beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Facilitaire dienstverlening

Crebonr. 23247

» Allround medewerker facilitaire dienstverlening (Crebonr. 25609)

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 8

B1-K1-W3: Voert logistieke werkzaamheden uit 9

B1-K1-W4: Bevordert de veiligheid 9

B1-K1-W5: Onderhoudt ruimten en apparatuur 10

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

B1-K1-W7: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af 11

2. Generieke onderdelen 12

Profieldeel 13

P1: Allround medewerker facilitaire dienstverlening 13

P1-K1: Organiseert de werkzaamheden 13

P1-K1-W1: Stemt af met de leidinggevende 14

P1-K1-W2: Plant werkzaamheden 14

P1-K1-W3: Bewaakt het budget en te behalen doelen 14

P1-K1-W4: Werkt met lerende medewerkers en stagiairs 15

Leeswijzer

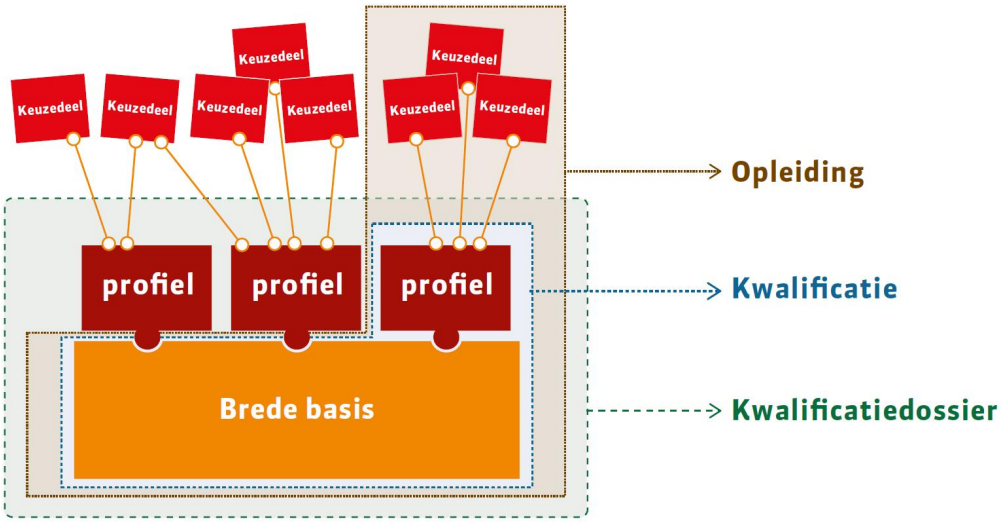
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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

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.

B1-K1: Verricht facilitaire werkzaamheden

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.

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
- 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:
- kan schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren
- kan eerstelijns storingen verhelpen
- kan transportmiddelen gebruiken en bedienen
- kan groenvoorzieningen uitvoeren
- kan documentatietaken uitvoeren
- kan receptiewerkzaamheden uitvoeren

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: N.v.t.
Resultaat
De ruimtes voor bijeenkomsten zijn schoon, gebruiksklaar en gereed voor ontvangst.
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: 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 De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten
Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend: 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: 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: N.v.t.

B1-K1-W2: Verwerkt gegevens met informatiesystemen

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:
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:
N.v.t.

Resultaat

Interne en externe transportwerkzaamheden zijn uitgevoerd.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening 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.

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.

B1-K1-W4: Bevordert de veiligheid

Resultaat

Er zijn acties ondernomen om veilige situaties en arbeidsomstandigheden te creëren.

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening 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.

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:
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.

Resultaat

- Gebruikt en onderhoudt apparatuur en gebouwbeheerssystemen

Voor Allround medewerker facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:
- Werkzaamheden aan ruimten, gebouw en apparatuur zijn uitgevoerd

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:
- Onderhoud aan ruimten en het gebouw is effectief uitgevoerd

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, 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:
N.v.t.

Resultaat

De klant/leverancier is te woord gestaan en geïnformeerd.

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

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.

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.

Resultaat

Klachten zijn gesignaleerd, geregistreerd en naar tevredenheid van de klant afgehandeld.

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

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