



kenwerk

Landelijke
Kwalificaties MBO

Facilitaire dienstverlener

Crebonummer:	94170, 94180
Sector:	Facilitaire diensten
Branche:	Catering, Hotel-restaurants, Hotels, pensions, conferentieoorden, Kampeerterreinen, Wasserijen en linnenverhuur, Ziekenhuizen, Overige non-profitdiensten, Diverse
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepsgroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepsgroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	11
2.5 Trends en innovaties	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	14
4 Beschrijving van de uitstromen	16
4.1 Facilitair medewerker	17
4.2 Facilitair leidinggevende	19
5 Beschrijving van de kerntaken	21
5.1 Kerntaak 1: Beheert gebouwen en apparatuur	21
5.2 Kerntaak 2: Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit	23
5.3 Kerntaak 3: Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen	25
5.4 Kerntaak 4: Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek	26
5.5 Kerntaak 5: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	27
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	29
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Beheert gebouwen en apparatuur	30
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit	33
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen	36
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek	38
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	39
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	43
1 Inleiding	43
2 Uitstromen	43
2.1 Facilitair medewerker	44
2.2 Facilitair leidinggevende	73
3 Certificeerbare eenheden	133
3.1 Uitvoeren van schoonmaakonderhoud	134
3.2 Uitvoeren van voedingstaken en cateringwerkzaamheden	137
3.3 Uitvoeren en beheren van catering en de organisatie van evenementen	140
3.4 Uitvoeren en beheren van risicopreventie en Arbo-taken	143
3.5 Uitvoeren en beheren van schoonmaak en textiel	146
3.6 Uitvoeren en beheren van voorraad en inkoop	149
Deel D: Verantwoording	152
1 Inleiding	152
2 Proces- en inhoudsinformatie	153
2.1 Betrokkenen	153
2.2 Verwantschap	155
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	156
2.4 Discussiepunten	157
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	158
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	159

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

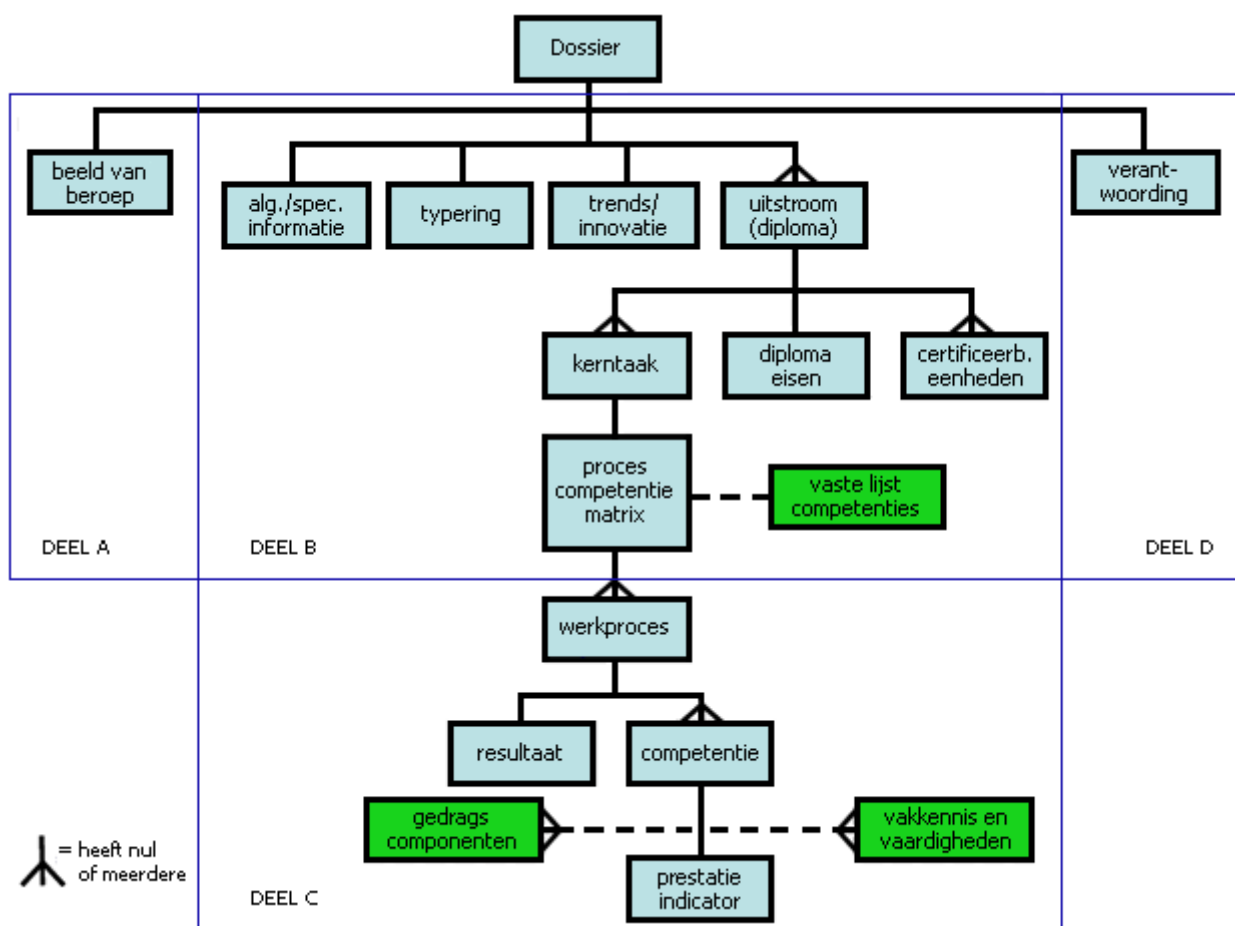
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als Facilitaire dienstverlener?

Als Facilitaire dienstverlener ben je inzetbaar in verschillende sectoren en functies. De Facilitaire dienstverlener kan bijvoorbeeld aan de slag in een ziekenhuis, een verzorgingshuis, een verpleeghuis, een hotel, een conferentieoord, een bedrijfskantine of –restaurant, een cateringbedrijf of in een onderhouds- en schoonmaakbedrijf. Je kunt tijdens de opleiding kiezen uit twee uitstromen: Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende.

Wat voor werk doe je als Facilitaire dienstverlener?

Als Facilitaire dienstverlener voer je ondersteunende werkzaamheden uit. Zo houd je je bezig met het ontvangen en verwerken van inkomende post en goederen, het inrichten en gebruiksklaar maken van vergaderruimtes, het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden en voedings- en restauratieve taken.



De Facilitair medewerker aan het werk

Als Facilitair leidinggevende voer je taken op uitvoerend en leidinggevend gebied uit. Zo houd je je als Facilitair leidinggevende bezig met het organiseren en beheren van de inkoop en de voorraad, het opstellen van managementrapportages over het gebouwbeheer, het coördineren van schoonmaakactiviteiten, het samenstellen van het menu en het organiseren van evenementen.



De facilitair leidinggevende aan het werk

Waar ben je goed in als Facilitaire dienstverlener?

Voor het uitvoeren van bovengenoemde taken ben je als Facilitaire dienstverlener goed in het werken in een team en je bent in staat om werkprocessen en (je eigen) werkzaamheden goed te plannen. Je bent in staat om in een hoog tempo de opgedragen taken uit te voeren. Je bent stressbestendig en je bent bereid om je extra in te zetten als het druk is. Door het onderhouden van contacten met externe - en interne klanten is het belangrijk dat je over communicatieve- en sociale vaardigheden beschikt. Daarnaast zijn jouw communicatieve vaardigheden van belang om in teamverband te kunnen werken. De Facilitaire dienstverlener moet zich snel kunnen inleven in veranderende situaties en hier adequaat actie op ondernemen. Daarom is het noodzakelijk dat je een flexibele instelling hebt.

Het is belangrijk dat je er plezier in hebt om steeds te werken aan het vergroten van je eigen vakbekwaamheid. Ook het verbeteren van je kennis en de verbetering of vernieuwing van diverse werkprocessen, het assortiment en de bereidingswijzen van dranken en gerechten vind jij een grote uitdaging.

Je bent als Facilitair leidinggevende,- naast bovengenoemde eigenschappen - ook iemand die altijd het overzicht heeft, die werk kan delegeren, controleren en corrigeren. Jij kunt mensen aansturen en hen uitleggen wat er van hen wordt verwacht. Ook plannen en organiseren is een kenmerk van jou als Facilitair leidinggevende.

Tot slot: kenmerkend aan de taken van de Facilitaire dienstverlener is dat ze heel verschillend zijn en ook vaak tegelijkertijd worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat je de taken en werkzaamheden zelfstandig en in teamverband kunt uitvoeren.

HTVF-kwalificatiedossiers

De kwalificaties Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende maken deel uit van de HTVF-kwalificatieprofielen (schema januari 2009).

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">NIVEAU 1</p>	<p>Assistent bakker Niveau 1 (90640)</p>	<p>Horeca assistent Niveau 1 (90660)</p>					
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">NIVEAU 2</p>	<p>Brood en Banket Niveau 2 (94220)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brood- en banketbakker (94221) • Banketbakker (94222) 	<p>Medewerker bediening / café-bar Niveau 2 (94140)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gastheer/-vrouw (94140) 	<p>Kok Niveau 2 (90760)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kok (90760) 	<p>Leisure & hospitality Niveau 2 (94110)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leisure & hospitality assistant (94110) 	<p>Aqua & leisure Niveau 2 (94080)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aqua & leisure assistant (94080) 		
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">NIVEAU 3</p>	<p>Niveau 3 (94230)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allround broodbakker (94231) • Allround banketbakker (94232) • Allround brood- en banketbakker (94233) 	<p>Niveau 3 (94150)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bartender (94151) • Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153) 	<p>Niveau 3 (94950)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instellingskok (94951) • Zelfstandig werkend kok (94952) 	<p>Frontoffice-medewerker Niveau 3 (90620)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatie-medewerker (90621) • Receptionist (90622) 	<p>Niveau 3 (94120)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leisure & hospitality host (94120) 	<p>Niveau 3 (93240)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aqua & leisure host (93240) 	
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">NIVEAU 4</p>	<p>Niveau 4 (94240)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patissier (94241) • Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242) 	<p>Ondernemer horeca/ bakkerij Niveau 4 (90300)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manager/ondernemer café/bar (90301) • Manager/ondernemer fastservice (90302) • Manager/ondernemer horeca (90303) • Ondernemer bakkerij (90304) 	<p>Niveau 4 (94160)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leidinggevende bediening (94161) • Cateringbeheerder/manager (94162) 	<p>Niveau 4 (93360)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leidinggevende keuken (93360) 	<p>Niveau 4 (94070)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoofd informatie (94071) • Frontoffice-manager (94072) 	<p>Niveau 4 (94130)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leisure & hospitality executive (94130) 	<p>Niveau 4 (93330)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aqua & leisure executive (93330)

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Facilitair medewerker*
- *Facilitair leidinggevende*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	Kenwerk, team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Facilitaire dienstverlening (FD) Op: 17-12-2008 Te: Zoetermeer

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Facilitair medewerker - 2 Facilitair leidinggevende - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van schoonmaakonderhoud • Uitvoeren van voedingstaken en cateringwerkzaamheden • Uitvoeren en beheren van catering en de organisatie van evenementen • Uitvoeren en beheren van risicopreventie en Arbo-taken • Uitvoeren en beheren van schoonmaak en textiel • Uitvoeren en beheren van voorraad en inkoop
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>-</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands (februari 2007).</p> <p>-</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml.</p> <p>-</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap (april, 2007). De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>-</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Kwalificatiedossier Facilitair medewerker 2007/2008 o Kwalificatiedossier Facilitair leidinggevende 2007/2008

- o Adviesrapportage cluster en taken mbo fd (2001)
- o Eindrapport beroepsprofielen Facilitaire dienstverlening- mbo (2000)
- o Informatie arbeidsmarkt en onderwijs 2006/2007

2.3 Typering beroepengroep

De Facilitaire dienstverlener is werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van instellingen en bedrijven. In de facilitaire dienstverlening worden ondersteunende diensten verleend. De werkzaamheden van een Facilitaire dienstverlener kunnen daarom zeer verscheiden zijn. Zo kan hij zich bijvoorbeeld bezighouden met het ontvangen en verwerken van inkomende post en goederen, het inrichten en gebruiksklaar maken van vergaderfaciliteiten, het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden en voeding- en restauratieve taken, het beheren van afvalstromen en het verzorgen van transport. Hij maakt daarbij optimaal gebruik van beschikbare hulpmiddelen. Daarnaast onderhoudt de Facilitaire dienstverlener contacten met klanten om te kunnen voldoen aan specifieke wensen.

Als Facilitaire dienstverlener werk je klant- en servicegericht, wat zich uit in een proactieve, meegaande, flexibele en meedenkende houding. Daarnaast dient de Facilitaire dienstverlener goed kunnen samen werken met verschillende collega's en afdelingen.

Naast het bovenstaande vervult de Facilitair leidinggevende een intermediaire rol tussen klanten en medewerkers en heeft hij een klant- en servicegerichte instelling. Het onderhouden van interne en externe contacten vormt een belangrijk onderdeel van het werk van een Facilitair leidinggevende. De Facilitair leidinggevende geeft leiding aan - en coördineert werkzaamheden van medewerkers. Daarnaast houdt de Facilitair leidinggevende zich bezig met het begroten, beheren en bewaken van financiële stromen, het ontwikkelen van ideeën ter verbetering van werkmethoden en organisatie en het organiseren van evenementen.

2.4 Loopbaanperspectief

De Facilitair medewerker kan zich verder ontwikkelen en specialiseren in diverse sectoren tot zelfstandig werkend medewerker zoals bijvoorbeeld zelfstandig werkend gastheer/-vrouw. Tevens kan hij doorstromen naar een opleiding op niveau 3 tot zelfstandig werkend medewerker zoals bijvoorbeeld Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw of Leisure & hospitality host of naar de opleiding Facilitair leidinggevende op niveau 4 om door te kunnen groeien naar de functie van Facilitair leidinggevende.

De Facilitair leidinggevende kan zich verder ontwikkelen en specialiseren in diverse sectoren tot leidinggevende of doorstromen naar een HBO opleiding zoals Facility Management of de Hoge Hotelschool om door te kunnen groeien naar de functie van Facilitair manager of afdelingshoofd in grote bedrijven.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>De arbeidsmarkt voor gediplomeerde Facilitaire dienstverleners is zeer breed. Schoolverlaters met een mbo diploma binnen de facilitaire dienstverlening hebben veel uitwijkmogelijkheden naar beroepen en sectoren en daarmee veel mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Leerlingen die opgeleid zijn als Facilitaire dienstverlener stromen uit naar verschillende sectoren. Zo kunnen gediplomeerden terecht komen in de zakelijke dienstverlening, de bouw, het weg- en railvervoer en overheid. De gezondheidszorg en handel en reparatie zijn de belangrijkste sectoren. De beroepen waarin een Facilitair dienstverlener terecht kan komen, zijn zeer divers. Voorbeelden hiervan zijn het beroep conciërge, medewerker technische dienst, productieplanner, boekhouder, interieurverzorger en winkelier (ROA, 2007). De arbeidsmarktperspectieven voor deze beroepen zijn gemiddeld (ROA, 2007). De arbeidsmarktperspectieven van nieuwkomers op de arbeidsmarkt met een afgeronde mbo opleiding binnen de facilitaire dienstverlening zijn volgens de gegevens van ROA matig. Het gaat hier steeds om de vraag op de gehele arbeidsmarkt en niet alleen binnen de sector facilitaire dienstverlening. Hier staat tegenover dat de uitwijkmogelijkheden van mensen met een afgeronde mbo opleiding binnen de facilitaire dienstverlening naar andere beroepsgroepen en bedrijfssectoren respectievelijk hoog en erg hoog zijn. Tevens voorspelt de Monitorgroep een groei van het aantal vacatures in de facilitaire dienstverlening. De meeste vacatures voor de toekomst worden verwacht binnen schoonmaakbedrijven, ziekenhuizen en hotels en recreatieve bedrijven (Monitorgroep, 2008). Als de sector facilitaire dienstverlening als uitgangspunt wordt genomen, dan worden de arbeidsmarktperspectieven voor beide kwalificaties als ruim voldoende aangeduid (Kenwerk, 2008). De prognoses voor leerplaatsen voor mbo facilitaire dienstverlening zijn goed, voor beide kwalificaties. Meer informatie over inschrijvingen op opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie', die Kenwerk jaarlijks oplevert zoals vastgesteld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs. Deze publicatie is vanaf januari 2009 te downloaden via de site www.kenwerk.nl. Eerdere publicaties zijn reeds beschikbaar.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Bij voortdurende wet- en regelgeving aangepast. Voorbeelden hiervan zijn ondermeer de ARBO wetgeving, NEN, ISO normering en wetgeving op het gebied van veiligheid en milieu. Een ander voorbeeld is de zogenoemde hygiëncode (Hazard Analysis Critical Control Points) waarmee de voedselbereidingsplaatsen te maken hebben. Deze code heeft vooral gevolgen voor de houding van de medewerkers ten opzichte van hun werk. Een belangrijke ontwikkeling op het gebied van wet- en regelgeving is die rondom veiligheid/aansprakelijkheid. Volgens de wet moeten bedrijven een calamiteitenplan en BHV-logboek hebben (waar ook regelmatig mee geoefend moet worden). Europese wetgeving leidt ook tot strengere wetgeving betreffende veiligheid en technische werkzaamheden. Er wordt tegenwoordig ook wel gesproken over de 'claimcultuur'. Dit leidt ertoe dat de Facilitaire dienstverlener goed op de hoogte moet zijn van regels en wetgeving betreffende veiligheid, aansprakelijkheid en milieu. Daarnaast wordt van de Facilitaire dienstverlener verantwoordelijkheid verwacht en een grote mate van bewustzijn op het gebied van veiligheid, aansprakelijkheid en milieu. Aanscherping van wensen betekent voor het facilitair bedrijf voortdurende alertheid bij het aangaan en actualiseren van contracten. Ook de uitvoering van b.v. arbo wetgeving is van directe invloed op de dagelijkse activiteiten van het facilitair bedrijf. De Facilitaire dienstverlener dient kennis te nemen van deze nieuwe wet- en regelgeving en deze toe te passen in zijn werkzaamheden.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening die van invloed zijn op het beroep van Facilitaire dienstverlener hebben betrekking op efficiëntieoverwegingen. Organisatieonderdelen worden meer geïntegreerd, waarbij medewerkers in</p>

multidisciplinaire teams moeten samenwerken. Informatietechnologie, organisatieontwikkeling en facilitaire diensten zijn hierdoor niet meer als afzonderlijke eenheden te beschouwen. Voor het verkrijgen van een maximale synergie worden ondersteunende diensten zoveel mogelijk bijeen gevoegd en centraal aangestuurd. Beslissingen anderzijds worden meer decentraal genomen. De facilitaire diensten worden bedrijfsmatiger georganiseerd en soms ook geprivatiseerd. Bedrijven gaan anders aankijken tegen de wijze waarop bedrijfsbezittingen bijdragen aan het bedrijfsresultaat. De verwachting is dat de kosten voor een werkplek zullen stijgen. Een optimale benutting van de investering is dan geboden. De kantooromgeving zal meer en beter gecalculeerd worden en niet alleen als kostenpost worden gezien. Investerings in efficiëntie en de resultaten van het werkproces nemen toe. De Facilitaire dienstverlener heeft daarbij de taak te zorgen voor een efficiënt ruimtmanagement (meer doen in minder ruimte). Het belang van kwalitatief hoogwaardige facilitaire diensten als één van de factoren voor bedrijfssucces wordt steeds meer gezien. Om deze hoge kwaliteit te kunnen bereiken is een effectieve relatie tussen klanten, managers en aanbieders van diensten noodzakelijk. Gebouwen en bijbehorende diensten en systemen worden complexer. Instrumenten die ingezet kunnen worden in het facilitair bedrijf moeten daarom worden aangepast aan de behoefte aan betere controlemogelijkheden. Dit biedt nieuwe kansen voor bedrijven om nieuwe diensten te ontwikkelen. Facilitair medewerkers zullen de nodige kennis moeten hebben van ICT. Het kan de taak van de Facilitaire dienstverlener zijn om informatie te organiseren en prioriteiten te stellen voor de klant. Ter ondersteuning zal hij behoefte hebben aan goede rapportagesystemen, informatiesystemen, relatiebeheersystemen, managementfeedbacksysteem, CAD-systemen, enzovoort. Door de globalisering en de veranderende economie zoals reeds weergegeven bij marktontwikkelingen in de facilitaire dienstverlening, kan het voor diverse facilitaire bedrijven betekenen dat zij meer op international niveau gaan werken en internationale klanten hebben. Deze ontwikkeling brengt met zich mee dat de Facilitaire dienstverlener over kwalificaties moet beschikken die voor heel Europa gelden.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Facilitair medewerker

U2: Facilitair leidinggevende

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
Kerntaak 1: Beheert gebouwen en apparatuur			
	1.1 Voert schoonmaakwerkzaamheden uit	x	x
	1.2 Verzorgt textiel	x	x
	1.3 Beheert textiel		x
	1.4 Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur	x	x
	1.5 Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze		x
	1.6 Signaleert onveilige situaties	x	x
	1.7 Voert activiteiten op het gebied van risicopreventie uit		x
	1.8 Voert toelatingsbeleid uit	x	x
	1.9 Voert brand- en sluitrondes uit	x	x
	1.10 Coördineert de uitvoering van beveiligingstaken		x
Kerntaak 2: Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
	2.1 Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop	x	x
	2.2 Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze	x	x
	2.3 Bereidt (warme en brood-) maaltijden	x	x
	2.4 Bereidt huishoudelijke dranken en distribueert deze	x	x
	2.5 Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze	x	x
	2.6 Stelt menuplannen samen		x
	2.7 Ontwerpt en implementeert de routing van de keuken		x
Kerntaak 3: Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	
	3.1	Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post	x	x
	3.2	Voert receptiewerkzaamheden uit	x	x
	3.3	Voert licht administratief werk uit	x	x
	3.4	Voert vergaderservice uit	x	x
	3.5	Faciliteert de organisatie van evenementen		x
Kerntaak 4: Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek				
	4.1	Onderhoudt de voorraad	x	x
	4.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers		x
	4.3	Bestelt materialen en middelen		x
	4.4	Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op	x	x
	4.5	Zorgt voor de interne goederenstroom	x	x
Kerntaak 5: Geeft leiding en voert beheerstaken uit				
	5.1	Maakt een afdelingsplan		x
	5.2	Maakt een personeelsplanning		x
	5.3	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen		x
	5.4	Bewaakt budgetten		x
	5.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers		x
	5.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x
	5.7	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x
	5.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x
	5.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team		x
	5.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x
	5.11	Voert werkoverleg		x
	5.12	Rapporteert aan het management		x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Facilitair medewerker*
- *Facilitair leidinggevende*

4.1 Facilitair medewerker

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Facilitair medewerker is werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van instellingen en bedrijven. In de facilitaire dienstverlening worden ondersteunende diensten verleend. De gediplomeerde Facilitair medewerker is inzetbaar in verschillende sectoren. De Facilitair medewerker kan bijvoorbeeld aan de slag bij een ziekenhuis, verzorgingshuis, verpleeghuis, groot bedrijf, conferentieoord, onderhouds- en schoonmaakbedrijf, evenementenbureau, bedrijfsrestaurant of in de horeca.																																														
Typerende beroepshouding	De Facilitair medewerker werkt klant- en servicegericht, wat zich uit in een proactieve, meegaande, flexibel en meedenkende houding. Daarnaast gaat hij discreet om met gevoelige zaken en respecteert de privacy van cliënten en gasten.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De uitvoering van taken van de Facilitair medewerker gebeurt onder verantwoordelijkheid van een middenkaderfunctionaris of leidinggevende/hoofd van een afdeling of object. Binnen het takenpakket werkt de Facilitair medewerker zelfstandig aan de hem opgedragen taken. De Facilitair medewerker is dus zelf verantwoordelijk voor de organisatie en systematische uitvoering van zijn eigen taken. Indien er wisselende en onverwachte omstandigheden ontstaan.																																														
Complexiteit	De Facilitair medewerker heeft een uitvoerende en ondersteunende rol en is in staat eenvoudige, weinig complexe taken uit te voeren, die overwegend routinematig en volgens standaardprocedures worden uitgevoerd. De complexiteit van het handelen ligt met name op het gebied van verscheidenheid aan taken/werkzaamheden die de Facilitair medewerker verricht. De Facilitair medewerker voert zelfstandig zijn taken uit en legt verantwoording af aan de leidinggevende. De Facilitair medewerker beschikt over basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2																																															
B1	x	x																																													
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x		x		
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2			x	
X1	x	x	x	

4.2 Facilitair leidinggevende

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De Facilitair leidinggevende is werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van instellingen en bedrijven. In de facilitaire dienstverlening worden ondersteunende diensten verleend.</p> <p>De gediplomeerde Facilitair leidinggevende is inzetbaar in verschillende sectoren. De Facilitair leidinggevende kan bijvoorbeeld aan de slag bij een ziekenhuis, verzorgingshuis, verpleeghuis, groot bedrijf, conferentieoord, onderhouds- en schoonmaakbedrijf, evenementenbureau, bedrijfsrestaurant of in de horeca.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Facilitair leidinggevende coördineert ondersteunende diensten. Hij dient in gebruik zijnde systemen goed te kunnen toepassen en implementeren in de dagelijkse praktijk. Ook moet hij de vertaalslag kunnen maken van het bestek naar werkplan en hier vervolgens uitvoering aan geven. Hij kan zich snel inleven in veranderende situaties en hier adequaat actie op ondernemen, een flexibele instelling hebben en accuraat kunnen werken. Daarnaast heeft deze functionaris een helicopterview om zaken in de breedte te kunnen beoordelen. Naast een goed conceptueel vermogen moet de functionaris ook beschikken over redactionele vaardigheden. De Facilitair leidinggevende is klant- en servicegericht, gaat discreet om met gevoelige zaken en respecteert de privacy van cliënten en gasten.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Facilitair leidinggevende vervult een intermediaire rol tussen klanten en medewerkers. Het onderhouden van interne en externe contacten vormt een belangrijk onderdeel van het werk. Daarnaast vervult de Facilitair leidinggevende een coördinerende en leidinggevende rol. De Facilitair leidinggevende is in staat verantwoordelijkheid te dragen voor de organisatie van de activiteiten van de facilitaire dienst en voor het interpreteren van de effecten van de uitvoering van deze activiteiten. De werkwijzen en procedures van de facilitaire dienst zijn afgestemd op de betreffende organisatie en deels gebaseerd op standaarden. Hierdoor zal de invulling van de werkzaamheden per situatie verschillen. De Facilitair leidinggevende kan tevens verantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering van deze facilitaire werkzaamheden. In de meeste gevallen is de directie eindverantwoordelijk. De Facilitair leidinggevende beschikt over specialistische kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het handelen ligt met name op het gebied van de verscheidenheid aan taken/werkzaamheden en de leidinggevende taken die de Facilitair leidinggevende verricht. Hij dient zich ervan bewust te zijn dat de continuïteit van het bedrijf afhankelijk is van de wijze waarop hij invulling geeft aan zijn leidinggevende taak. Verder bestaat het takenpakket uit zowel het combineren van standaardprocedures als voor een deel uit het ontwikkelen van nieuwe procedures. Hij/zij bedenkt, ontwerpt en combineert procedures.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p>

Nederlands					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1	x	x			
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x		
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1			x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Beheert gebouwen en apparatuur

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Facilitaire dienstverlener voert dagelijks en periodiek schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het schoonmaakwerkplan of -werkprogramma. Hij reinigt en desinfecteert keukeninventaris, -apparatuur en overige voedselcontactplaatsen. Hij voert indien van toepassing schoonmaakonderhoud uit van sanitair, interieur en vloeren. Hij maakt de afwasmachine gebruiksklaar, wast verschillende materialen en gereedschappen af en ruimt deze op. Na het schoonmaken brengt hij de werkkast en/of de werkwagen op orde. Vervolgens verwijdert hij het grof en fijn vuil volgens relevante wettelijke richtlijnen. De Facilitaire dienstverlener verzorgt textiel op basis van de onderhoudsmethodes zoals weergegeven op het textieletiket. Hij sorteert, reinigt, strijkt en/of mangelt het textiel op basis van de gekozen textielverzorgingsmethode met behulp van machines en/of middelen. Daarna vouwt hij het gereinigd textiel op en bergt het op of controleert aangeleverde goederen van derden en bergt het op. Indien noodzakelijk voert hij eenvoudige verstelwerkzaamheden uit. De Facilitair leidinggevende voert het linnenbeheer van de organisatie uit. Indien hij de activiteiten binnen het linnenbeheer uitbesteedt, onderhoudt hij de contacten met externen en/of de wasserij. Hij maakt hij gebruik van computerapplicatieprogramma's om een textielroulatieprogramma op te kunnen stellen. Daarnaast formuleert hij eisen om een textielpakket samen te kunnen stellen. Hij adviseert zijn direct leidinggevende of de directie ten aanzien van het samenstellen van het textielpakket en ten aanzien van het gebruik van disposables. De Facilitaire dienstverlener onderhoudt voedingsautomaten zoals koffie-, frisdrank- en zoetwarenautomaten. Hij vult ingrediënten en disposables bij, noteert gegevens en draagt de opbrengst volgens voorgeschreven procedures af. In voorkomende gevallen controleert de Facilitaire dienstverlener diverse apparatuur zoals schoonmaakapparatuur, werktuigbouwkundige installaties, audiovisuele installaties en communicatieapparatuur op mankementen. Hij signaleert storingen en/of problemen en neemt contact op met de leveranciers. Hij voert lichte reparaties uit en bestelt indien nodig onderdelen bij leveranciers. Hij houdt toezicht op de uitgifte en keuringen van de apparatuur en toetst deze op basis van het kwaliteitssysteem. Tevens stelt hij gebruikersinstructies op voor het gebruik van diverse apparatuur of zorgt ervoor dat deze aanwezig zijn. De Facilitair leidinggevende voert verhuisplanningen en inrichtingsplanningen uit door een facilityplanning op te stellen en de uitvoering ervan aan te sturen. Daarnaast verzorgt hij de ruimte nummering en bewegwijzering. Hij verdeelt de beschikbare ruimte en richt deze in. Hij schaft in opdracht van zijn leidinggevende inventaris aan en beheert deze door deze te registreren, te verdelen en te distribueren. Hij houdt rekening met de Arbowetgeving ten aanzien van werkplekinrichting en toetst bestaande situaties hieraan. De Facilitaire dienstverlener ziet erop toe dat gasten/cliënten de huisregels naleven en voert controles uit ter waarborging van de veiligheid. Hij signaleert onveilige situaties en/of incidenten, handelt volgens relevante procedures, schakelt eventueel zijn collega's in of informeert zijn leidinggevende. De Facilitair leidinggevende coördineert in samenwerking met collega's en/of zijn direct leidinggevende activiteiten op het gebied van Arbo en veiligheid, zoals de bedrijfshulpverlening, een bedrijfsontruiming, een ontruimingsoefening en een scholingsplan ten behoeve van de bedrijfshulpverlening. Daarnaast levert hij een bijdrage</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p> <p>1.6</p> <p>1.7</p> <p>1.8</p> <p>1.9</p> <p>1.10</p>	<p>Voert schoonmaakwerkzaamheden uit</p> <p>Verzorgt textiel</p> <p>Beheert textiel</p> <p>Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur</p> <p>Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze</p> <p>Signaleert onveilige situaties</p> <p>Voert activiteiten op het gebied van risicopreventie uit</p> <p>Voert toelatingsbeleid uit</p> <p>Voert brand- en sluitrondes uit</p> <p>Coördineert de uitvoering van beveiligingstaken</p>

aan de ontwikkeling van een bedrijfsnoodplan en een bedrijfsontzuimingsplan en onderhoudt hij in voorkomende gevallen contacten met externe instanties in het kader van het bedrijfsnoodplan. De Facilitaire dienstverlener voert het toelatingsbeleid van de instelling en/of het bedrijfspand uit volgens de vastgestelde procedures en relevante wet- en regelgeving. Hij houdt toezicht op de in- en uitgangen waarbij hij gebruik maakt van onder andere camera-surveillancesystemen en registreert bezoekers. Hij beheert de sleutels van de instelling en/of het bedrijfspand. De Facilitaire dienstverlener voert brand- en sluitrondes uit volgens een vastgesteld schema. Hij controleert deuren, ramen en hekwerken en sluit deze. Hij zet apparatuur uit volgens de procedures en bedient alarmapparatuur. Hij controleert vluchtroutes en controleert op brandgevaarlijke situaties. Hij rapporteert vervolgens zijn bevindingen aan zijn direct leidinggevende. De Facilitaire leidinggevende ziet toe op de uitvoering van bewakings- en beveiligingsplannen. Hij coördineert de inzet van beveiligingsmedewerkers en roostert beveiligingswerkzaamheden in. Hij stelt beveiligingsprocedures en -protocollen op waaraan de diensten van derden met betrekking tot de beveiligingswerkzaamheden moeten voldoen. Hij onderhoudt contacten met derden en stemt regelmatig de lopende zaken af. Toelichting: De Facilitaire dienstverlener neemt bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden relevante procedures, wet- en regelgeving in acht.

5.2 Kerntaak 2: Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Facilitaire dienstverlener bereidt cateringwerkzaamheden voor. Hij plant zijn eigen werkzaamheden en stemt deze af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt de producten uit de opslagruimten of koeling, zet de benodigde apparatuur aan en legt gereedschappen en materialen klaar. Hij bereidt producten en grondstoffen voor en past hierbij warenkennis en voedingsleer toe om te bepalen op welke wijze de producten en grondstoffen voorbereid dienen te worden. Hij vult de uitgifteruimte aan met geconditioneerde levensmiddelen en legt het serveermateriaal klaar. De Facilitaire dienstverlener informeert en begeleidt gasten/cliënten bij de maaltijdkeuze en houdt daarbij rekening met de specifieke wensen en behoeften van de gasten/cliënten. Hij assisteert cliënten bij het invullen van de maaltijdkaarten en gasten bij de keuze voor een gerecht of menu door de gasten/cliënten te voorzien van informatie over voeding. Hij hanteert hierbij de voedingsadviezen van de diëtist en de dieettabellen/variatielijsten. Indien hij problemen of veranderingen signaleert in het voedingspatroon van de cliënten, geeft hij deze door op basis van relevante procedures. De Facilitaire dienstverlener bereidt (warme en brood-)maaltijden op basis van maaltijdcoderingen en de werkplanning. Hij neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij past aspecten van warenkennis en voedingsleer toe om te bepalen op welke wijze de producten bereid dienen te worden en past de voedingswijzer toe. Vervolgens portioneert hij de maaltijdcomponenten. De Facilitaire dienstverlener plant de bereiding van huishoudelijke dranken. Hij maakt de koffie- en theeapparatuur gebruiksklaar, vult thermoskannen of containers met koffie of thee, zet vervolgens de bestelde koffie, thee en overige benodigdheden klaar en levert deze op het afgesproken tijdstip af op de plaats van bestemming. In voorkomende gevallen serveert hij de koffie, thee en eventuele andere dranken op de plaats van bestemming. De Facilitaire dienstverlener geeft warme en koude dranken en gerechten uit. Hij stemt zijn werkzaamheden voor en tijdens de uitgifte af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij schept soepen en warme maaltijden op vanuit au-bain-maries, serveert warme/koude snacks en biedt geconditioneerde producten aan. Hij maakt gebruik van de kassa om de producten af te rekenen. In voorkomende gevallen distribueert en/of serveert hij de dranken en gerechten met behulp van transportwagens of andere hulpmiddelen. De Facilitaire leidinggevende stelt een menuplan voor een bepaalde periode samen. Voor het maken van een menuplan maakt hij gebruik van een assortimentslijst en houdt hij rekening met de voedingswijzer, menuengineering, inzet van apparatuur en personeel en de wensen en behoefte van de gasten/cliënten. Tijdens de samenstelling van het menuplan overlegt hij met diverse collega's zoals bijvoorbeeld de diëtisten. Hij berekent de benodigde hoeveelheden van de verschillende maaltijden. De Facilitaire leidinggevende inventariseert de wensen en eisen van de betrokkenen en ontwerpt de routing van de keuken. Vervolgens overlegt hij over het ontwerp met betrokkenen en stelt een plan op voor de implementatie van de gekozen routing. Toelichting De Facilitaire dienstverlener is werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van instellingen en bedrijven in verschillende sectoren. In de verschillende sectoren worden verschillende benamingen gegeven aan de klant waaraan de diensten worden verleend. Zo heeft de Facilitaire dienstverlener in de zorgsector te maken met cliënten en in de horeca-, catering- of congresbranche met gasten. Om deze reden is ervoor gekozen om in de kerntaakbeschrijving te spreken over gasten/cliënten.</p>	<p>2.1</p> <p>2.2</p> <p>2.3</p> <p>2.4</p> <p>2.5</p> <p>2.6</p> <p>2.7</p>	<p>Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop</p> <p>Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze</p> <p>Bereidt (warme en brood-)maaltijden</p> <p>Bereidt huishoudelijke dranken en distribueert deze</p> <p>Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze</p> <p>Stelt menuplannen samen</p> <p>Ontwerpt en implementeert de routing van de keuken</p>

Indien een bepaald werkproces duidelijk toegespitst is op een bepaalde sector zal dit ook duidelijk worden aan de benaming die wordt gegeven aan de klanten waarmee de Facilitaire dienstverlener te maken heeft. De cateringwerkzaamheden die staan omschreven in deze kerntaak worden tevens tijdens evenementen toegepast. In de zorgsector begeleidt de Facilitaire dienstverlener de cliënten bij hun maaltijdkeuze op basis van de voedingsadviezen van de diëtiste en/of dieettabellen. De maaltijdkeuze van de cliënten worden geregistreerd op maaltijdkaarten en dienen als controlemiddel voor de distributie van de maaltijden. Het observeren van het eetgedrag en het voedingspatroon van cliënten wordt door de Facilitaire dienstverlener tevens alleen uitgevoerd in de zorgsector. Dit doet hij bijvoorbeeld door tijdens het afruimen te controleren of de cliënt zijn maaltijd heeft genuttigd. Indien de Facilitaire dienstverlener werkzaam is in de horeca-, catering- of congresbranche informeert hij gasten over de gerechten/maaltijden die hij verkoopt. Het distribueren van maaltijden vindt in de zorgsector plaats door middel van transportwagens. Dit omdat de maaltijden naar verschillende afdelingen worden gedistribueerd. De Facilitaire dienstverlener handelt tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden in voedselcontactplaatsen en distributie van maaltijden volgens de richtlijnen van de hygiëncode (HACCP). Bij het uitvoeren van de overige werkzaamheden neemt hij tevens relevante procedures, wet- en regelgeving in acht.

5.3 Kerntaak 3: Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Facilitaire dienstverlener sorteert en verwerkt post (digitaal) op een centraal distributiepunt volgens voorgeschreven procedures. Hij sorteert inkomende post en zendt deze tijdig door naar de behandelende afdeling of medewerker. Hij maakt tevens de uitgaande post klaar voor verzending. Hij doet dit door de post op te sorteren en te registreren. Hij selecteert, weegt, converteert en frankeert post. Hij biedt uitgaande post tijdig aan bij distributiepunten van de (externe) distributeur en/of verricht koeriersdiensten om interne post tussen locaties te distribueren. De Facilitaire dienstverlener voert receptiewerkzaamheden uit volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen en stemt deze af met zijn directe collega's. Hij bedient de telefooncentrale en handelt vragen af. Hij neemt reserveringen aan en verwerkt deze. Tevens ontvangt hij in voorkomende gevallen gasten/cliënten, maakt hen wegwijs en beantwoordt vragen. De Facilitaire dienstverlener voert licht administratief werk uit volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Hij houdt het archief en dossiers bij, voert versiebeheer uit, noteert gegevens of voert gegevens in met behulp van een computer. Indien noodzakelijk verstrekt hij in voorkomende gevallen voortgangsinformatie en inhoudelijke informatie uit stukken en dossiers aan derden. Tevens reproduceert hij in voorkomende gevallen stukken en documenten. Hij verzamelt deze, controleert de huisstijlelementen en past deze toe. De Facilitaire dienstverlener richt vergaderruimten in en maakt ze gebruiksklaar en gereed voor de ontvangst van gasten. Hij zet apparatuur klaar en bedient deze. Na gebruik ruimt hij vergaderruimten op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende en werkt volgens vastgestelde procedures. In voorkomende gevallen vult hij een functionsheet in en plant de vergaderaccommodaties. De Facilitaire leidinggevende onderhoudt contacten met de organisatoren van evenementen, voert overleg met hen en inventariseert hun wensen en behoeften. Hij levert een bijdrage aan de organisatie van evenementen door een draaiboek op te stellen en de inrichting te ontwerpen. Hij reserveert de benodigde middelen en materialen en regelt de benodigde vergunningen met de betreffende instanties. Hij coördineert de publiciteit en promotie van het evenement. Toelichting: De Facilitaire dienstverlener verzorgt, afhankelijk van de sector of de grootte van het bedrijf waarvoor de Facilitaire dienstverlener werkzaam is, zowel de inkomende als uitgaande post voor diverse afdelingen. Om deze reden is het van belang dat hij systematisch te werk gaat en zorgt dat de post tijdig bij de betreffende afdelingen wordt bezorgd en uitgaande post tijdig klaar ligt om te versturen.</p>	<p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p> <p>3.4</p> <p>3.5</p>	<p>Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post</p> <p>Voert receptiewerkzaamheden uit</p> <p>Voert licht administratief werk uit</p> <p>Voert vergaderservice uit</p> <p>Faciliteert de organisatie van evenementen</p>

5.4 Kerntaak 4: Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Facilitaire dienstverlener onderhoudt de voorraad volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Dit doet hij door regelmatig de voorraadhoogte met behulp van formulieren en/of computeruitdraaien te inventariseren en noodzakelijke aanvullingen te signaleren. Hij controleert de producten regelmatig op kwaliteit en houdbaarheid. In voorkomende gevallen geeft hij de gesignaleerde noodzakelijke aanvullingen door aan de leidinggevende. De Facilitaire leidinggevende selecteert leveranciers, vraagt offertes aan en beoordeelt de ontvangen offertes en de daarbij horende leveringscondities. Hij selecteert op basis hiervan de leveranciers. De Facilitaire leidinggevende maakt naar aanleiding van de gesignaleerde noodzakelijke aanvullingen van voedingsmiddelen, inventaris, textiel, kantoorartikelen en overige materialen en middelen bestellijsten en inkoopspecificaties. Hij bestelt de benodigde materialen en middelen en controleert en bewaakt de levertijden van bestellingen en signaleert overschrijdingen. Bij overschrijdingen van de levertijden wordt volgens relevante procedures contact opgenomen met de betreffende leverancier. De Facilitaire dienstverlener neemt bestellingen in ontvangst. Hij controleert de geleverde bestellingen met behulp van de afleveringsbon en bestelbon en controleert de goederen op kwaliteit en zichtbare beschadigingen/schade, neemt zo nodig contact met de leverancier en verzorgt de retourverzendingen. Hij pakt bestellingen uit en vervoert deze naar de opslagruimtes. Vervolgens registreert hij de goederen volgens geldende procedures. Hij hanteert gevaarlijke stoffen volgens relevante procedures. Hij slaat de goederen op via het first-in-first-out principe en op voorgeschreven wijze (gelet op de temperatuur, vochtigheidsgraag (klimaatbeheersing)). Hij verwerkt de bestelbonnen en administreert de expeditiebonnen. De Facilitaire dienstverlener verstrekt goederen uit de voorraad. Hij verzamelt de benodigde hoeveelheid producten uit de opslagruimte c.q. het magazijn. Hij boekt de goederen vervolgens uit de voorraad af en transporteert deze naar de interne bestelpunten. Hij zorgt bij aflevering voor het verkrijgen van een handtekening voor ontvangst.</p>	4.1	Onderhoudt de voorraad
	4.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers
	4.3	Bestelt materialen en middelen
	4.4	Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op
	4.5	Zorgt voor de interne goederenstroom

5.5 Kerntaak 5: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Facilitair leidinggevende stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de branche en in de samenleving en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met de directie. De Facilitair leidinggevende maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning. De Facilitair leidinggevende maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit, rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten. De Facilitair leidinggevende bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages. De Facilitair leidinggevende draagt bij aan werving en selectie van nieuwe medewerkers, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures. De Facilitair leidinggevende voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht. De Facilitair leidinggevende plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel en hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. De Facilitair leidinggevende informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand aan - en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de werknemers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. De Facilitair leidinggevende besteedt</p>	<p>5.1</p> <p>5.2</p> <p>5.3</p> <p>5.4</p> <p>5.5</p> <p>5.6</p> <p>5.7</p> <p>5.8</p> <p>5.9</p> <p>5.10</p> <p>5.11</p> <p>5.12</p>	<p>Maakt een afdelingsplan</p> <p>Maakt een personeelsplanning</p> <p>Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen</p> <p>Bewaakt budgetten</p> <p>Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers</p> <p>Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken</p> <p>Plant en verdeelt de werkzaamheden</p> <p>Begeleid medewerkers en stuurt medewerkers aan</p> <p>Motiveert en stimuleert samenwerking in het team</p> <p>Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer</p> <p>Voert werkoverleg</p> <p>Rapporteert aan het management</p>

aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van het ziekteverzuim. De Facilitair leidinggevende bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving. De Facilitair leidinggevende organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van producten en diensten en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. De Facilitair leidinggevende maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de directie. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.

Toelichting: Het afdelingsplan is afgeleid van het bedrijfsplan en is een (korte) beschrijving van welke werkzaamheden er worden uitgevoerd in de afdeling, hoe deze werkzaamheden worden uitgevoerd en welke middelen ervoor nodig zijn. Over het algemeen wordt er periodiek per jaar een afdelingsplan (of activiteitenplan) geschreven. Het afdelingsplan is vervolgens de basis voor het maken van werkplanningen voor het uitvoeren van dagelijkse en periodieke werkzaamheden en productieplanningen. De Facilitair leidinggevende heeft kennis van regels, procedures en werkwijzen die voor het gehele bedrijf gelden. Informatie hierover ontvangt hij van de manager of de directeur/eigenaar.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Beheert gebouwen en apparatuur

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Voert schoonmaakwerkzaamheden uit																									
1.2	Verzorgt textiel																									
1.3	Beheert textiel																									

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten inhieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop					■	■					■	■							■	■						
2.2	Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze					■	■		■	■									■	■							
2.3	Bereidt (warme en brood-) maaltijden					■	■					■	■					■	■		■	■					
2.4	Bereidt huishoudelijke dranken en distribueert deze											■	■					■	■								
2.5	Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze					■	■						■	■							■	■					

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.6	Stelt menuplannen samen				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
2.7	Ontwerpt en implementeert de routing van de keuken				<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>						

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten inbrengen	Aansturen	Begeliden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan omgaan	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
3.1	Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post											■									■	■						
3.2	Voert receptiewerkzaamheden uit								■	■		■										■						
3.3	Voert licht administratief werk uit									■	■	■										■						
3.4	Voert vergaderservice uit					■	■					■							■	■								
3.5	Faciliteert de organisatie van evenementen		■								■							■	■									

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
4.1	Onderhoudt de voorraad				<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>						
4.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers	<input checked="" type="checkbox"/>											<input checked="" type="checkbox"/>													
4.3	Bestelt materialen en middelen									<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>						
4.4	Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op									<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>						
4.5	Zorgt voor de interne goederenstroom											<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>						

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.1	Maakt een afdelingsplan	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>	
5.2	Maakt een personeelsplanning									<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>									
5.3	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen									<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>														
5.4	Bewaakt budgetten		<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
5.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>						
5.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>						

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Facilitair medewerker

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur

Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.1	Voert schoonmaakwerkzaamheden uit											X								X	X						
1.2	Verzorgt textiel											X	X							X							
1.3	Beheert textiel																										
1.4	Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur									X		X									X						
1.5	Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze																										
1.6	Signaleert onveilige situaties					X																X					
1.7	Voert activiteiten op het gebied van risicopreventie uit																										
1.8	Voert toelatingsbeleid uit									X											X						

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.9	Voert brand- en sluitrondes uit										X																
1.10	Coördineert de uitvoering van beveiligingstaken																										

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.1 werkproces: Voert schoonmaakwerkzaamheden uit			
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert dagelijks en periodiek schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het schoonmaakwerkplan of -werkprogramma en met behulp van diverse schoonmaak (hulp)middelen en –materialen. Hij reinigt en desinfecteert keukeninventaris, -apparatuur en overige voedselcontactplaatsen. Hij voert indien van toepassing schoonmaakonderhoud uit van sanitair, interieur en vloeren. Hij maakt de afwasmachine gebruiksklaar en wast verschillende materialen en gereedschappen af en ruimt deze op. Na het schoonmaken brengt hij de werkkast en/of de werkwagen op orde. Vervolgens verwijdert hij het grof en fijn vuil volgens relevante wettelijke richtlijnen.		
Gewenst resultaat	Keukeninventaris, -apparatuur en overige voedselcontactplaatsen zijn gereinigd en gedesinfecteerd. Schoonmaakonderhoud van sanitair, interieur en vloeren is volgens het werkplan of werkprogramma uitgevoerd. De afwasmachine is gebruiksklaar en materialen en gereedschappen zijn afgewassen en opgeruimd. De werkkast en werkwagen zijn op orde gebracht en het grof en fijn vuil is verwijderd volgens relevante richtlijnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt gebruik van het schoonmaakwerkplan of -werkprogramma bij het reinigen, desinfecteren en onderhouden van verschillende ruimtes en houdt zich tijdens het reinigen, afwassen en het verwijderen van grof en fijn vuil aan relevante wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften, zodat de veiligheid van hemzelf en van anderen niet in gevaar komt en zodat ruimtes klaar zijn voor gebruik door anderen.	<ul style="list-style-type: none"> afwasmachines kwaliteitseisen van de organisatie relevante bedrijfsvoorschriften relevante procedures relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schoonmaak- en onderhoudstechnieken schoonmaakwerkplan en/of -werkprogramma schriftelijke communicatie: Nederlands
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Reinigt voedselcontactplaatsen en onderhoudt indien nodig sanitair, interieur en vloeren op ordelijke en systematische wijze. Hij neemt daarbij de kwaliteitseisen van de organisatie in acht, zodat de voedselcontactplaatsen tijdig zijn gereinigd, sanitair, interieur en vloeren tijdig zijn onderhouden en voldoen aan de kwaliteitseisen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur

1.1 werkproces: Voert schoonmaakwerkzaamheden uit

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Verzamelt op basis van het schoonmaakwerkplan relevante schoonmaak (hulp)middelen, -materialen en -apparatuur voor het reinigen en desinfecteren van voedselcontactplaatsen en het onderhouden van sanitair, interieur en vloeren en gaat bewust om met materialen en middelen, zodat er veilig gewerkt kan worden en het gebouw schoon en veilig is. Daarnaast maakt hij gebruik van de afwasmachine en gaat hier effectief en efficiënt mee om, zodat de materialen en gereedschappen afgewassen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.2 werkproces: Verzorgt textiel			
Omschrijving	De Facilitair medewerker verzorgt textiel op basis van de onderhoudsmethodes zoals weergegeven op het textieletiket. Hij sorteert, reinigt, strijkt en/of mangelt het textiel op basis van de gekozen textielverzorgingsmethode met behulp van machines en/of middelen. Daarna vouwt hij het gereinigd textiel op en bergt het op of controleert aangeleverde goederen van derden en bergt het op. Indien noodzakelijk voert hij eenvoudige verstelwerkzaamheden uit.		
Gewenst resultaat	Textiel is gesorteerd, gereinigd, gestreken en/of gemangeld op basis van de onderhoudsmethodes zoals weergegeven op het textieletiket. Het textiel is opgevouwen en opgeborgen of gecontroleerd en opgeborgen. Indien noodzakelijk zijn er eenvoudige verstelwerkzaamheden verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	Kent de kwaliteitseisen vanuit de organisatie, richt zich op het leveren van deze kwaliteit en pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan en controleert het textiel op basis van de kwaliteitsnormen van de organisatie, zodat het textiel tijdig klaar is voor gebruik.	<ul style="list-style-type: none"> • (hulp)middelen en materialen • eenvoudige verstelwerkzaamheden • kwaliteitseisen van de organisatie • onderhoudsmethodes • schriftelijke communicatie: Nederlands • textielverzorgingsmethodes
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de (hulp)middelen en –materialen voor sorteren, reinigen, strijken, mangelen van textiel en voor het uitvoeren van eenvoudige verstelwerkzaamheden, gebruikt deze effectief en gaat bewust om met de materialen en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Kiest de textielverzorgingsmethode van het textiel op basis van de onderhoudsmethode zoals weergegeven op het textieletiket en voert eenvoudige verstelwerkzaamheden uit waarbij hij snel en accuraat met zijn handen werk.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.4 werkproces: Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur			
Omschrijving	De Facilitair medewerker onderhoudt voedingsautomaten zoals koffie-, frisdrank- en zoetwarenautomaten. Hij vult ingrediënten en disposables bij, noteert opbrengsten en draagt de opbrengst volgens voorgeschreven procedures af.		
Gewenst resultaat	Voedingsautomaten zijn bijgevoerd. Gegevens zijn genoteerd en de opbrengst is volgens voorgeschreven procedures afgedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de opbrengsten en eventuele bijzonderheden volledig en nauwkeurig in het daarvoor bestemde logboek.	<ul style="list-style-type: none"> rekenvaardigheden relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands voedingsautomaten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich aan de voorgeschreven procedures tijdens het afdragen van de opbrengsten van de voedingsautomaten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Onderhoudt de voedingsautomaten en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.6 werkproces: Signaleert onveilige situaties			
Omschrijving	De Facilitair medewerker ziet erop toe dat gasten/cliënten de huisregels naleven en voert controles uit ter waarborging van de veiligheid. Hij signaleert onveilige situaties en/of incidenten, handelt volgens relevante procedures, schakelt eventueel zijn collega's in of informeert zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Controles ter waarborging van de veiligheid zijn uitgevoerd. Onveilige situaties zijn gesignaleerd. Collega's en/of de leidinggevende zijn ingeschakeld en/of geïnformeerd. Er is gehandeld volgens relevante procedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Kent de veiligheidsvoorschriften en past deze richtlijnen toe bij het uitvoeren van controles en het doorgeven van onveilige situaties en/of incidenten en volgt eventuele instructies en aanwijzingen op, zodat de veiligheid van de cliënten/gasten wordt gewaarborgd en actie wordt ondernomen bij onveilige situaties en/of incidenten.	<ul style="list-style-type: none"> mondelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante veiligheidsvoorschriften
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Schakelt tijdig de hulp in van zijn collega's en/of leidinggevende tijdens onveilige situaties en informeert zijn collega's en/of leidinggevende hierover, zodat op onveilige situaties preventief kan worden gereageerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.8 werkproces: Voert toelatingsbeleid uit			
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert het toelatingsbeleid van de instelling en/of het bedrijfspand uit volgens de vastgestelde procedures en relevante wet- en regelgeving. Hij houdt toezicht op de in- en uitgangen waarbij hij gebruik maakt van onder andere camera-surveillance systemen en registreert bezoekers. Hij beheert de sleutels van de instelling en/of het bedrijfspand.		
Gewenst resultaat	Het toelatingsbeheer van de instelling en/of bedrijfspand is uitgevoerd. Bezoekers zijn geregistreerd. De sleutels zijn beheert.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de gegevens van de bezoekers volledig en nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"> relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen met betrekking tot het voeren van het toelatingsbeleid en neemt deze bij het uitvoeren van het toelatingsbeleid in acht.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.9 werkproces: Voert brand- en sluitrondes uit			
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert brand- en sluitrondes uit volgens een vastgesteld schema. Hij controleert deuren, ramen en hekwerken en sluit deze. Hij zet apparatuur uit volgens de procedures en bedient alarmapparatuur. Hij controleert vluchtroutes en controleert op brandgevaarlijke situaties. Hij rapporteert vervolgens zijn bevindingen aan zijn direct leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Brand- en sluitrondes zijn uitgevoerd volgens een vastgesteld schema. Deuren, ramen en hekwerken zijn gecontroleerd en gesloten. Apparatuur is uitgezet en bedient volgens procedure. Vluchtroutes zijn gecontroleerd op brandgevaarlijke situaties. Bevindingen zijn gerapporteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van zijn bevindingen tijdens de brand- en sluitrondes.	<ul style="list-style-type: none"> afsluitprocedure relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen met betrekking tot brandveiligheid en past deze richtlijnen toe bij het uitvoeren van controles en het rapporteren van brandgevaarlijke situaties, zodat de veiligheid van de cliënten/gasten wordt gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten inrichten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
2.1	Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop					X						X	X							X	X							
2.2	Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze					X			X										X		X							
2.3	Bereidt (warme en brood-) maaltijden					X						X	X							X	X							
2.4	Bereidt huishoudelijke dranken en distribueert deze											X	X					X										
2.5	Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze					X							X								X							
2.6	Stelt menuplannen samen																											
2.7	Ontwerpt en implementeert de routing van de keuken																											

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop			
Omschrijving	De Facilitair medewerker bereidt cateringwerkzaamheden voor en neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij plant zijn eigen werkzaamheden en stemt deze af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt de producten uit de opslagruimten of koeling, zet de benodigde apparatuur aan en legt gereedschappen en materialen klaar. Hij bereidt producten en grondstoffen voor en past hierbij warenkennis en voedingsleer toe om te bepalen op welke wijze de producten en grondstoffen voorbereid dienen te worden. Hij vult de uitgifteruimte aan met geconditioneerde levensmiddelen en legt het serveermateriaal klaar.		
Gewenst resultaat	Producten zijn verzameld. De benodigde apparatuur is aangezet. Materialen en gereedschappen zijn klaargezet. Producten en grondstoffen zijn voorbereid. De uitgifteruimte is bijgevuld en serveermateriaal is klaargelegd. De werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen met betrekking tot het bereiden van voedingscomponenten en past deze richtlijnen toe bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • (hulp)middelen en materialen • kwaliteitsnormen • mondelinge communicatie: Nederlands • productietechnieken zoals opdeeltechnieken en koude voorbereidingstechnieken en warme voorbereidingstechnieken • relevante procedures • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • voedingsleer • warenkennis
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat de voorbereidende producten op tijd klaar staan en aan de geldende kwaliteitsnormen voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde materialen en middelen, zet deze klaar en gebruikt deze op effectieve wijze om producten voor te bewerken en gaat bewust om met de materialen en middelen door bijvoorbeeld de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt regelmatig en tijdig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt de kwaliteit en de bruikbaarheid van producten door deze te associëren met zijn warenkennis en past diverse technieken snel, precies en accuraat toe om producten te kunnen voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze			
Omschrijving	De Facilitair medewerker informeert en begeleidt gasten/cliënten bij de maaltijdkeuze en houdt daarbij rekening met de specifieke wensen en behoeften van de gasten/cliënten. Hij assisteert cliënten bij het invullen van de maaltijdkaarten en gasten bij de keuze voor een gerecht of menu door de gasten/cliënten te voorzien van informatie over voeding. Hij hanteert hierbij de voedingsadviezen van de diëtist en de dieettabellen/variatielijsten. Hij neemt de bestellingen op van de gasten. Indien hij problemen of veranderingen signaleert in het voedingspatroon van de cliënten, geeft hij deze door op basis van relevante procedures.		
Gewenst resultaat	Cliënten zijn geassisteerd bij het invullen van de maaltijdkaarten en gasten zijn geassisteerd bij de keuze voor een gerecht of menu. Gasten/cliënten hebben informatie ontvangen over voeding. Bestellingen van gasten zijn opgenomen. Problemen en/of veranderingen in het voedingspatroon van cliënten zijn gesignaleerd en doorgegeven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt volgens procedures bij het doorgegeven van problemen en/of veranderingen in het eetgedrag of het voedingspatroon van cliënten.	<ul style="list-style-type: none"> dieettabellen/variatielijsten maaltijdkaarten mondelijke communicatie; Engels mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante procedures voedingsleer
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Luistert naar de gast/cliënt, vraagt door om de wensen en behoeften van de gast/cliënt te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten/cliënten te voldoen, zodat wensen en behoeften van de gast/cliënt duidelijk worden en de maaltijdkaarten op basis hiervan kunnen worden ingevuld en gerechten of menu's die passen bij de wens van de gast kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Stelt zich actief en open naar de gasten/cliënten op, geeft de gast/cliënt de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren over voeding en antwoord te geven op vragen van de gast/cliënt, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit**2.2 werkproces: Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt de diëtiste omtrent de voedingsadviezen voor cliënten of overlegt met het keukenpersoneel over de mogelijkheden van eventuele wensen van gasten, zodat de maaltijdkaarten kunnen worden ingevuld en gerechten of menu's kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Bereidt (warme en brood-) maaltijden			
Omschrijving	De Facilitair medewerker bereidt (warme en brood-)maaltijden op basis van maaltijdcoderingen en de werkplanning. Hij neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij past aspecten van warenkennis en voedingsleer toe om te bepalen op welke wijze de producten bereid dienen te worden en past de voedingswijzer toe. Vervolgens portioneert hij de maaltijdcomponenten.		
Gewenst resultaat	(Warme en brood-) maaltijden zijn op basis van maaltijdcoderingen bereid. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende en volgens de werkplanning uitgevoerd. Aspecten van warenkennis en voedingsleer zijn toegepast om te bepalen op welke wijze producten bereid dienen te worden. De maaltijdcomponenten zijn geportioneerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de (bedrijfs)voorschriften, maaltijdcoderingen veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en past deze toe bij de bereiding van maaltijden, zodat er veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • benodigde apparatuur en gereedschappen • bereidings- en kooktechnieken • gerechten, producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze) • maaltijdcoderingen • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch bij het bereiden van maaltijden door zo veel mogelijk volgens beproefde methoden te werken, waarmee hij producten van hoge kwaliteit levert, zodat maaltijden volgens de kwaliteitseisen van de organisatie worden bereid en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de maaltijden tijdig te kunnen portioneren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Bereidt (warme en brood-) maaltijden			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde machines, apparatuur en gereedschappen om maaltijden te bereiden, gebruikt deze effectief en gaat bewust om met de machines, apparatuur en gereedschappen door bijvoorbeeld deze na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt tijdens het bereiden van maaltijden tijdig en regelmatig met collega's en/of leidinggevende en raadpleegt collega's en/of leidinggevende bij problemen of afwijkingen in de kwaliteit van de maaltijden, zodat problemen of afwijkingen in de kwaliteit van gerechten opgelost kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in het soort en de consistentie van producten, bepaalt vlot op welke wijze de producten moeten worden bereid en past de bereidings- en kooktechnieken snel, precies en accuraat toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.4 werkproces: Bereidt huishoudelijke dranken en distribueert deze			
Omschrijving	De Facilitair medewerker plant de bereiding van huishoudelijke dranken. Hij maakt de koffie- en theeapparatuur gebruiksklaar, vult thermoskannen of containers met koffie of thee, zet vervolgens de bestelde koffie, thee en overige benodigdheden klaar en levert deze op het afgesproken tijdstip af op de plaats van bestemming. Hij serveert de koffie en thee en eventuele andere dranken op de plaats van bestemming.		
Gewenst resultaat	Koffie- en theeapparatuur zijn gebruiksklaar. De bestelde koffie, thee en overige benodigdheden zijn bereid en op het afgesproken tijdstip op de plaats van bestemming gebracht. De koffie en thee en eventuele andere dranken zijn op de plaats van bestemming geserveerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Is op de hoogte van de werking van koffie- en theeapparatuur, gebruikt deze op effectief en efficiënte wijze en gaat bewust om met de koffie- en theeapparatuur door deze bijvoorbeeld na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	<ul style="list-style-type: none"> • koffie- en theeapparatuur • rekenvaardigheden • serveertechnieken
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	Schat de benodigde tijd voor de bereiding van koffie en thee in en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de bestelde koffie, thee en overige benodigdheden op het afgesproken tijdstip op de plaats van bestemming kunnen worden afgeleverd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Serveert de koffie en thee en eventuele andere dranken waarbij hij snel en accuraat met zijn handen werkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.5 werkproces: Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze			
Omschrijving	De Facilitair medewerker geeft warme en koude dranken en gerechten uit. Hij stemt zijn werkzaamheden voor en tijdens de uitgifte af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij schept soepen en warme maaltijden op vanuit au-bain-maries, serveert warme/koude snacks en biedt geconditioneerde producten aan. Hij maakt gebruik van de kassa om de producten af te rekenen. In voorkomende gevallen distribueert en/of serveert hij de dranken en gerechten met behulp van transportwagens of andere hulpmiddelen.		
Gewenst resultaat	Soepen en warmen maaltijden zijn geportioneerd en geserveerd. Geconditioneerde producten zijn aangeboden. De producten zijn afgerekend met behulp van de kassa. De werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende. Maaltijden zijn gedistribueerd/geserveerd met behulp van de maaltijdtransportwagens of andere hulpmiddelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en past deze toe bij de uitgifte van maaltijden, het distribueren/serve-ren en het afrekenen hiervan, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor de uitgifte van warme en koude maaltijden en het distribueren/serveren ervan, gebruikt de materialen en middelen effectief voor het portioneren en afwerken van maaltijden en het distribueren en serveren, gebruikt het kassasysteem op effectieve wijze om de maaltijden af te kunnen rekenen en gaat bewust om met de materialen en middelen door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen, zodat de veiligheid gewaarborgd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Stemt zijn werkzaamheden voor en tijdens de uitgifte af op de werkzaamheden van zijn collega's en/of leidinggevende en informeert zijn collega's en/of leidinggevende wanneer de gerechten doorgeefgereed en transportklaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen

Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post											X								X	X						
3.2	Voert receptiewerkzaamheden uit								X			X									X						
3.3	Voert licht administratief werk uit									X		X									X						
3.4	Voert vergaderservice uit				X							X									X						
3.5	Faciliteert de organisatie van evenementen																										

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			
3.1 werkproces: Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post			
Omschrijving	De Facilitair medewerker sorteert en verwerkt post (digitaal) op een centraal distributiepunt volgens voorgeschreven procedures. Hij sorteert inkomende post en zendt deze tijdig door naar de behandelende afdeling of medewerker. Hij maakt tevens de uitgaande post klaar voor verzending. Hij doet dit door de post op te sorteren en te registreren. Hij selecteert, weegt, couverteert en frankiert post. Hij biedt uitgaande post tijdig aan bij distributiepunten van de (externe) distributeur en/of verricht koeriersdiensten om interne post tussen locaties te distribueren.		
Gewenst resultaat	Inkomende post is gesorteerd en geregistreerd en verzonden naar de behandelende afdeling of medewerker. Uitgaande post is klaar voor verzending en tijdig aangeboden bij distributiepunten. Koeriersdiensten zijn verricht om interne post tussen locaties te distribueren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Verwerkt inkomende en uitgaande post volgens de in het bedrijf geldende procedure.	<ul style="list-style-type: none"> apparatuur om post te kunnen selecteren, wegen en frankeren relevante procedures schriftelijke communicatie: Nederlands
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	Werkt op ordelijke en systematische wijze en in het tempo dat nodig is, zodat de inkomende post tijdig kan worden doorgezonden naar de behandelde afdeling en de uitgaande post tijdig kan worden aangeboden aan de (externe) distributeur.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde apparatuur om post mee te kunnen selecteren, wegen en frankeren en maakt hier effectief gebruik van zodat de post doorgestuurd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			
3.2 werkproces: Voert receptiewerkzaamheden uit			
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert receptiewerkzaamheden uit volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Hij bedient de telefooncentrale en handelt vragen af. Hij neemt reserveringen aan en verwerkt deze.		
Gewenst resultaat	Vragen zijn afgehandeld. Reserveringen zijn aangenomen en verwerkt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Verwerkt reserveringen volgens de in het bedrijf geldende procedure.	<ul style="list-style-type: none"> ICT hulpmiddelen mondelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante procedures schriftelijke communicatie: Nederlands telefooncentrale
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt gebruik van ICT hulpmiddelen en de telefooncentrale, gebruikt ICT hulpmiddelen effectief om de beschikbaarheid te kunnen controleren en om reserveringen te kunnen vastleggen en gebruikt de telefooncentrale effectief om vragen van gasten/cliënten te kunnen beantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Staat de gast/cliënt vriendelijk te woord en geeft de gast/cliënt de nodige aandacht, door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren over reserveringsmogelijkheden en antwoord te geven op vragen van de gast/cliënt, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast/cliënt afstemt, zodat de gast/cliënt goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			
3.3 werkproces: Voert licht administratief werk uit			
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert licht administratief werk uit volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Hij houdt het archief en dossiers bij, voert versiebeheer uit, noteert gegevens of voert gegevens in met behulp van een computer. Indien noodzakelijk verstrekt hij in voorkomende gevallen voortgangsinformatie en inhoudelijke informatie uit stukken en dossiers aan derden.		
Gewenst resultaat	Dossiers en het archief zijn bijgehouden. Versiebeheer is uitgevoerd. Gegevens zijn genoteerd en ingevoerd met behulp van een computer. Voortgangsinformatie en inhoudelijke informatie uit stukken en dossiers zijn verstrekt aan derden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert gegevens op nauwkeurige wijze in computer en maakt hierbij gebruik van correcte spelling en grammatica zodat de gegevens goed leesbaar en correct geïnterpreteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • ICT hulpmiddelen • relevante procedures • schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Verwerkt gegevens en houdt dossiers bij volgens de in het bedrijf geldende procedure.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt ICT hulpmiddelen effectief om de gegevens te kunnen verwerken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			
3.4 werkproces: Voert vergaderservice uit			
Omschrijving	De Facilitair medewerker richt vergaderruimten in en maakt ze gebruiksklaar en gereed voor de ontvangst van gasten. Hij zet apparatuur klaar en bedient deze. Na gebruik ruimt hij vergaderruimten op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende en werkt volgens vastgestelde procedures.		
Gewenst resultaat	Vergaderruimten zijn gebruiksklaar en gereed voor ontvangst van gasten. Na gebruik zijn de vergaderruimten opgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Richt de vergaderruimten in en ruimt deze na afloop weer op volgens voor het bedrijf geldende procedures.	<ul style="list-style-type: none"> beamer ICT hulpmiddelen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels relevante procedures
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt de klaar te zetten apparatuur zoals een beamer en laptop gebruiksklaar, zodat deze gebruikt kunnen worden door de gasten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt bij het inrichten van vergaderruimten regelmatig en tijdig met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek

Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Onderhoudt de voorraad					X							X									X					
4.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers																										
4.3	Bestelt materialen en middelen																										
4.4	Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op										X		X	X								X					
4.5	Zorgt voor de interne goederenstroom												X									X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek			
4.1 werkproces: Onderhoudt de voorraad			
Omschrijving	De Facilitair medewerker onderhoudt de voorraad volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Dit doet hij door regelmatig de voorraadhoogte met behulp van formulieren en/of computeruitdraaien te inventariseren en noodzakelijke aanvullingen te signaleren. Hij controleert de producten regelmatig op kwaliteit en houdbaarheid. Hij geeft de gesignaleerde noodzakelijke aanvullingen door aan de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De voorraadhoogte is met behulp van formulieren en/of computeruitdraaien geïnventariseerd. Opgeslagen producten zijn gecontroleerd op uiterste datum en houdbaarheid. Noodzakelijke aanvullingen zijn gesignaleerd en doorgegeven aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past relevante wet- en regelgeving, veiligheidsvoorschriften en voor het bedrijf geldende procedures toe bij het controleren van de voorraadhoogte, kwaliteit en houdbaarheid van goederen.	<ul style="list-style-type: none"> • ICT hulpmiddelen • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt ICT Hulpmiddelen effectief om computeruitdraaien te kunnen maken en de voorraad op basis hiervan te kunnen controleren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Geeft tekorten en behoeften aan goederen door aan de leidinggevende, zodat de voorraad op peil kan worden gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek			
4.4 werkproces: Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op			
Omschrijving	De Facilitair medewerker neemt de bestellingen in ontvangst. Hij controleert de geleverde bestellingen met behulp van de afleveringsbon en bestelbon en controleert de bestellingen op kwaliteit en zichtbare schade, neemt zo nodig contact op met de leverancier en verzorgt de retourverzendingen. Hij pakt de bestellingen uit en vervoert deze naar de opslagruimtes. Vervolgens registreert hij de goederen volgens de geldende procedure. Hij hanteert gevaarlijke stoffen volgens procedure. Hij slaat de goederen op via het first-in-first-out principe en op voorgeschreven wijze (gelet op de temperatuur en vochtigheidsgraad (klimaatbeheersing)). Hij verwerkt de bestelbonnen en administreert de expeditiebonnen.		
Gewenst resultaat	De geleverde goederen zijn op basis van de afleveringsbon en de bestelbon en kwaliteit en zichtbare beschadiging/schade gecontroleerd. Retourzendingen zijn verzorgd. Goederen zijn uitgepakt en vervoert naar de opslagruimtes. Goederen zijn volgens geldende procedure geregistreerd. Gevaarlijke stoffen zijn volgens procedure behandeld. Goederen zijn opgeslagen volgens het first-in-first-out principe en volgens voorgeschreven wijze. Bestelbonnen en expeditiebonnen zijn geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Controleert de temperatuur, verpakking, houdbaarheidsdatum en kwaliteit van geleverde goederen en controleert aantallen en gewicht aan de hand van de afleveringsbon en bestelbon en constateert wanneer er afwijkingen zijn, zodat er contact kan worden opgenomen met de leverancier en de retourverzending kan worden verzorgd.	<ul style="list-style-type: none"> (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) rekenvaardigheden relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen in de bestelling volledig en nauwkeurig, zodat deze gegevens correct naar de leverancier kunnen worden gerapporteerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek**4.4 werkproces: Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Past de (bedrijfs-)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving toe bij het controleren en registreren van goederen en het behandelen van gevaarlijke stoffen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het uitpakken, vervoeren en opslaan van goederen en gebruikt deze effectief.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek			
4.5 werkproces: Zorgt voor de interne goederenstroom			
Omschrijving	De Facilitair medewerker verstrekt goederen uit de voorraad. Hij verzamelt de benodigde hoeveelheid goederen uit de opslagruimte c.q. het magazijn. Hij boekt de goederen vervolgens uit de voorraad af en transporteert deze naar de interne bestelpunten. Hij zorgt bij aflevering voor het verkrijgen van een handtekening voor ontvangst.		
Gewenst resultaat	De benodigde hoeveelheid goederen uit de opslagruimte c.q. magazijn zijn verzameld. Goederen zijn afgeboekt en getransporteerd naar de interne bestelpunten. Een handtekening is ontvangen bij aflevering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de voor het bedrijf relevante procedures toe bij het leveren van goederen bij interne bestelpunten en zorgt voor een handtekening voor ontvangst.	<ul style="list-style-type: none"> (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) ICT hulpmiddelen relevante procedures schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het verzamelen en transporteren van goederen en gebruikt deze effectief, gebruikt ICT hulpmiddelen effectief bij het afboeken van goederen uit de voorraad.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Facilitair leidinggevende

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.1	Voert schoonmaakwerkzaamheden uit											X								X	X						
1.2	Verzorgt textiel										X	X								X							
1.3	Beheert textiel				X		X				X	X					X										
1.4	Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur						X			X	X								X	X							
1.5	Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze		X								X	X					X				X						
1.6	Signaleert onveilige situaties				X																X						
1.7	Voert activiteiten op het gebied van risicopreventie uit		X		X					X							X				X						
1.8	Voert toelatingsbeleid uit									X											X						

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.1 werkproces: Voert schoonmaakwerkzaamheden uit			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert dagelijks en periodiek schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het schoonmaakwerkplan of -werkprogramma en met behulp van diverse schoonmaak(hulp)middelen en –materialen. Hij reinigt en desinfecteert de keukeninventaris, -apparatuur en overige voedselcontactplaatsen. Hij voert indien van toepassing schoonmaakonderhoud uit van sanitair, interieur en vloeren. Hij maakt de afwasmachine gebruiksklaar en wast verschillende materialen en gereedschappen af en ruimt deze op. Na het schoonmaken brengt hij de werkkast en/of de werkwagen op orde. Vervolgens verwijdert hij het grof en fijn vuil volgens relevante wettelijke richtlijnen.		
Gewenst resultaat	Keukeninventaris, -apparatuur en overige voedselcontactplaatsen zijn gereinigd en gedesinfecteerd. Schoonmaakonderhoud van sanitair, interieur en vloeren is volgens het werkplan of werkprogramma uitgevoerd. De afwasmachine is gebruiksklaar en materialen en gereedschappen zijn afgewassen en opgeruimd. De werkkast en werkwagen zijn op orde gebracht en het grof en fijn vuil is verwijderd volgens relevante richtlijnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt gebruik van het schoonmaakwerkplan of -werkprogramma bij het reinigen, desinfecteren en onderhouden van verschillende ruimtes en houdt zich tijdens het reinigen, afwassen en het verwijderen van grof en fijn vuil aan relevante wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften, zodat de veiligheid van hemzelf en van anderen niet in gevaar komt en zodat ruimtes klaar zijn voor gebruik door anderen.	<ul style="list-style-type: none"> afwasmachines kwaliteitseisen van de organisatie relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schoonmaak- en onderhoudstechnieken schoonmaakwerkplan en/of -werkprogramma schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Reinigt voedselcontactplaatsen en onderhoudt indien nodig sanitair, interieur en vloeren op ordelijke en systematische wijze. Hij neemt daarbij de kwaliteitseisen van de organisatie in acht, zodat de voedselcontactplaatsen tijdig zijn gereinigd, sanitair, interieur en vloeren tijdig zijn onderhouden en voldoen aan de kwaliteitseisen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur

1.1 werkproces: Voert schoonmaakwerkzaamheden uit

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Verzamelt op basis van het schoonmakwerkplan relevante schoonmaak (hulp)middelen, -materialen en -apparatuur voor het reinigen en desinfecteren van voedselcontactplaatsen en het onderhouden van sanitair, interieur en vloeren en gaat bewust om met materialen en middelen, zodat er veilig gewerkt kan worden en het gebouw schoon en veilig is. Daarnaast maakt hij gebruik van de afwasmachine en gaat hier effectief en efficiënt mee om zodat de materialen en gereedschappen afgewassen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.2 werkproces: Verzorgt textiel			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende verzorgt textiel op basis van de onderhoudsmethodes zoals weergegeven op het textieletiket. Hij sorteert, reinigt, strijkt en/of mangelt het textiel op basis van de gekozen textielverzorgingsmethode met behulp van machines en/of middelen. Daarna vouwt hij het gereinigd textiel op en bergt het op of controleert aangeleverde goederen van derden en bergt het op. Indien noodzakelijk voert hij eenvoudige verstelwerkzaamheden uit.		
Gewenst resultaat	Textiel is gesorteerd, gereinigd, gestreken en/of gemangeld op basis van de onderhoudsmethodes zoals weergegeven op het textieletiket. Het textiel is opgevouwen en opgeborgen of gecontroleerd en opgeborgen. Indien noodzakelijk zijn er eenvoudige verstelwerkzaamheden verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	Kent de kwaliteitseisen vanuit de organisatie, richt zich op het leveren van deze kwaliteit en pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan en controleert het textiel op basis van de kwaliteitsnormen van de organisatie, zodat het textiel tijdig klaar is voor gebruik.	<ul style="list-style-type: none"> • (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) • eenvoudige verstelwerkzaamheden • kwaliteitseisen van de organisatie • onderhoudsmethodes • schriftelijke communicatie: Nederlands • textielverzorgingsmethodes
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de (hulp)middelen en –materialen voor sorteren, reinigen, strijken, mangelen van textiel en voor het uitvoeren van eenvoudige verstelwerkzaamheden, gebruikt deze effectief en gaat bewust om met de materialen en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Kiest de textielverzorgingsmethode van het textiel op basis van de onderhoudsmethode zoals weergegeven op het textieletiket en voert eenvoudige verstelwerkzaamheden uit waarbij hij snel en accuraat met zijn handen werk.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur**1.3 werkproces: Beheert textiel**

Omschrijving De Facilitair leidinggevende voert het linnenbeheer van de organisatie uit. Indien hij de activiteiten binnen het linnenbeheer uitbesteedt, onderhoudt hij de contacten met externen en/of de wasserij. Hij maakt gebruik van computerprogramma's om een textielroulatieprogramma op te kunnen stellen. Daarnaast formuleert hij eisen om een textielpakket samen te kunnen stellen. Hij adviseert zijn direct leidinggevende of de directie ten aanzien van het samenstellen van het textielpakket en ten aanzien van het gebruik van disposables.

Gewenst resultaat Contacten zijn onderhouden met externen en/of de wasserij. Een textielroulatieprogramma is opgesteld met behulp van computerprogramma's. Eisen voor de samenstelling van een textielpakket zijn geformuleerd. De directie of een direct leidinggevende is geadviseerd over de samenstelling van het textielpakket en het gebruik van disposables.

Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Is op de hoogte van de werking van computerprogramma's en gebruikt deze effectief bij het opstellen van een textielroulatieprogramma.	<ul style="list-style-type: none">• accountmanagement• computer-applicatieprogramma's• mondelinge communicatie; Engels• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• textiel en disposables (eigenschappen en toepassing)• textielroulatieprogramma's• textielverzorging
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Voortgang bewaken	Brengt de activiteiten voor het verzorgen van textiel in kaart, schat de benodigde tijd voor deze activiteiten realistisch in, legt dit vast in het textielroulatieprogramma en bewaakt de voortgang van deze activiteiten op basis van textielroulatieprogramma.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Onderhoudt de relatie met externe omtrent de textielverzorging, zodat hij op de hoogte blijft van de voortgang van de textielverzorging.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	Informeert en adviseert zijn direct leidinggevende en/de directie over de samenstelling van het textielpakket en over het gebruik van disposables, zodat een textielpakket kan worden samengesteld.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur**1.3 werkproces: Beheert textiel**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont inzicht op het gebied van textiel en disposables om de eisen voor een textielpakket samen te kunnen stellen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur

1.4 werkproces: Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende onderhoudt voedingsautomaten zoals koffie-, frisdrank- en zoetwarenautomaten. Hij vult ingrediënten en disposables bij, noteert gegevens en draagt de opbrengst volgens voorgeschreven procedures af. Hij controleert diverse apparatuur zoals schoonmaakapparatuur, werktuigbouwkundige installaties, audiovisuele installaties en communicatieapparatuur op mankementen. Hij signaleert storingen en/of problemen en neemt contact op met de leveranciers. Hij voert lichte reparaties uit en bestelt indien nodig onderdelen bij leveranciers. Hij bewaakt de kwaliteit van de apparatuur door toezicht te houden op de uitgifte van keuringen en toetst deze op basis van het kwaliteitssysteem. Tevens stelt hij gebruikersinstructies op voor het gebruik van diverse apparatuur of zorgt ervoor dat deze aanwezig zijn.
---------------------	---

Gewenst resultaat	Voedingsautomaten zijn bijgevuld. Gegevens zijn genoteerd en de opbrengst is volgens voorgeschreven procedures afgedragen. Apparatuur is gecontroleerd op mankementen. Bij storingen en/of problemen is contact opgenomen met de leveranciers. Er is toezicht gehouden op de uitgifte van keuringen van apparatuur en is getoetst op basis van het kwaliteitssysteem. Gebruikersinstructies zijn opgesteld en zijn aanwezig.
--------------------------	--

Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de opbrengsten en eventuele bijzonderheden volledig en nauwkeurig in het daarvoor bestemde logboek en stelt nauwkeurige en volledige gebruikersinstructies op.	<ul style="list-style-type: none"> accountmanagement de werking van diverse apparatuur keuringen kwaliteitssystemen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels rekenvaardigheden relevante procedures voedingsautomaten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich aan de voorgeschreven procedures tijdens het afdragen van de opbrengsten van de voedingsautomaten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Bewaakt de kwaliteit van de apparatuur op basis van de kwaliteitscriteria, signaleert wanneer apparatuur nieuwe keuringen nodig heeft om de kwaliteit ervan te waarborgen, regelt de uitgifte ervan en rapporteert eventuele afwijkingen tijdig aan zijn direct leidinggevende en/of de directie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Onderhoudt de voedingsautomaten, controleert diverse apparatuur op mankementen en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur**1.4 werkproces: Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur**

Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Onderhoudt een netwerk van leveranciers van de door het bedrijf ingekochte apparatuur en neemt contact op bij storingen en/of problemen aan apparatuur.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.5 werkproces: Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert verhuisplanningen en inrichtingsplanningen uit door een facilityplanning op te stellen en de uitvoering ervan aan te sturen. Daarnaast bepaalt hij de ruimtenummering en de bewegwijzering. Hij verdeelt de beschikbare ruimte en richt deze in. Hij schaft in opdracht van zijn leidinggevende inventaris aan en beheert deze door deze te registreren, te verdelen en te distribueren. Hij houdt rekening met de Arbo-wetgeving ten aanzien van werkplekinrichting en toetst bestaande situaties hieraan.		
Gewenst resultaat	Een facilityplanning is opgesteld en de uitvoering ervan is gestuurd. Ruimtenummering en bewegwijzering is verzorgd. De beschikbare ruimtes zijn verdeeld en ingericht. Inventaris is aangeschaft in opdracht van de leidinggevende, is geregistreerd, verdeeld en gedistribueerd. Er is bij de werkplekinrichting rekening gehouden met de Arbo-wetgeving en bestaande situaties zijn hieraan getoetst.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Instructies en aanwijzingen geven 	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers en geeft de medewerkers heldere en duidelijke instructies, zodat de medewerkers weten wat van hen wordt verwacht en de facilityplanning kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) • Arbo-wetgeving • distributiemiddelen • facilityplanningen • inrichting en huisvesting • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • ruimtenummering en bewegwijzering • verhuisplannen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Past de Arbo-wetgeving toe bij het inrichten van werkplekken en het toetsen van bestaande werkplekken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest beschikbare materialen en middelen om de ruimtenummering en bewegwijzering te kunnen ophangen en/of te kunnen plaatsen en gebruikt distributiemiddelen effectief bij het distribueren van de inventaris.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur**1.5 werkproces: Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen	Brengt de activiteiten in kaart om de verhuisplannen en inrichtingsplannen uit te voeren en schat de benodigde tijd per activiteit realistisch in zodat de facilityplanning kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont ruimtelijk inzicht om een facilityplanning op te kunnen stellen, beschikbare ruimtes te verdelen, in te richten en ruimtenummering en de plaatsen van de bewegwijzering te bepalen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.6 werkproces: Signaleert onveilige situaties			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende ziet erop toe dat gasten/cliënten de huisregels naleven en voert controles uit ter waarborging van de veiligheid. Hij signaleert onveilige situaties en/of incidenten, handelt volgens relevante procedures, schakelt eventueel zijn collega's in of informeert zijn leidinggevende en/of de directie.		
Gewenst resultaat	Controles ter waarborging van de veiligheid zijn uitgevoerd. Onveilige situaties zijn gesignaleerd. Collega's en/of de leidinggevende zijn ingeschakeld en/of geïnformeerd. Er is gehandeld volgens relevante procedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Kent de veiligheidsvoorschriften en past deze toe bij het uitvoeren van controles en het doorgeven van onveilige situaties en/of incidenten en volgt eventuele instructies en aanwijzingen op, zodat de veiligheid van de cliënten/gasten wordt gewaarborgd en actie wordt ondernomen bij onveilige situaties en/of incidenten.	<ul style="list-style-type: none"> mondelijke communicatie; Engels mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante veiligheidsvoorschriften
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Schakelt tijdig de hulp in van zijn collega's en/of leidinggevende tijdens onveilige situaties en informeert zijn collega's en/of leidinggevende hierover, zodat op onveilige situaties preventief kan worden gereageerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.7 werkproces: Voert activiteiten op het gebied van risicopreventie uit			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende coördineert in samenwerking met collega's en/of zijn direct leidinggevende activiteiten op het gebied van Arbo en veiligheid zoals de bedrijfshulpverlening, een bedrijfsontuiming, een ontruimingsoefening en een scholingsplan ten behoeve van de bedrijfshulpverlening. Daarnaast levert hij een bijdrage aan de ontwikkeling van een bedrijfsnoodplan en een bedrijfsontuimingsplan en onderhoudt hij in voorkomende gevallen contacten met externe instanties in het kader van het bedrijfsnoodplan.		
Gewenst resultaat	Activiteiten op het gebied van Arbo en veiligheid zoals de bedrijfshulpverlening, een bedrijfsontuiming, een ontruimingsoefening en een scholingsplan ten behoeve van de bedrijfshulpverlening zijn in samenwerking met collega's en/of leidinggevende gecoördineerd. Er is een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van het bedrijfsnoodplan en een bedrijfsontuimingsplan. Contacten met externe instanties in het kader van het bedrijfsnoodplan zijn onderhouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Instructies en aanwijzingen geven 	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers en geeft de medewerkers heldere en duidelijke instructies, zodat de medewerkers weten wat van hen wordt verwacht en de activiteiten op het gebied van Arbo en veiligheid kunnen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Arbo-wetgeving • bedrijfshulpverlening • bedrijfsnoodplan • bedrijfsontuiming • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledig en nauwkeurig bedrijfsnoodplan en een bedrijfsontuimingsplan op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert en formuleert op een logische en gestructureerde wijze, zodat het bedrijfsnoodplan en het bedrijfsontuimingsplan begrijpelijk is voor anderen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Past relevante wet- en regelgeving op het gebied van Arbo en veiligheid toe bij het coördineren van activiteiten op het gebied van Arbo en veiligheid en de ontwikkeling van het bedrijfsnoodplan en het bedrijfsontuimingsplan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen 	Brengt de activiteiten op het gebied van Arbo en veiligheid in kaart en schat de benodigde tijd per activiteit realistisch in zodat de activiteiten kunnen worden gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur**1.7 werkproces: Voert activiteiten op het gebied van risicopreventie uit**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Stemt de ontwikkeling van het bedrijfsnoodplan en bedrijfsontuimingsplan, de coördinatie en uitvoering van werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.8 werkproces: Voert toelatingsbeleid uit			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert het toelatingsbeleid van de instelling en/of het bedrijfspand uit volgens de vastgestelde procedures en relevante wet- en regelgeving. Hij houdt toezicht op de in- en uitgangen waarbij hij gebruik maakt van onder andere camera-surveillance systemen en registreert bezoekers. Hij beheert de sleutels van de instelling en/of het bedrijfspand.		
Gewenst resultaat	Het toelatingsbeheer van de instelling en/of bedrijfspand is uitgevoerd. Bezoekers zijn geregistreerd. De sleutels zijn beheert.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de gegevens van de bezoekers volledig en nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"> relevante procedures relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen met betrekking tot het voeren van het toelatingsbeleid en neemt deze bij het uitvoeren van het toelatingsbeleid in acht.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.9 werkproces: Voert brand- en sluitrondes uit			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert brand- en sluitrondes uit volgens een vastgesteld schema. Hij controleert deuren, ramen en hekwerken en sluit deze. Hij zet apparatuur uit volgens de procedures en bedient alarmapparatuur. Hij controleert vluchtroutes en controleert op brandgevaarlijke situaties. Hij rapporteert vervolgens zijn bevindingen aan zijn direct leidinggevende en/of de directie.		
Gewenst resultaat	Brand- en sluitrondes zijn uitgevoerd volgens een vastgesteld schema. Deuren, ramen en hekwerken zijn gecontroleerd en gesloten. Apparatuur is uitgezet en bedient volgens procedure. Vluchtroutes zijn gecontroleerd op brandgevaarlijke situaties. Bevindingen zijn gerapporteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van zijn bevindingen tijdens de brand- en sluitrondes.	<ul style="list-style-type: none"> afsluitprocedure relevante procedures relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen met betrekking tot brandveiligheid en past deze richtlijnen toe bij het uitvoeren van controles en het rapporteren van brandgevaarlijke situaties, zodat de veiligheid van de cliënten/gasten wordt gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur			
1.10 werkproces: Coördineert de uitvoering van beveiligingstaken			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende ziet toe op de uitvoering van bewakings- en beveiligingsplannen. Hij coördineert de inzet van beveiligingsmedewerkers en roostert beveiligingswerkzaamheden in. Hij stelt beveiligingsprocedures en –protocollen op waaraan de diensten van derden met betrekking tot de beveiligingswerkzaamheden moeten voldoen. Hij maakt hierbij gebruik van relevante wet- en regelgeving.		
Gewenst resultaat	De inzet van beveiligingsmedewerkers is gecoördineerd en beveiligingswerkzaamheden zijn ingeroosterd. Beveiligingsprocedures en –protocollen zijn op basis van relevante wet- en regelgeving opgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven 	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan beveiligingsmedewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit van de betrokken medewerkers zodat de beveiligingstaken uitgevoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • beveiligingsprocedure en -protocollen • relevante wettelijke richtlijnen • schriftelijke communicatie: Nederlands • werkroosters
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige beveiligingsprotocollen en –procedures op waaraan de diensten van derde moeten voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Neemt bij het opstellen van beveiligingsprotocollen en –procedures de relevante wet- en regelgeving op het gebied van beveiliging in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten inleren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop				X						X	X								X	X						
2.2	Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze				X				X										X		X						
2.3	Bereidt (warme en brood-) maaltijden				X						X	X						X		X	X						
2.4	Bereidt huishoudelijke dranken en distribueert deze										X	X						X									
2.5	Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze				X							X									X						
2.6	Stelt menuplannen samen				X					X								X	X								
2.7	Ontwerpt en implementeert de routing van de keuken				X					X	X										X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende bereidt cateringwerkzaamheden voor en neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij plant zijn eigen werkzaamheden en stemt deze af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt de producten uit de opslagruimten of koeling, zet de benodigde apparatuur aan en legt gereedschappen en materialen klaar. Hij bereidt producten en grondstoffen voor en past hierbij warenkennis en voedingsleer toe om te bepalen op welke wijze de producten en grondstoffen vóórbewerkt dienen te worden. Hij vult de uitgifteruimte aan met geconditioneerde levensmiddelen en legt het serveermateriaal klaar.		
Gewenst resultaat	Producten zijn verzameld. De benodigde apparatuur is aangezet. Materialen en gereedschappen zijn klaargezet. Producten en grondstoffen zijn voorbereid. De uitgifteruimte is bijgevuld en serveermateriaal is klaargelegd. De werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen met betrekking tot het bereiden van voedingscomponenten en past deze richtlijnen toe bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) • kwaliteitsnormen • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • productietechnieken zoals opdeeltechnieken, koude vóórbewerkingstechnieken en warme vóórbewerkingstechnieken • relevante procedures • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • voedingsleer • warenkennis

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat de voorbereidende producten op tijd klaar staan en aan de geldende kwaliteitsnormen voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde materialen en middelen, zet deze klaar en gebruikt deze op effectieve wijze om producten voor te bewerken en gaat bewust om met de materialen en middelen door bijvoorbeeld de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt regelmatig en tijdig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt de kwaliteit en de bruikbaarheid van producten door deze te associëren met zijn warenkennis en past diverse technieken snel, precies en accuraat toe om producten te kunnen voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende informeert en begeleidt gasten/cliënten bij de maaltijdkeuze en houdt daarbij rekening met specifieke wensen en behoeften van de gasten/cliënten. Hij assisteert cliënten bij het invullen van de maaltijdkaarten en gasten bij de keuze voor een gerecht of menu door de gasten/cliënten te voorzien van informatie over voeding. Hij hanteert hierbij de voedingsadviezen van de diëtist en de dieettabellen/variatielijsten. Hij neemt de bestellingen van de gasten op. Indien hij problemen of veranderingen signaleert in het voedingspatroon van de cliënten, geeft hij deze door op basis van relevante procedures.		
Gewenst resultaat	Cliënten zijn geassisteerd bij het invullen van de maaltijdkaarten en gasten zijn geassisteerd bij de keuze voor een gerecht of menu. Gasten/cliënten hebben informatie ontvangen over voeding. Bestellingen van gasten zijn opgenomen. Problemen en/of veranderingen in het voedingspatroon van cliënten zijn gesignaleerd en doorgegeven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt volgens procedures bij het doorgegeven van problemen en/of veranderingen in het eetgedrag of het voedingspatroon van cliënten.	<ul style="list-style-type: none"> dieettabellen/variatielijsten maaltijdkaarten mondelijke communicatie; Engels mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante procedures voedingsleer
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Luistert naar de gast/cliënt, vraagt door om de wensen en behoeften van de gast/cliënt te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten/cliënten te voldoen, zodat wensen en behoeften van de gast/cliënt duidelijk worden en de maaltijdkaarten op basis hiervan kunnen worden ingevuld en gerechten of menu's die passen bij de wens van de gast kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Stelt zich actief en open naar de gasten/cliënten op, geeft de gast/cliënt de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren over voeding en antwoord te geven op vragen van de gast/cliënt, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit**2.2 werkproces: Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt de diëtiste omtrent de voedingsadviezen voor cliënten of overlegt met het keukenpersoneel over de mogelijkheden van eventuele wensen van gasten, zodat de maaltijdkaarten kunnen worden ingevuld en gerechten of menu's kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Bereidt (warme en brood-) maaltijden			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende bereidt met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving (warme en brood-)maaltijden op basis van maaltijdcoderingen. Hij stelt een werkplanning op en stemt de werkzaamheden af met zijn collega's. Hij past aspecten van warenkennis en voedingsleer toe om te bepalen op welke wijze de producten bereid dienen te worden en past de voedingswijzer toe. Vervolgens portioneert hij de maaltijdcomponenten.		
Gewenst resultaat	(Warme en brood-) maaltijden zijn op basis van maaltijdcoderingen bereid. Er is een werkplanning opgesteld en de werkzaamheden zijn afgestemd met collega's. Aspecten van warenkennis en voedingsleer zijn toegepast om te bepalen op welke wijze producten bereid dienen te worden. De maaltijdcomponenten zijn geportioneerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de (bedrijfs)voorschriften, maaltijdcoderingen veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en past deze toe bij de bereiding van maaltijden, zodat er veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • benodigde apparatuur en gereedschappen • bereidings- en kooktechnieken • gerechten, producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze) • maaltijdcoderingen • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch bij het bereiden van maaltijden door zo veel mogelijk volgens beproefde methoden te werken, waarmee hij producten van hoge kwaliteit levert, zodat maaltijden volgens de kwaliteitseisen van de organisatie worden bereid en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de maaltijden tijdig te kunnen portioneren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Bereidt (warme en brood-) maaltijden			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde machines, apparatuur en gereedschappen om maaltijden te bereiden, gebruikt deze effectief en gaat bewust om met de machines, apparatuur en gereedschappen door bijvoorbeeld deze na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	Maakt een werkplanning door de benodigde tijd voor de bereiding van de verschillende voedingscomponenten vast te stellen, de bereidingen op elkaar af te stemmen, rekening te houden met de mogelijkheden van de keuken en bewaakt aan de hand van de werkplanning de voortgang, zodat de maaltijden op tijd gereed zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt tijdens het bereiden van maaltijden tijdig en regelmatig met collega's en/of leidinggevende en raadpleegt collega's en/of leidinggevende bij problemen of afwijkingen in de kwaliteit van de maaltijden, zodat problemen of afwijkingen in de kwaliteit van gerechten opgelost kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in het soort en de consistentie van producten, bepaalt vlot op welke wijze de producten moeten worden bereid en past de bereidings- en kooktechnieken snel, precies en accuraat toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.4 werkproces: Bereidt huishoudelijke dranken en distribueert deze			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende plant de bereiding van huishoudelijke dranken. Hij maakt de koffie- en theeapparatuur gebruiksklaar, vult thermoskannen of containers met koffie of thee, zet vervolgens de bestelde koffie, thee en overige benodigdheden klaar en levert deze op het afgesproken tijdstip af op de plaats van bestemming. Hij serveert de koffie en thee en eventuele andere dranken op de plaats van bestemming.		
Gewenst resultaat	Koffie- en theeapparatuur zijn gebruiksklaar. De bestelde koffie, thee en overige benodigdheden zijn bereid en op het afgesproken tijdstip op de plaats van bestemming gebracht. De koffie en thee en eventuele andere dranken zijn op de plaats van bestemming geserveerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Is op de hoogte van de werking van koffie- en theeapparatuur, gebruikt deze op effectief en efficiënte wijze en gaat bewust om met de koffie- en theeapparatuur door deze bijvoorbeeld na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	<ul style="list-style-type: none"> koffie- en theeapparatuur rekenvaardigheden serveertechnieken
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen Voortgang bewaken 	Schat de benodigde tijd voor de bereiding van koffie en thee in en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de bestelde koffie, thee en overige benodigdheden op het afgesproken tijdstip op de plaats van bestemming kunnen worden afgeleverd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Serveert de koffie en thee en eventuele andere dranken waarbij hij snel en accuraat met zijn handen werkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.5 werkproces: Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende geeft warme en koude dranken en gerechten uit. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij schept soepen en warme maaltijden op vanuit au-bain-maries, serveert warme/koude snacks en biedt geconditioneerde producten aan. Hij maakt gebruik van de kassa om de producten af te rekenen. In voorkomende gevallen distribueert en/of serveert hij de dranken en gerechten met behulp van transportwagens of andere hulpmiddelen.		
Gewenst resultaat	Soepen en warme maaltijden zijn geportioneerd en geserveerd. Geconditioneerde producten zijn aangeboden. De producten zijn afgerekend met behulp van de kassa. De werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende. Maaltijden zijn gedistribueerd/geserveerd met behulp van de maaltijdtransportwagens of andere hulpmiddelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en past deze toe bij de uitgifte van maaltijden, het distribueren/serve-ren en het afrekenen hiervan, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • afwerktechnieken • benodigde apparatuur en gereedschappen • bereidings- en kooktechnieken • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor de uitgifte van warme en koude maaltijden en het distribueren/serveren ervan, gebruikt de materialen en middelen effectief voor het portioneren en afwerken van maaltijden en het distribueren en serveren, gebruikt het kassasysteem op effectieve wijze om de maaltijden af te kunnen rekenen en gaat bewust om met de materialen en middelen door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen, zodat de veiligheid gewaarborgd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit**2.5 werkproces: Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	Stemt zijn werkzaamheden voor en tijdens de uitgifte af op de werkzaamheden van zijn collega's en/of leidinggevende en informeert zijn collega's en/of leidinggevende wanneer de gerechten doorgeefgereed en transportklaar zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.6 werkproces: Stelt menuplannen samen			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende stelt een menuplan voor een bepaalde periode samen en voert deze uit. Voor het maken van een menuplan maakt hij gebruik van een assortimentslijst en houdt hij rekening met de voedingswijzer, menuengineering, inzet van apparatuur en personeel en de wensen en behoefte van de gasten/cliënten. Tijdens de samenstelling van het menuplan overlegt hij met diëtisten. Hij berekent de benodigde hoeveelheden van de verschillende gerechten.		
Gewenst resultaat	Een menuplan is voor een bepaalde periode samengesteld waarbij rekening is gehouden met de voedingswijzer, menuengineering, inzet van apparatuur en personeel en de wensen en behoefte van de gasten/cliënten. Er is overlegd met collega's en de benodigde hoeveelheden van de verschillende maaltijden zijn berekend.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledig en nauwkeurig menuplan op waarbij hij alle noodzakelijke gegevens accuraat verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> benodigde apparatuur en gereedschappen klanttevredenheid mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels rekenvaardigheden voedingsleer
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Stelt de tevredenheid van de gasten/cliënten zo objectief mogelijk vast en gebruikt deze informatie om het menuplan samen te stellen, zodat aan de wensen van de gasten/cliënten wordt voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Schat de benodigde tijd voor de uitvoering van het menuplan realistisch in en stelt de benodigde machines, apparatuur en gereedschappen, producten en medewerkers vast die nodig zijn om het menuplan uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt de mening en ideeën van de diëtiste over de samenstelling van het menuplan en stemt de inhoud hiervan af met andere collega's voordat het menuplan wordt vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit			
2.7 werkproces: Ontwerpt en implementeert de routing van de keuken			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende ontwerpt en implementeert de routing van de keuken volgens relevante wet- en regelgeving. Hij inventariseert de wensen en eisen van de betrokkenen en ontwerpt de routing van de keuken. Vervolgens overlegt hij over het ontwerp met betrokkenen en stelt een plan op voor de implementatie van de gekozen routing.		
Gewenst resultaat	De routing in de keuken is ontworpen en geïmplementeerd volgens relevante wet- en regelgeving waarbij hij rekening heeft gehouden met de wensen en eisen van de betrokkenen. Het ontwerp is afgestemd met de betrokkenen. Er is een plan opgesteld voor de implementatie van de gekozen routing.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledig en nauwkeurig plan op voor de implementatie van de gekozen routing waarbij hij alle gegevens accuraat verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands rekenvaardigheden relevante wettelijke richtlijnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Past bij het ontwerpen en implementeren van de routing relevante wet- en regelgeving toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt naar de mening, wensen en ideeën van betrokkenen om een voorstel voor het ontwerp te kunnen ontwikkelen en stemt het voorstel af met de betrokkenen alvorens een plan voor de implementatie wordt opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen			<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post											X								X	X						
3.2	Voert receptiewerkzaamheden uit								X			X									X						
3.3	Voert licht administratief werk uit									X		X									X						
3.4	Voert vergaderservice uit				X							X					X			X							
3.5	Faciliteert de organisatie van evenementen	X								X							X	X									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			
3.1 werkproces: Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende sorteert en verwerkt post (digitaal) op een centraal distributiepunt volgens voorgeschreven procedures. Hij sorteert inkomende post en zendt deze tijdig door naar de behandelende afdeling of medewerker. Hij maakt tevens de uitgaande post klaar voor verzending. Hij doet dit door de post te sorteren en te registreren. Hij selecteert, weegt, couverteert en frankiert post. Hij biedt uitgaande post tijdig aan bij distributiepunten van de (externe) distributeur en/of verricht koeriersdiensten om interne post tussen locaties te distribueren.		
Gewenst resultaat	Inkomende post is gesorteerd en geregistreerd en verzonden naar de behandelende afdeling of medewerker. Uitgaande post is klaar voor verzending en tijdig aangeboden bij distributiepunten. Koeriersdiensten zijn verricht om interne post tussen locaties te distribueren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Verwerkt inkomende en uitgaande post volgens de in het bedrijf geldende procedure.	<ul style="list-style-type: none"> apparatuur om post te kunnen selecteren, wegen en frankeren relevante procedures schriftelijke communicatie: Nederlands
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	Werkt op ordelijke en systematische wijze en in het tempo dat nodig is, zodat de inkomende post tijdig kan worden doorgezonden naar de behandelde afdeling en de uitgaande post tijdig kan worden aangeboden aan de (externe) distributeur.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde apparatuur om post mee te kunnen selecteren, wegen en frankeren en maakt hier effectief gebruik van zodat de post doorgestuurd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			
3.2 werkproces: Voert receptiewerkzaamheden uit			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert receptiewerkzaamheden uit volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen en stemt deze af met zijn directe collega's. Hij bedient de telefooncentrale en handelt vragen af. Hij neemt reserveringen aan en verwerkt deze. Tevens ontvangt hij gasten/cliënten, maakt hen wegwijs en beantwoordt vragen.		
Gewenst resultaat	Gasten/cliënten zijn ontvangen en wegwijs gemaakt. Vragen zijn afgehandeld. Reserveringen zijn aangenomen en verwerkt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Verwerkt reserveringen volgens de in het bedrijf geldende procedure.	<ul style="list-style-type: none"> ICT hulpmiddelen mondelijke communicatie; Engels relevante procedures schriftelijke communicatie: Nederlands telefooncentrale
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt gebruik van ICT hulpmiddelen en de telefooncentrale, gebruikt ICT hulpmiddelen effectief om de beschikbaarheid te kunnen controleren en om reserveringen te kunnen vastleggen en gebruikt de telefooncentrale effectief om vragen van gasten/cliënten te kunnen beantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Ontvangt de gast/cliënt, staat de gast/cliënt vriendelijk te woord en geeft de gast/cliënt de nodige aandacht, door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren over reserveringsmogelijkheden, hen wegwijs te maken en antwoord te geven op vragen van de gast/cliënt, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast/cliënt afstemt, zodat de gast/cliënt goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			
3.3 werkproces: Voert licht administratief werk uit			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert licht administratief werk uit volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Hij houdt het archief en dossiers bij, voert versiebeheer uit, noteert gegevens of voert gegevens in met behulp van een computer. Indien noodzakelijk verstrekt hij in voorkomende gevallen voortgangsinformatie en inhoudelijke informatie uit stukken en dossiers aan derden. Tevens reproduceert hij stukken en documenten. Hij verzamelt deze, controleert de huisstijlelementen en past deze toe.		
Gewenst resultaat	Dossiers en het archief zijn bijgehouden. Versiebeheer is uitgevoerd. Gegevens zijn genoteerd en ingevoerd met behulp van een computer. Voortgangsinformatie en inhoudelijke informatie uit stukken en dossiers zijn verstrekt aan derden. Stukken en documenten zijn gereproduceerd, verzameld en gecontroleerd op huisstijlelementen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert gegevens op nauwkeurige wijze in de computer, reproduceert stukken en maakt hierbij gebruik van correcte spelling en grammatica, zodat de gegevens goed leesbaar en correct geïnterpreteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • huisstijl • ICT hulpmiddelen • relevante procedures • schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Verwerkt gegevens en houdt dossiers bij volgens de in het bedrijf geldende procedure en past de huisstijlelementen toe bij het reproduceren van stukken en documenten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt ICT hulpmiddelen effectief om de gegevens te kunnen verwerken en om stukken te reproduceren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			
3.4 werkproces: Voert vergaderservice uit			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende richt vergaderruimten in, maakt ze gebruiksklaar en gereed voor de ontvangst van gasten/cliënten. Hij zet apparatuur klaar en bedient deze. Na gebruik ruimt hij vergaderruimten op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's en werkt volgens vastgestelde procedures. Hij vult tevens een functionsheet in en plant de vergaderaccomodaties.		
Gewenst resultaat	Vergaderruimten zijn gebruiksklaar en gereed voor ontvangst van gasten/cliënten. Na gebruik zijn de vergaderruimten opgeruimd. De functionsheet is ingevuld en vergaderaccomodaties zijn ingepland.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Richt de vergaderruimten in en ruimt deze na afloop weer op volgens voor het bedrijf geldende procedures.	<ul style="list-style-type: none"> beamer ICT hulpmiddelen mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante procedures
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt de klaar te zetten apparatuur zoals een beamer en laptop gebruiksklaar, zodat deze gebruikt kunnen worden door de gasten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	Stelt beschikbare vergaderaccomodaties vast en plant deze in zodat de functionsheet kan worden ingevuld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt bij het inrichten van vergaderruimten regelmatig en tijdig met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen			
3.5 werkproces: Faciliteert de organisatie van evenementen			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert overleg met de organisatoren van evenementen en inventariseert hun wensen en behoeften. Hij levert een bijdrage aan de organisatie van evenementen door een draaiboek op te stellen en de inrichting te ontwerpen. Hij reserveert de benodigde middelen en materialen en regelt de benodigde vergunningen met de betreffende instanties. Hij coördineert de publiciteit en promotie van het evenement.		
Gewenst resultaat	Er is overlegd met de organisatoren van evenementen en hun wensen en behoeften zijn vastgesteld. Er is een draaiboek opgesteld en de inrichting is ontworpen. De benodigde materialen en middelen zijn gereserveerd en de benodigde vergunningen zijn geregeld. De publiciteit en promotie is gecoördineerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven 	Wijst taken met betrekking tot de publiciteit en promotie toe aan medewerkers en geeft daarbij helder en duidelijk aan hoe zij deze taak dienen uit te voeren, zodat de medewerkers weten wat van hen verwacht wordt en de publiciteit en promotie kunnen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) • klanttevredenheid • marketing • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels vergunningen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledig en nauwkeurig draaiboek op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert actief de wensen en behoeften van de organisatoren en is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen door gemaakte afspraken na te komen en afwijkingen en/of wijzigingen te bespreken met de organisatoren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Stelt de benodigde materialen en middelen en vergunningen vast die nodig zijn voor het evenement, reserveert de materialen en middelen, zodat de beschikbaarheid van de materialen gegarandeerd wordt en zorgt voor het regelen van de vergunningen, zodat het evenement kan plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Onderhoudt de voorraad											X									X					
4.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers	X											X													
4.3	Bestelt materialen en middelen									X								X			X					
4.4	Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op									X		X	X								X					
4.5	Zorgt voor de interne goederenstroom											X									X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek			
4.1 werkproces: Onderhoudt de voorraad			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende onderhoudt de voorraad volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Dit doet hij door regelmatig de voorraadhoogte met behulp van formulieren en/of computeruitdraaien te inventariseren en noodzakelijke aanvullingen te signaleren. Hij controleert de producten regelmatig op kwaliteit en houdbaarheid.		
Gewenst resultaat	De voorraadhoogte is met behulp van formulieren en/of computeruitdraaien geïntariseerd. Opgeslagen producten zijn gecontroleerd op uiterste datum en houdbaarheid. Noodzakelijke aanvullingen zijn gesignaleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past relevante wet- en regelgeving, veiligheidsvoorschriften en voor het bedrijf geldende procedures toe bij het controleren van de voorraadhoogte, kwaliteit en houdbaarheid van goederen.	<ul style="list-style-type: none"> • ICT hulpmiddelen • rekenvaardigheden • relevante procedures • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen • schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt ICT Hulpmiddelen effectief om computeruitdraaien te kunnen maken en de voorraad op basis hiervan te kunnen controleren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek			
4.2 werkproces: Vraagt offertes op en selecteert leveranciers			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende selecteert leveranciers, vraagt offertes op en beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities. Hij selecteert op basis hiervan de leveranciers.		
Gewenst resultaat	Er zijn leveranciers geselecteerd en offertes en leveringscondities aangevraagd, ontvangen en beoordeeld op prijs/kwaliteitsverhouding.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Analyseert de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities op een goede prijs/kwaliteitsverhouding waarbij hij voor- en nadelen goed tegen elkaar afweegt, zodat de meest geschikte leverancier voor het bedrijf en de benodigde producten en diensten geselecteerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • leveringscondities • prijs/kwaliteitsverhoudingen van verschillende producten • rekenvaardigheden • schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen 	Selecteert op eigen initiatief leveranciers op basis van offertes en leveringscondities.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek			
4.3 werkproces: Bestelt materialen en middelen			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende maakt naar aanleiding van de gesignaleerde noodzakelijke aanvullingen van voedingsmiddelen, inventaris, textiel, kantoorartikelen en overige materialen en middelen bestellijsten en inkoopspecificaties. Hij bestelt de benodigde materialen en middelen, controleert en bewaakt de levertijden van bestellingen en signaleert overschrijdingen. Bij overschrijdingen van de levertijden is actie ondernomen volgens relevante procedures.		
Gewenst resultaat	Bestellijsten en inkoopspecificaties zijn naar aanleiding van de gesignaleerde noodzakelijke tekorten opgesteld. De benodigde materialen en middelen zijn besteld. De levertijden van de materialen en middelen zijn bewaakt. Er is actie ondernomen op overschrijdingen van levertijden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt nauwkeurig een volledige bestellijst inclusief bijbehorende inkoopspecificaties op van de te bestellen materialen en middelen, zodat hieruit voor de leveranciers duidelijk is welke materialen en middelen in welke aantallen gewenst zijn en de bestelling geplaatst kan worden of een offerte kan worden aangevraagd.	<ul style="list-style-type: none"> inkoop, voorraadbeheer en administratie relevante procedures schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Plaatst bestellingen bij leveranciers en onderneemt actie bij overschrijdingen van de levertijden volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedures.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Bewaakt de voortgang van de bestelling van materialen en middelen op basis van de afgesproken levertijden en neemt contact op met de leveranciers indien deze levertijden worden overschreden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek			
4.4 werkproces: Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende neemt de bestellingen in ontvangst. Hij controleert de geleverde bestellingen met behulp van de afleveringsbon en bestelbon en controleert de bestellingen op kwaliteit en zichtbare schade, neemt zo nodig contact op met de leverancier en verzorgt de retourverzendingen. Hij pakt de bestellingen uit en vervoert deze naar de opslagruimtes. Vervolgens registreert hij de goederen volgens de geldende procedure. Hij hanteert gevaarlijke stoffen volgens procedure. Hij slaat de goederen op via het first-in-first-out principe en op voorgeschreven wijze (gelet op de temperatuur en vochtigheidsgraad (klimaatbeheersing)). Hij verwerkt de bestelbonnen en administreert de expeditiebonnen.		
Gewenst resultaat	De geleverde goederen zijn op basis van de afleveringsbon en de bestelbon gecontroleerd op kwaliteit en zichtbare beschadiging/schade. Retourzendingen zijn verzorgd. Goederen zijn uitgepakt en vervoert naar de opslagruimtes. Goederen zijn volgens geldende procedure geregistreerd. Gevaarlijke stoffen zijn volgens procedure behandeld. Goederen zijn opgeslagen volgens het first-in-first-out principe en volgens voorgeschreven wijze. Bestelbonnen en expeditiebonnen zijn geadmistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Controleert de temperatuur, verpakking, houdbaarheidsdatum en kwaliteit van geleverde goederen en controleert aantallen en gewicht aan de hand van de afleveringsbon en bestelbon en constateert wanneer er afwijkingen zijn, zodat er contact kan worden opgenomen met de leverancier en de retourverzending kan worden verzorgd.	<ul style="list-style-type: none"> (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring) rekenvaardigheden relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften relevante wettelijke richtlijnen schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen in de bestelling volledig en nauwkeurig, zodat deze gegevens correct naar de leverancier kunnen worden gerapporteerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek**4.4 werkproces: Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Past de (bedrijfs-)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving toe bij het controleren en registreren van goederen en het behandelen van gevaarlijke stoffen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het uitpakken, vervoeren en opslaan van goederen en gebruikt deze effectief.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek			
4.5 werkproces: Zorgt voor de interne goederenstroom			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende verstrekt goederen uit de voorraad. Hij verzamelt de benodigde hoeveelheid goederen uit de opslagruimte c.q. het magazijn. Hij boekt de goederen vervolgens uit de voorraad af en transporteert deze naar de interne bestelpunten. Hij zorgt bij aflevering voor het verkrijgen van een handtekening voor ontvangst.		
Gewenst resultaat	De benodigde hoeveelheid goederen uit de opslagruimte c.q. het magazijn zijn verzameld. Goederen zijn afgeboekt en getransporteerd naar de interne bestelpunten. Een handtekening is ontvangen bij aflevering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de voor het bedrijf relevante procedures toe bij het leveren van goederen bij interne bestelpunten en zorgt voor een handtekening voor ontvangst.	<ul style="list-style-type: none"> (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) ICT hulpmiddelen relevante procedures schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het verzamelen en transporteren van goederen en gebruikt deze effectief, gebruikt ICT hulpmiddelen effectief bij het afboeken van goederen uit de voorraad.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten inleiden	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
5.1	Maakt een afdelingsplan	x				x					x	x							x								x	
5.2	Maakt een personeelsplanning										x								x									
5.3	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen										x			x														
5.4	Bewaakt budgetten		x								x			x								x						x
5.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers	x					x			x				x								x						
5.6	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	x	x	x					x					x								x						
5.7	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x																x			x						
5.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x	x									x														

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten inleiden	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																					
5.1 0	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x											x							x						
5.1 1	Voert werkoverleg					x		x	x	x									x								
5.1 2	Rapporteert aan het management					x					x			x													x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met het management.		
Gewenst resultaat	Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en op ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het bedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met het management en waar nodig bijgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten, zodat deze in het afdelingsplan kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> afdelings- en activiteitenplan bedrijfsplan of ondernemersplan de branche mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd afdelingsplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Volgt de ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het afdelingsplan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan			
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met de huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Legt het concept afdelingsplan voor aan het management en stemt tijdig met het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan, zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.2 werkproces: Maakt een personeelsplanning			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning.		
Gewenst resultaat	Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.	<ul style="list-style-type: none"> CAO-bepalingen van de branche personeelsbeleid schriftelijke communicatie: Nederlands
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Stelt aan de hand van het afdelingsplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn op, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.3 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten/het assortiment. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor de activiteiten/het assortiment.		
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten, diensten en activiteiten zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor de activiteiten/het assortiment.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen van de activiteiten/het assortiment en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten aan het management.	<ul style="list-style-type: none"> • analysemethoden • omzet- en kostenberekeningen • schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Zorgt voor volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet voor het management.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.4 werkproces: Bewaakt budgetten			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Functioneren van mensen controleren 	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden. Tevens delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.	<ul style="list-style-type: none"> • budgettering • financiële administratie • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • rekenvaardigheden • relevante bedrijfsvoorschriften
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen 	Is alert op overschrijdingen van het budget en spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Zorgt voor een volledige en nauwkeurige financiële administratie en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.5 werkproces: Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken 	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie.	<ul style="list-style-type: none"> • CAO-bepalingen van de branche • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • personeelsmanagement • selectieprocedure • werving, selectie en aanname van personeel
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Selecteert binnen de gestelde kaders nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Verschillen tussen mensen respecteren 	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld en handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat de sollicitanten gelijke kansen krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedures in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht.		
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een advies verstrekt aanzien van verandering in functie of beloning.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none"> CAO-bepalingen van de branche coachingsvaardigheden feedback geven het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands relevante procedures relevante wettelijke richtlijnen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	Geeft medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.6 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Overeenstemming nastreven 	Leidt functionerings- en beoordelingsgesprekken in duidelijke banen, onderbouwt ideeën, standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.7 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	Een operationele planning en een werkrooster, waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers, zijn opgesteld. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten 	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • capaciteitsberekeningen en prognoses • het maken van plannings en werkroosters • kwaliteitssystemen • leidinggeven en aansturen • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften • relevante wettelijke richtlijnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt plannings conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure op en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie plannings en werkroosters op.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.		
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Anderen steunen 	Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar (lerende) medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat de (lerende) medewerkers optimaal kunnen worden begeleid en/of aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> • coachingsvaardigheden • feedback geven • instructievaardigheden • inwerkprocedures • leidinggeven en aansturen • mondelinge communicatie: Nederlands • probleemoplossende vaardigheden • sociale vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren 	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het bedrijf, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken 	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**5.8 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------	---	---	--

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.9 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none"> • coachingsvaardigheden • feedback geven • instructievaardigheden • mondelinge communicatie: Nederlands • verzuimbegeleiding
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Bevorderen van de teamgeest 	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.10 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en/of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.		
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, volgens relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo-wetgeving kwaliteitseisen van de organisatie leidinggeven en aansturen mondelijke communicatie: Nederlands relevante procedures
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.11 werkproces: Voert werkoverleg			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, de evaluaties van de activiteiten/het assortiment en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	<ul style="list-style-type: none"> • afsprakenlijst • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • overlegvormen • rapportagevormen
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven 	Stelt duidelijke doelen voor het werkoverleg en leidt het gesprek op basis hiervan, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken en stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerkers goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
5.12 werkproces: Rapporteer aan het management			
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.		
Gewenst resultaat	Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar de ondernemer/het management. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de (financiële) rapportage kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • het opstellen van (financiële) rapportages • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands • verkoopgegevens
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Maakt gebruik van informatie over de omzet en deelname aan de activiteiten/het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportage geïnformeerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Bespreekt de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Uitvoeren van schoonmaakonderhoud*
- *Uitvoeren van voedingstaken en cateringwerkzaamheden*
- *Uitvoeren en beheren van catering en de organisatie van evenementen*
- *Uitvoeren en beheren van risicopreventie en Arbo-taken*
- *Uitvoeren en beheren van schoonmaak en textiel*
- *Uitvoeren en beheren van voorraad en inkoop*

3.1 Nadere specificatie Uitvoeren van schoonmaakonderhoud

Certificeerbare eenheid

Draagt zorg voor het schoonmaakonderhoud van diverse ruimtes.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Uitvoeren van schoonmaakonderhoud

Proces-competentie-matrix Uitvoeren van schoonmaakonderhoud

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 1: Beheert gebouwen en apparatuur																										
1.1	Voert schoonmaak werkzaamheden uit											X								X	X					
1.2	Verzorgt textiel																									
1.3	Beheert textiel																									
1.4	Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur																									
1.5	Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze																									

3.2 Nadere specificatie Uitvoeren van voedingstaken en cateringwerkzaamheden

Certificeerbare eenheid

Voert taken uit met betrekking tot de bereiding van voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Uitvoeren van voedingstaken en cateringwerkzaamheden

Proces-competentie-matrix Uitvoeren van voedingstaken en cateringwerkzaamheden

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 2: Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit																										
2.1	Treft voorbereiding en voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop					X						X	X							X	X					
2.2	Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze					X			X										X		X					
2.3	Bereidt (warme en					X						X	X							X	X					

3.3 Nadere specificatie Uitvoeren en beheren van catering en de organisatie van evenementen

Certificeerbare eenheid

Voert de taken m.b.t. de bereiding van voedingscomponenten en cateringwerkzaamheden zelfstandig uit, voert beheerstaken in de catering uit en levert een bijdrage aan de organisatie van evenementen.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Uitvoeren en beheren van catering en de organisatie van evenementen

Proces-competentie-matrix Uitvoeren en beheren van catering en de organisatie van evenementen

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 3: Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomst en evenementen																										
	3.1	Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post																								
	3.2	Voert receptiewerkzaamheden uit																								
	3.3	Voert licht administratief werk uit																								

	3.4	Voert vergaderservice uit																							
	3.5	Faciliteert de organisatie van evenementen		x							x							x	x						

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.4 Nadere specificatie Uitvoeren en beheren van risicopreventie en Arbo-taken

Certificeerbare eenheid

Controleert, signaleert en registreert risico's op het gebied van Arbo en veiligheid en stelt protocollen en een bedrijfsnoodplan op.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Uitvoeren en beheren van risicopreventie en Arbo-taken

Proces-competentie-matrix Uitvoeren en beheren van risicopreventie en Arbo-taken

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 1: Beheert gebouwen en apparatuur																										
	1.1	Voert schoonmaak werkzaamheden uit																								
	1.2	Verzorgt textiel																								
	1.3	Beheert textiel																								
	1.4	Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur																								
	1.5	Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze																								

3.5 Nadere specificatie Uitvoeren en beheren van schoonmaak en textiel

Certificeerbare eenheid

Voert schoonmaakonderhoud en de textielverzorging zelfstandig uit, voert het linnenbeheer uit en fungeert als aanspreekpunt voor textielverzorgingsbedrijven.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Uitvoeren en beheren van schoonmaak en textiel

Proces-competentie-matrix Uitvoeren en beheren van schoonmaak en textiel

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 1: Beheert gebouwen en apparatuur																										
1.1	Voert schoonmaak werkzaamheden uit											X								X	X					
1.2	Verzorgt textiel										X	X							X							
1.3	Beheert textiel				X		X				X	X					X									
1.4	Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur																									
1.5	Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze																									

3.6 Nadere specificatie Uitvoeren en beheren van voorraad en inkoop

Certificeerbare eenheid

Beheert de voorraad, vraagt offertes op bij leveranciers en koopt producten en diensten in.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Uitvoeren en beheren van voorraad en inkoop

Proces-competentie-matrix Uitvoeren en beheren van voorraad en inkoop

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 4: Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek																										
4.1	Onderhoudt de voorraad											X									X					
4.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers	X											X													
4.3	Bestelt materialen en middelen									X							X				X					
4.4	Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op									X		X	X								X					
4.5	Zorgt voor de interne goederenstroom											X									X					

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door Kenwerk, team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling.

In 2003 is Kenwerk gestart met de ontwikkeling van de competentiegerichte kwalificatieprofielen. De kwalificatieprofielen die in het jaar 2005-2006 in 'oude format' zijn opgeleverd (versie 2005-2006) zijn tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep die fungeerde als eerste platform. De stuurgroepleden zorgden voor achterbanraadpleging en het realiseren van draagvlak voor de competentiegerichte kwalificatieprofielen. De stuurgroep bestond uit vertegenwoordigers vanuit het onderwijs, een vertegenwoordiger vanuit werknemersorganisaties en vier vertegenwoordigers vanuit werkgeversorganisaties met betrekking tot onze sectoren. Voor de ontwikkeling van delen van de kwalificatieprofielen die in het jaar 2005-2006 in 'oude format' zijn opgeleverd werden werkgroepen ingesteld, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers vanuit het onderwijs. Het onderwijs en bedrijfsleven zijn tevens betrokken geweest bij de validering en legitimering van de kwalificatieprofielen door middel van achterbanraadpleging.

De kwalificatieprofielen (versie 2005-2006) zijn tevens beoordeeld en besproken in de paritaire commissies. De kwalificatieprofielen Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende (versie 2005-2006) zijn door de OVDB ontwikkeld en overgedragen aan Kenwerk.

In 2007 zijn de kwalificatieprofielen gemigreerd naar kwalificatiedossiers conform het vernieuwde format. Na migratie van het kwalificatiedossier is het concept kwalificatiedossier (versie 2008-2009) voorgelegd aan een werkgroep, waarin onderwijs en bedrijfsleven vertegenwoordigd waren vanuit de zorgsector en cateringbranche. Contactpersonen vanuit de paritaire commissie Facilitaire Dienstverlening (FD) namen deel aan de werkgroep of stuurden een afvaardiging vanuit de achterban. De aangewezen contactpersonen zijn verantwoordelijk gesteld voor de achterbanraadpleging.

Het concept kwalificatiedossier (versie 2008-2009) is beoordeeld en besproken door de paritaire commissie FD bestaande uit twee vertegenwoordigers vanuit werkgeversorganisaties (Stichting Opleidingen Contractcatering, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen), een vertegenwoordiger vanuit werknemersorganisaties (De Unie) en vier vertegenwoordigers vanuit het onderwijs (MBO Raad). Tijdens de bespreking is aandacht besteed aan de opmerkingen en suggesties van de achterbannen.

In 2008 is het raamwerk Rekenen/wiskunde verwerkt in het kwalificatiedossier en hebben er enkele redactionele wijzingen plaats gevonden.

Tot slot is het kwalificatiedossier (versie 2009-2010) besproken in de paritaire commissie FD, waarna een advies tot vaststelling is uitgebracht aan het bestuur van Kenwerk.

Betrokkenheid vanuit het vmbo

Het vmbo-platform HTV heeft het kenniscentrum Kenwerk verzocht expertise beschikbaar te stellen en in te stemmen met het voornemen de examenprogramma's om te zetten naar de geglobaliseerde eindtermen. Kenwerk heeft hiermee ingestemd en actief meegewerkt aan het globaliseren van de eindtermen. Hierbij is steeds bewaakt dat de eindtermen zo goed mogelijk aansluiten bij de relevante mbo-programma's. Het vmbo-platform HTV volgt nauwgezet de ontwikkelingen in het mbo en oriënteert zich op de wijze van beschrijven van competenties zoals die nu in het mbo wordt toegepast. Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers gebruiken de kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven specifiek instrumentarium in een door hen ontwikkelde methodiek: het competentiemodel kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven (KBB), *powered by SHL*. Het is nog onduidelijk of het vmbo de geglobaliseerde vmbo-examenprogramma's zal omzetten naar competentie beschrijvingen waarbij het competentiemodel KBB, *powered by SHL*, zal worden toegepast. De betrokkenheid van het vmbo is ook zichtbaar doordat in drie van de vier paritaire commissies die Kenwerk kent vertegenwoordigers vanuit het vmbo deel nemen aan de paritaire commissie vergaderingen.

Betrokkenheid vanuit het hbo

Kenwerk houdt zich bezig met het optimaliseren van de programmatische aansluiting mbo-hbo en het aantrekkelijker maken van doorleren voor mbo-gediplomeerden.

In dat kader is Kenwerk betrokken bij de realisering en positionering van de Associate degree (Ad) binnen de beroepskolom. Het streven is gericht op de verankering van de Ad in het hbo door de hogescholen maximaal te ondersteunen bij de verzorging van de Ad-pilots. De Ad is vooral interessant voor mbo'ers die na het behalen van hun diploma opzien tegen een nieuwe vierjarige opleiding en met de Ad de mogelijkheid hebben in twee jaar een arbeidsmarktrelevant diploma te behalen en voor het opscholen van zittende werknemers.

Aan de NHTV internationale hogeschool Breda is in het studiejaar 2006-2007 een Ad-programma 'Functiegericht toerisme en recreatie' gestart als onderdeel van de functiegerichte bachelor toerisme en recreatie. Daarnaast heeft de Christelijke Hogeschool Nederland (CHN) met behulp van Kenwerk een aanvraag ingediend bij het ministerie van OCW om in het studiejaar 2007-2008 te starten met het Ad-programma 'Hoger Hotelonderwijs'. Bij deze aanvraag is een beroeps(competentie)profiel, namelijk 'Manager horecabedrijf', als onderbouwing voor het Ad-programma ingediend. Vooral de werkgevers in de horecabranche, vertegenwoordigd door Koninklijk Horeca Nederland, hebben aangegeven dat dit profiel behalve voor de mbo-kwalificatie 'Manager/ondernemer horeca' ook goed aansluit bij het Ad-programma. Uiteraard kan de Ondernemer horeca/bakkerij ook doorstromen naar het bachelorprogramma.

De Haagse Hogeschool heeft een Ad-programma ontwikkeld voor de facilitaire dienstverlening, namelijk Facility Management. Ook in de bakkerijsector is een Ad-programma ontwikkeld: 'Small Business & Retail Management' en wordt aangeboden door Saxion Hogescholen.

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener is gebaseerd op de volgende brondocumenten:

- eindrapport beroepsprofielen Facilitaire dienstverlening - mbo, juli 2000, Edutec;
- adviesrapportage clusters en taken voor de facilitair dienstverlener op mbo-niveau, juni 2001, Meelhuysen Facilitair;
- kwalificatiestructuur en eindtermen Facilitaire Dienstverlening 2003, september 2002, Kenwerk.

De beroepsprofielen zijn gelegitimeerd door de sociale partners, te weten Veneca, Arcares, NVZ, OSB, VPB, FNV bondgenoten, CNV bedrijfsbond en de Unie. De beroepsprofielen zijn eigendom van- en verkrijgbaar bij Edutec. De adviesrapportage betreft een concretere uitwerking van de beroepsprofielen.

De overeenkomst tussen Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende zijn de ondersteunende werkzaamheden die zij uitvoeren en de serviceverlening in bedrijven. De Facilitair medewerker is een uitvoerende medewerker die zijn werkzaamheden uitvoert onder begeleiding van de Facilitair leidinggevende. De Facilitair leidinggevende voert in de eerste plaats beheerstaken uit en heeft leiding. Waar nodig voert de Facilitair leidinggevende uitvoerende werkzaamheden uit die betrekking hebben op de serviceverlening aan klanten/cliënten/gasten.

De Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende kunnen in diverse sectoren werkzaam zijn. Omdat de werkprocessen van de twee uitstromen sterk op elkaar lijken zijn deze twee beroepen samengevoegd in één kwalificatiedossier. Daarnaast heeft het onderwijs de wens uitgesproken deze samen te voegen zodat deze opleidingen voor een groot deel kunnen worden samengevoegd.

Er bestaat een beperkte verwantschap tussen de beroepscompetentieprofielen die opgenomen zijn in het dossier Medewerker bediening/café-bar en Kok.

Voorafgaand aan de keuze om deze verwante beroepscompetentieprofielen te gebruiken, zijn de beroepscompetentieprofielen in de HTVF-sectoren als geheel bekeken en met elkaar vergeleken. Er is enige overlap geconstateerd tussen de schoonmaakwerkzaamheden van de Facilitaire dienstverlener en de uitstromen die zijn opgenomen in het kwalificatiedossier Schoonmaak en Glazenwassen. Om deze reden hebben Kenwerk en Savantis de betreffende werkprocessen afgestemd. Het betreft werkproces 1.1 'Voert schoonmaakwerkzaamheden uit' uit het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener en kerntaak 1 'Voert interieur, vloeren- en sanitaironderhoud uit' uit het kwalificatiedossier Schoonmaak en Glazenwassen.

In het afstemmingsgesprek bleek dat de (deels) verschillende keuzes voor competenties te maken heeft met het feit dat het om verschillende beroepen gaat: de schoonmaker uit het KD Schoonmaak en Glazenwassen is een 'specialist' op het gebied van schoonmaken en bij de Facilitaire dienstverlener betreft het een onderdeel van een breder takenpakket. Bijvoorbeeld: bij de Schoonmaker is het eigenlijke schoonmaakwerk opgenomen in de prestatie-indicator onder competentie K (Vakdeskundigheid toepassen). Bij de Facilitaire dienstverlener is dit opgenomen bij competentie T (Instructies en procedures volgen). Het verschil in de keuze voor competenties is logisch en blijft daarom gehandhaafd. Wel heeft Kenwerk op basis van het gesprek competentie S (Kwaliteit leveren) toegevoegd aan het werkproces van de Facilitaire dienstverlener. Dit omdat deze competentie essentieel is voor het werkproces.

Het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener is in 2007 gemigreerd vanuit de kwalificatieprofielen. In 2008 is nader onderzoek gedaan naar de trends en ontwikkelingen in de facilitaire dienstverlening. Na de ontwikkeling van de beroepscompetentieprofielen, waarin de resultaten uit dit onderzoek zullen worden meegenomen, zal opnieuw worden afgestemd met Savantis over de schoonmaakwerkzaamheden.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het uitgangspunt bij het opstellen van de kerntaken, werkprocessen en competenties is geweest dat in principe alle onderdelen van de kwalificatieprofielen Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende (versie 2006-2007) en de onderliggende brondocumenten verwerkt zouden moeten worden in het kwalificatiedossier.

Er zijn momenteel geen actuele beroepscompetentieprofielen beschikbaar voor de Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende. De inhoud van dit kwalificatiedossier is gebaseerd op de kwalificatieprofielen Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende (versie 2006-2007) en de onderliggende brondocumenten. Om deze reden zal in 2008 door Kenwerk een arbeidsmarktonderzoek worden gedaan naar de huidige trends en ontwikkelingen in het beroep van de Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende.

Verschillen tussen een vakvolwassen- en een beginnend beroepsbeoefenaar hebben in de eerste plaats betrekking op de mate van ervaring. Veel handelingen en resultaten komen wel overeen, maar door ervaring zal een vakvolwassene deze handelingen effectiever en efficiënter uitvoeren. Dit komt tot uitdrukking in de prestatie-indicatoren in deel C.

Voor beide uitstromen heeft de paritaire commissie besloten dat een tweede moderne vreemde taal niet noodzakelijk is voor de uitoefening van het beroep en is daarom ook niet opgenomen in het kwalificatiedossier.

Bij de omzetting van dit kwalificatiedossier naar het vernieuwde format is gebruikgemaakt van het referentiemodel ondernemen, managen en leiding geven (oktober 2006). In dit referentiemodel staan werkprocessen beschreven voor de ondernemer en de manager die gelden voor de diverse sectoren. De werkprocessen uit het referentiemodel zijn vergeleken met de kerntaken uit het kwalificatieprofiel Facilitair leidinggevende en voor zover van toepassing overgenomen. De competenties en succescriteria uit de onderliggende kwalificatieprofielen zijn gebruikt bij het formuleren van de prestatie-indicatoren.

Certificeerbare eenheden

De bestuurscommissie Facilitaire Dienstverlening heeft voor beide kwalificatieprofielen (versie 2005-2006) certificeerbare eenheden vastgesteld die overgenomen zijn in dit kwalificatiedossier.

Certificeerbare eenheden zijn van belang om snel te kunnen inspelen op vragen van de arbeidsmarkt, ongekwalificeerde uitstroom te beperken door deelprestaties te belonen en verkorte vervolgstudies mogelijk te maken. Een certificaat is een bewijsstuk met (economische en) civiele waarde. De keuze voor juist deze certificeerbare eenheden is gebaseerd op een clustering van kerntaken uit de kwalificatieprofielen (versie 2005-2006).

Tijdens de uitvoering van het arbeidsmarktonderzoek zal moeten blijken of deze certificeerbare eenheden nog steeds voldoende arbeidsmarktrelevantie hebben. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zal het kwalificatiedossier, indien nodig, worden aangepast.

De civiele waarde van deze certificeerbare eenheden is afgeleid van de functies die Facilitair medewerkers en Facilitair leidinggevendens uitvoeren (Bedrijfstakverkenningen zorg en welzijn, NIZW, 1998).

De certificeerbare eenheden zijn:

- Uitvoeren van schoonmaakonderhoud
- Uitvoeren van voedingstaken en cateringwerkzaamheden
- Uitvoeren en beheren van catering en het organiseren van evenementen
- Uitvoeren en beheren van schoonmaak en textiel
- Uitvoeren en beheren van risicopreventie en Arbo-taken
- Uitvoeren en beheren van voorraad en inkoop

2.4 Discussiepunten

- Abstractieniveau: in de paritaire commissie heeft er een discussie plaatsgevonden omtrent het abstractieniveau van de werkprocessen. Men was van mening dat op sommige punten de werkprocessen te gedetailleerd zijn omschreven. Omdat het werkgebied van een Facilitaire dienstverlener erg breed is, is ervoor gekozen om de werkprocessen wat abstracter te omschrijven, zodat deze op de diverse werkgebied van toepassing zijn.
- Actualiteit: er worden vraagtekens gezet bij de actualiteit van bepaalde werkprocessen. In 2008 heeft er een onderzoek plaats gevonden naar de beroepen en de bijbehorende taken in de Facilitaire dienstverlening. Op basis van de resultaten uit dit onderzoek zullen er in 2009 beroepscompetentieprofielen worden ontwikkeld.
- Certificeerbare eenheid: de naam van de certificeerbare eenheid 'Uitvoeren en beheren van catering en evenementen' vinden de leden van de paritaire commissie discutabel. De wens is om deze naam te wijzigen in 'Uitvoeren en beheren van catering en de organisatie van evenementen'. Met deze titel wordt de inhoud van de certificeerbare eenheid volgens de leden van de paritaire commissie beter weergegeven.
- Moderne vreemde talen en Nederlands: in 2009 zal de commissie Meijerink een advies uitbrengen over taal- en rekenniveaus. Besloten is om in verband met de uitkomsten van dit onderzoek voor het cohort 2009-2010 hetzelfde taalniveau op te nemen in het kwalificatiedossier als voor het cohort 2008-2009. De adviezen voor het opnemen van reken- en wiskundeniveaus, opgesteld door werkgroepen waarin onderwijs en bedrijfsleven vertegenwoordigd waren, is voorgelegd aan de Paritaire Commissie Facilitaire Dienstverlening. De Paritaire Commissie heeft dit advies goedgekeurd. Het advies is verwerkt in deel B en in de vakkennis en vaardigheden in deel C van het kwalificatiedossier.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier	Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	X Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd	Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Toelichting

In deze versie van het kwalificatiedossier zijn de niveaus voor rekenen- en wiskunde op basis van het Raamwerk rekenen/wiskunde opgenomen. Tevens zijn de vakkennis en vaardigheden per werkproces in plaats van per competentie beschreven.

Naast de bovenstaande wijzigingen is hoofdstuk 2, paragraaf 5 'Trends en Innovaties' aangepast naar aanleiding van de rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie Kenwerk 2008-2009.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de onderwerpen die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Kwaliteitszorg*	Opzetten van een kwaliteitszorgsysteem t.b.v. het monitoren en onderhouden van kwalificatiedossiers.	Team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling Kenwerk	2009-2010
Herijken van het kwalificatiedossier	Op basis van de nieuwe bcp's, die in 2009 zullen worden ontwikkeld naar aanleiding van het arbeidsmarkt-onderzoek naar de beroepen en bijbehorende taken in de Facilitaire diensverlening zal het kwalificatiedossier worden herijkt.	Team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling Kenwerk	2009
Onderhoud aan kwalificatiedossier	Het n.a.v.(nieuwe) brondocumenten, ontwikkelingen in de sector, de monitors en ervaringen vanuit de experimenten het plegen van onderhoud aan het kwalificatiedossier op basis van het kwaliteitscyclus	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	Vanaf 2010 elke vier jaar
Taal- en rekenniveaus	Op basis van de uitkomsten van het onderzoek van de Commissie Meijerink zullen de taal- en rekenniveaus in dit kwalificatiedossier worden aangepast.	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	2009

** Kwaliteitszorg*

In de schooljaren 2005-2006 en 2006-2007 zijn monitors uitgezet bij contactpersonen van ROC's. Er is gevraagd naar de ervaringen met kwalificatiedossiers, examinering, bedrijfsleven, deelnemers en Kenwerk. In het schooljaar 2006-2007 zijn naast ROC's ook leerbedrijven gemonitord. De resultaten van deze monitors zijn voorgelegd aan de paritaire commissies van Kenwerk. Zij gebruiken de resultaten hiervan als basis voor adviezen over het onderhoud van de kwalificatiedossiers.

In 2009 en 2010 zal Kenwerk het kwaliteitszorgsysteem kwalificatiedossiers verder ontwikkelen, ten behoeve van het monitoren van en onderhoud aan kwalificatiedossiers. De paritaire commissies van Kenwerk zullen de resultaten gebruiken als basis voor adviezen over het onderhoud van de kwalificatiedossiers.