd	De beheersplannen van ruimten en gebouw en apparatuur zijn opgesteld.

Gedrag

- Zorgt voor goed onderhouden en schone ruimten en apparatuur
- Toont oog voor circulariteit en duurzaamheid
- Houdt op nauwkeurige wijze de informatievoorziening bij
- Gebruikt apparatuur en installaties doeltreffend en doelmatig

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Formuleren en rapporteren

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
- Onderhoud aan ruimten en het gebouw is effectief uitgevoerd De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten	- Stelt volledige en nauwkeurige gebruikersinstructies op - Houdt op nauwkeurige wijze het logboek bij De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W6: Onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers. Hij staat deze te woord. Hij vraagt naar de wensen van de klant en informeert de klant/leverancier en/of brengt hem in contact met een andere collega. Hij registreert eventuele gegevens in het systeem. Hij rondt het gesprek af en checkt daarbij de tevredenheid van de klant/leverancier.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend:
N.v.t.	De Facilitair leidinggevende onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers. Hij

B1-K1-W6: Onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers	
	informeert naar de tevredenheid van de klant/leverancier. Hij beantwoordt vragen en bekijkt op welke manier hij de relatie kan verstevigen. Hij geeft wijzigingen in contactgegevens van interne en externe klanten en leveranciers door aan collega's of leidinggevende.
Resultaat	
De klant/leverancier is te woord gestaan en geïnformeerd.	
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: Er is contact onderhouden met interne en externe klanten en leveranciers.
Gedrag	
- Staat de klant vriendelijk en duidelijk te woord - Handelt gastvrij en servicegericht - Achterhaalt proactief de wensen van de klant - Werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de organisatie De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Aandacht en begrip tonen	
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: - Past bedrijfsvoorschriften voor het onderhouden van relaties in contact met interne en externe klanten en leveranciers toe - Onderhoudt het netwerk van relevante informele en formele contacten en bouwt met verschillende type mensen een goede verstandhouding op - Stelt regelmatig de tevredenheid bij de interne en externe klanten en leveranciers zo objectief mogelijk vast. De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W7: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert en ontvangt klachten of verbeterpunten van interne en externe klanten. Hij geeft de klacht of het verbeterpunt door aan de betrokken afdeling of functionaris en maakt afspraken over de verdere afhandeling van de klacht. Indien de klacht binnen zijn eigen verantwoordelijkheid valt lost hij de klacht op of zoekt een passende oplossing. Hij verwerkt klachten of verbeterpunten volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling. Indien nodig geeft de beginnend beroepsbeoefenaar de klant tussentijds informatie over de klacht of het verbeterpunt.
Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: De Facilitair leidinggevende analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hiermee vormt hij zich een beeld van de gewenste samenstelling van de dienstverlening. In de analyse neemt hij ook zaken als voorraadbeheer, doorloopsnelheid en kosten mee. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor de dienstverlening.
Resultaat
Klachten zijn gesignaleerd, geregistreerd en naar tevredenheid van de klant afgehandeld.
Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot dienstverlening, gericht op betere klantbeleving.

B1-K1-W7: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af
Gedrag
- Inventariseert actief klachten van klanten - Staat de klant vriendelijk te woord - Informeert de klant actief over de behandeling van het signaal/ de klacht en maakt duidelijke afspraken over de verdere afhandeling met betrokkenen - Registreert klachten volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling. De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Aandacht en begrip tonen
Voor Facilitair leidinggevende geldt aanvullend: - Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen - Rekent voorstellen vlot door - Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de dienstverlening van de organisatie kan worden verbeterd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Allround medewerker facilitaire dienstverlening

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De Allround medewerker facilitaire dienstverlening vertegenwoordigt de hospitality in zijn organisatie. Hij heeft een brede blik op de diverse omgevingen en werkzaamheden. Hij houdt zicht op de uitvoering van facilitaire activiteiten, voert deze uit en coördineert uitvoerende werkzaamheden van collega's. De Allround medewerker facilitaire dienstverlening overziet consequenties van facilitaire werkzaamheden op de korte termijn. Hij voert operationele facilitaire plannen uit en ziet toe op de uitvoering. Dit geldt ook voor de externe bedrijven die uitbestede facilitaire uitvoeren.
Hij heeft oog voor flexibiliteit in de dienstverlening. Hij streeft naar een hoge klanttevredenheid over de facilitaire dienstverlening. Hij is actief in één of diverse gebouw(en)/ruimten waar organisaties zijn gevestigd. Hij stemt af met zijn leidinggevende, medewerkers en externe aanbieders.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Organiseert de werkzaamheden

Complexiteit

De Allround medewerker facilitaire dienstverlening heeft te maken met een groot scala aan werkzaamheden. Klanten willen een snelle oplossing voor hun probleem. Gelijktijdig kunnen calamiteiten plaatsvinden die direct actie vereisen. Hij werkt volgens de geldende kwaliteitsnormen. De Allround medewerker facilitaire dienstverlening voert interne facilitaire diensten uit en onderhoudt contacten met interne en externe klanten en relaties. Hij werkt volgens geldende kwaliteitseisen. Om hier adequaat mee om te gaan moet de medewerker beschikken over een mix van stressbestendigheid, flexibiliteit en planningsvermogen.
Bij de uitvoering van werkzaamheden heeft de werknemer te maken met meewerkende collega's van de eigen organisatie en met werkenden van buiten de organisatie. Hij moet deze personen zodanig aansturen dat de werkzaamheden volgens planning verlopen. Dit vraagt om coördinerende, plannings- en sociale vaardigheden. Hij beschikt op een breed terrein kennis en vaardigheden om werkzaamheden in goede banen te leiden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Allround medewerker facilitaire dienstverlening heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel en kan zelfstandig werken. Hij stuurt bij de uitvoering van facilitaire diensten geregeld interne en externe werkenden aan. Hij voert zijn werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende binnen vooraf gestelde kaders. Hij weet wanneer hij bij het inschakelen van de juiste personen op de juiste momenten zelfstandig kan handelen en wanneer toestemming nodig is van de leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften
- heeft kennis van planningen en werkroosters
- heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen
- heeft kennis van arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker
- kan omgangsvormen toepassen
- kan afwijkingen van de standaard signaleren
- kan beoordelen in hoeverre hij zelf een zaak kan afhandelen
- kan ICT-hulpmiddelen en veel voorkomende toepassingen gebruiken (o.a. gegevensregistratie, werkroosters en planning)
- kan kostenbewust handelen
- kan verwachte kosten en omzetten berekenen
- kan een eenvoudige kosten-batenanalyse maken
- kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen
- kan diverse gesprekstechnieken toepassen

P1-K1 Organiseert de werkzaamheden

- kan eigen werkzaamheden evalueren
- kan leerstrategieën toepassen om zijn deskundigheid te vergroten
- kan aanknopingspunten voor duurzaamheid en circulariteit herkennen en oplossen
- kan onderdelen van personele regelingen toepassen

P1-K1-W1 Stemt af met de leidinggevende

Omschrijving

De Allround facilitair medewerker overlegt met de leidinggevende en neemt deel aan het werkoverleg over de facilitaire werkzaamheden. Op basis van de informatie van zijn leidinggevende past hij zijn werkzaamheden aan. Hij stelt vragen ter verduidelijking. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken aan zijn leidinggevende door. Hij denkt mee over (operationele) plannen op basis van eigen ervaringen. Waar nodig vraagt hij om verduidelijkingen van te verrichten werkzaamheden.

Resultaat

Informatie met de leidinggevende is uitgewisseld. Er is duidelijkheid over de te verrichten werkzaamheden.

Gedrag

- deelt actief informatie, kennis, ervaringen en inzichten
- maakt tijdig melding van knelpunten en belangrijke zaken
- stelt zich proactief op bij te verrichten werkzaamheden

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren

P1-K1-W2 Plant werkzaamheden

Omschrijving

Allround facilitair medewerker plant de werkzaamheden. Hij maakt een planning voor de inzet van medewerkers en een werkrooster voor de korte termijn (dag/week). Hij wijst taken en werkzaamheden toe aan de medewerkers. Hij overlegt zo nodig met zijn leidinggevende over de planning als de actuele situatie daarom vraagt.

Resultaat

De werkzaamheden zijn gepland.

Gedrag

- stelt juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan
- houdt rekening met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering
- houdt rekening met bedrijfsrichtlijnen, Arbo-regels en overige bepalingen.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen, Samenwerken en overleggen

P1-K1-W3 Bewaakt het budget en te behalen doelen

Omschrijving

De Allround facilitair medewerker bewaakt het beschikbaar gestelde budget en de te behalen doelen. Hij vermijdt financiële problemen. Hij controleert de planning in samenhang met de financiën. Hij verklaart eventuele verschillen. Hij meldt kostenafwijkingen aan zijn leidinggevenden. Hij verantwoordt zijn werkwijze aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Gaat zorgvuldig om met het beschikbaar gestelde budget.

Gedrag

- voorkomt of herstelt overschrijdingen of afwijkingen
- informeert de leidinggevende actief over de financiën en over eventuele afwijkingen

P1-K1-W3 Bewaakt het budget en te behalen doelen
- houdt overzicht over de financiën en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens - neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures in acht. De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P1-K1-W4 Werkt met lerende medewerkers en stagiairs
Omschrijving
De Allround facilitair medewerker werkt met stagiairs, lerende medewerkers en collega's. Hij geeft hen hierbij benodigde opdrachten en instructies over te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. Hij geeft hen feedback over hun werk, handelen, processen en procedures binnen de organisatie en het gewenste kwaliteitsniveau. Hij ziet erop toe dat op de lerende werknemer werkt volgens bedrijfsnormen.
Resultaat
Lerende werknemers en stagiairs werken volgens de bedrijfsnormen.
Gedrag
- geeft lerende medewerkers en stagiairs duidelijke aanwijzingen - geeft de lerende medewerker en stagiair bij de persoon passende heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren - bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit van de lerende medewerker en stagiair. De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren

P2 Facilitair leidinggevende

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De Facilitair leidinggevende neemt de verantwoordelijkheid voor hospitality in zijn organisatie. Hij heeft een overkoepelende blik op de diverse omgevingen en werkzaamheden. Hij coördineert facilitaire activiteiten en geeft leiding aan collega's die facilitaire werkzaamheden uitvoeren. Hij overziet consequenties van facilitaire werkzaamheden over langere termijn. Hij maakt operationele plannen voor de uitvoering van werkzaamheden en zie toe op de uitvoering. Een vraagstuk waarvoor de facilitair leidinggevende staat is of de organisatie zelf diensten verleent of dat deze uitbesteed moeten worden.
Hij heeft oog voor flexibiliteit in de dienstverlening. Hij streeft naar een hoge klanttevredenheid over de facilitaire dienstverlening. Hij beheert één of diverse gebouw(en)/ruimten waar organisaties zijn gevestigd. Hij stemt af met management, medewerkers en externe aanbieders.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Voert beheerstaken uit

Complexiteit

De Facilitair leidinggevende heeft brede kennis en vaardigheden nodig om beheertaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn. Hij moet voortdurend afwegen wat de organisatie zelf kan doen en wat uitbesteed kan/moet worden. De Facilitair leidinggevende heeft brede kennis en vaardigheden nodig om beheertaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn.
De Facilitair leidinggevende kan niet volstaan met routinematige en standaardprocedures, maar moet proactief en oplossinggericht te werk kunnen gaan in een grote diversiteit aan situaties. Bij het zoeken naar oplossingen moet hij rekening houden met randvoorwaarden, voortgang van de bedrijfsvoering en de na te streven beleidsdoelen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Facilitair leidinggevende vervult een coördinerende, informerende, adviserende en plannende rol. De Facilitair Leidinggevende is eindverantwoordelijk voor het beheer van facilitaire werkzaamheden binnen de vestiging of onderdelen van het bedrijf. Hij is zelf verantwoordelijk voor verrichte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af bij de ondernemer/zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van het ondernemingsplan
- heeft kennis van bedrijfsdoelstellingen
- heeft kennis van kwaliteitssystemen, kwaliteitseisen en -normen en kwaliteitsmetingen
- heeft kennis van interne en externe klanten en leveranciers
- heeft brede en specialistische kennis van inrichting en huisvesting
- heeft kennis van leveringscondities
- heeft kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven
- heeft specialistische kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven
- heeft specialistische kennis van de meerjarenonderhoudsplanning van apparatuur
- heeft kennis van het systeem van voorraadbeheer
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft kennis van financiële stromen
- heeft brede kennis van inhuur van integrale dienstverlening en van diverse inkoopstrategieën
- heeft brede kennis van huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers
- heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen
- heeft kennis van verbintenisrecht
- heeft brede kennis van maatschappelijk verantwoord ondernemen
- kan de facilitaire normen hanteren
- kan kostenbewust handelen
- kan financiële overzichten interpreteren

P2-K1 Voert beheerstaken uit

- kan verwachte kosten en omzetten berekenen
- kan calculeren met calculatieprogramma's
- kan een eenvoudige kosten-batenanalyse maken
- kan een swot-analyse opstellen
- kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen
- kan aanknopingspunten voor duurzaamheid en circulariteit herkennen en oplossen

P2-K1-W1 Maakt een plan voor uitvoering van facilitaire dienstverlening

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende stelt een operationeel plan op passend bij de trends, ontwikkelingen en doelstellingen van de organisatie. In het plan komen onder andere aan de orde aan welke serviceniveau de bedrijfsvoering moet voldoen, het geplande onderhoud, aanschaf en/of vervanging van apparatuur, contracten die moeten worden vernieuwd en welke diensten worden ingekocht/ ingehuurd dan wel zelf worden verricht. De Facilitair leidinggevende maakt een inschatting van benodigde inzet aan personeel.

Resultaat

Doelstellingen, activiteiten met bijbehorende eisen en het benodigde personeel staan beschreven in een operationeel plan.

Gedrag

- Bepaalt de prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen en stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn.
- Maakt duidelijke keuzes ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.
- Stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het plan.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen

P2-K1-W2 Voert contractbeheer uit

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende houdt het zicht op de lopende contracten en de contractafspraken met uiteenlopende leveranciers, dienstverlenende organisaties en aannemers. Hij voert de regie over afspraken die voortvloeien uit de overeenkomsten. Hij is aanspreekbaar op de uitvoering van de contracten. Knelpunten die voortvloeien uit de contracten lost hij op, eventueel in afstemming met de leidinggevende.
Hij adviseert over nieuwe contracten en vernieuwing van contracten waarbij een vraagstuk is welke werkzaamheden de organisatie uitbesteedt en welke werkzaamheden zij zelf verricht. Hij levert een bijdrage aan de opstelling van inkoopcriteria en aan de beoordeling van offertes.

Resultaat

Contracten met leveranciers zijn actueel en uitvoerbaar.

Gedrag

- Zet acties en afspraken die voortvloeien uit contacten adequaat uit
- Lost knelpunten in contractuitvoering doelgericht op
- Adviseert over leveringscondities conform criteria en facilitaire normen
- Beoordeelt nauwkeurig ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

P2-K1-W3 Beheert financiën
Omschrijving
De Facilitair leidinggevende bewaakt de financiën en de beschikbaar gestelde budgetten in verband met te behalen doelen. Hij vermijdt financiële problemen en/of budgetoverschrijdingen. Hij maakt een financiële analyse van de kosten van activiteiten en van plannen. Hij vergelijkt de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, beschrijft maatregelen om kosten te besparen c.q. opbrengsten te verhogen en spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. Hij verantwoordt financiën door ze administratief vast te leggen. Hij legt de analyse en voorstellen voor budgetten voor aan zijn leidinggevende.
Resultaat
Financiën en budgetten zijn onderbouwd en verantwoord met een analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten.
Gedrag
- Maakt een heldere analyse van te behalen doelen en het beschikbare budget - Maakt realistische kostenberekeningen - Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen - Maakt realistische voorstellen voor budgetten De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen

P2-K1-W4 Stemt af met het management
Omschrijving
De Facilitair leidinggevende neemt deel aan het (management)werkoverleg over de facilitaire werkzaamheden. Op basis van de informatie van het management past hij zijn werkzaamheden aan. Hij stelt vragen ter verduidelijking. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken aan het management door.
Resultaat
Afstemming met het management heeft plaatsgevonden
Gedrag
- Deelt proactief informatie, kennis, ervaringen en inzichten - Maakt melding van knelpunten, belangrijke zaken en maakt hier duidelijke afspraken over. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren

P2-K2 Geeft leiding

Complexiteit

De Facilitair leidinggevende heeft brede kennis en vaardigheden nodig om leidinggevende taken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn. Hij geeft leiding aan mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben, wat zijn werk complex maakt. Hij moet gesprekken kunnen voeren met mensen met verschillende achtergronden, waarbij hij kennis en vaardigheden op begrijpelijke wijze moet overbrengen. Hiervoor zijn algemene kennis en vaardigheden vereist op het gebied van communicatie en (situationeel) leidinggeven.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Facilitair leidinggevende vervult een coördinerende, informerende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De Facilitair Leidinggevende is eindverantwoordelijk voor werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf. Hij is zelf verantwoordelijk voor verrichtte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af bij de ondernemer/zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van planningen en werkroosters
- heeft brede kennis van werk- en arbeidsomstandigheden
- heeft specialistische kennis van het ziekteverzuimbeleid
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft brede kennis van functieprofielen
- heeft kennis van arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker
- heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- heeft brede kennis van conflicthantering
- kan beoordelen in hoeverre hij zelf een zaak kan afhandelen
- kan ICT-hulpmiddelen en veel voorkomende toepassingen gebruiken (o.a. gegevensregistratie, werkroosters en planning)
- kan handelen volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken
- kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen
- kan diverse gesprekstechnieken toepassen
- kan omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- kan een agenda voor de vergadering opstellen
- kan verschillende leiderschapsstijlen hanteren
- kan eigen werkzaamheden evalueren
- kan leerstrategieën toepassen om zijn deskundigheid te vergroten
- kan arbeidsvoorwaardelijke regelingen toepassen
- heeft brede kennis van stijlen van leidinggeven
- kan verschillende vormen van leidinggeven toepassen

P2-K2-W1 Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende stuurt (lerende) medewerkers en stagiairs aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen. Hij delegeert werkzaamheden aan (lerende) medewerkers en stagiairs en geeft hen hierbij nodige opdrachten en instructies over te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. Hij stimuleert (lerende) medewerkers om zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen. Hij geeft adviezen bij mogelijke problemen en/of stagnatie in werkzaamheden, processen en/of procedures. Indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan. Hij motiveert(lerende) medewerkers doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen (lerende) medewerkers en tussen leidinggevende en (lerende) medewerkers onderling. Hij bespreekt zo nodig met teamleden zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Indien nodig treedt hij op als bemiddelaar bij conflicten. Hij ziet erop toe dat op de werkvloer gewerkt wordt volgens bedrijfsnormen.

P2-K2-W1 Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan

Resultaat

Medewerkers en stagiairs hebben begeleiding ontvangen. De samenwerking in het team is goed. Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

Gedrag

- Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten
- Geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren
- Bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit van de (lerende) medewerker aan de hand van gestelde eisen en de planning
- Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Analyseren, Met druk en tegenslag omgaan

P2-K2-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij calculeert de personele bezetting, maakt een planning voor de inzet van medewerkers voor een langere periode. Hij maakt werkroosters. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Hij kent werkzaamheden toe aan medewerkers. Hij past deze planning aan als er verbeterpunten of problemen zijn of als de actuele situatie daarom vraagt. Hij stemt de planning af met de ondernemer/leidinggevende.

Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

Gedrag

- Verdeelt de werkzaamheden aan de medewerker op grond van kwaliteiten
- Stelt juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan
- Stelt realistische en haalbare planningen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering
- Houdt bij het verdelen van werkzaamheden rekening met bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2-W3 Voert gesprekken met medewerkers

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende voert gesprekken met (lerende) medewerkers. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de (lerende) medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. Hij past zijn manier van communiceren aan op de (lerende) medewerker waarmee hij spreekt. Ook voert hij werkoverleg met de (lerende) medewerkers over teamwerkzaamheden en eventuele knelpunten. Hij maakt melding van belangrijke zaken en stimuleert dat de (lerende) werknemers hun opvattingen en ideeën in te brengen. Hij informeert medewerkers over het beleid van zijn afdeling. Hij bespreekt veranderingen in het werk, actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en knelpunten. Daarnaast bespreekt hij zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij legt zo nodig afspraken vast.

Resultaat

Medewerkers zijn geïnformeerd, hun werkzaamheden zijn verduidelijkt.

Gedrag

- Maakt duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek
- Geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback
- Motiveert de (lerende) medewerker om, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen

P2-K2-W3 Voert gesprekken met medewerkers
in te brengen - Leidt overleggen actief en stuurt aan op een duidelijk doel en verloop van de vergadering met duidelijke conclusies en/of afspraken - Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier, waarbij hij zijn communicatie afstemt op medewerkers en antwoord geeft op hun vragen - Stelt verslagen op waarin afspraken helder zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd. De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Overtuigen en beïnvloeden, Instructies en procedures opvolgen