

Kwalificatiedossier mbo

Dienstverlening

Crebonr. 23385

Kwalificaties

- » **Medewerker facilitaire dienstverlening (Crebonr. 25959)**
- » **Helpende Zorg en Welzijn (Crebonr. 25960)**
- » **Medewerker sport en recreatie (Crebonr. 25961)**

Versie

Gewijzigd 2024

Geldig vanaf

01-08-2024

Opleidingsdomein

Zorg en welzijn (Crebonr. 79140)

Penvoerder: Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Gevalideerd door: Sectorkamer Zorg, welzijn en sport
Op: 01-09-2023

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit	6
B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af	7
B1-K1-W2: Treedt op als online en/of offline aanspreekpunt	8
B1-K1-W3: Draagt bij aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving	8
B1-K1-W4: Rondt de werkzaamheden af	9
B1-K1-W5: Evalueert de werkzaamheden	9
2. Generieke onderdelen	10
Profieldeel	11
P1: Medewerker facilitaire dienstverlening	11
P1-K1: Voert facilitaire werkzaamheden uit	11
P1-K1-W1: Assisteert bij het beheer en onderhoud van gebouwen	12
P1-K1-W2: Voert logistieke werkzaamheden uit	12
P1-K1-W3: Voert cateringwerkzaamheden uit	13
P1-K1-W4: Voert administratieve werkzaamheden uit	13
P2: Helpende Zorg en Welzijn	14
P2-K1: Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn	14
P2-K1-W1: Ondersteunt bij wonen	15
P2-K1-W2: Ondersteunt bij voeding	15
P2-K1-W3: Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL	15
P2-K1-W4: Assisteert bij het ondernemen van activiteiten gericht op dagbesteding en welbevinden	16
P3: Medewerker sport en recreatie	17
P3-K1: Assisteert bij sportieve en recreatieve activiteiten en evenementen	17
P3-K1-W1: Assisteert bij de praktische uitvoering van sportieve en recreatieve activiteiten	17
P3-K1-W2: Begeleidt deelnemers	18
P3-K1-W3: Houdt toezicht	18
P3-K1-W4: Assisteert bij de uitgifte en beheer van producten/diensten	19

Leeswijzer

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

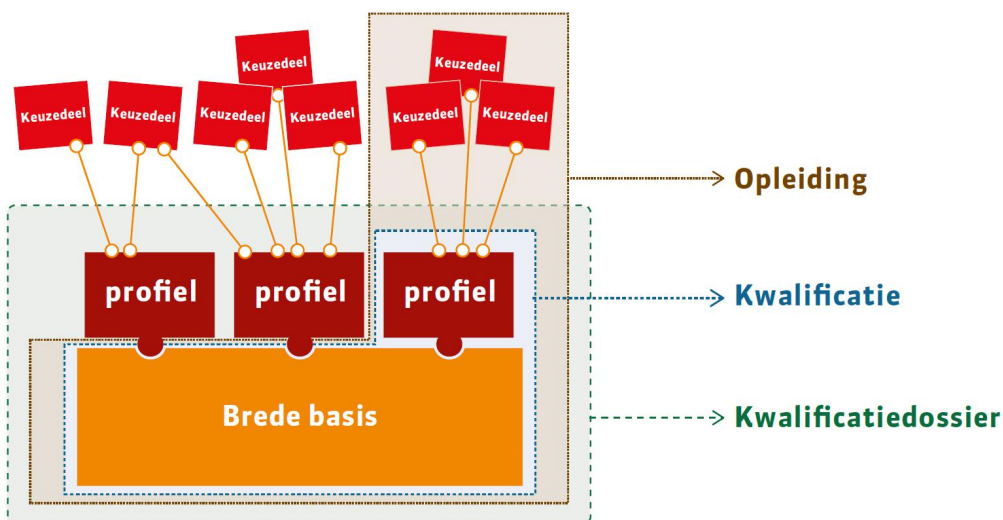
Opbouw dossier

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

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

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

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



Taal en rekenen

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

Verantwoordingsinformatie

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

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Medewerker facilitaire dienstverlening	2	Nee	basisberoepsopleiding
P2 Helpende Zorg en Welzijn	2	Nee	basisberoepsopleiding
P3 Medewerker sport en recreatie	2	Nee	basisberoepsopleiding

Basisdeel

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

B1-K1 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit	B1-K1-W1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af
	B1-K1-W2	Treedt op als online en/of offline aanspreekpunt
	B1-K1-W3	Draagt bij aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving
	B1-K1-W4	Rondt de werkzaamheden af
	B1-K1-W5	Evalueert de werkzaamheden

Profieldeel

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

P1 Medewerker facilitaire dienstverlening		
P1-K1 Voert facilitaire werkzaamheden uit	P1-K1-W1	Assisteert bij het beheer en onderhoud van gebouwen
	P1-K1-W2	Voert logistieke werkzaamheden uit
	P1-K1-W3	Voert cateringwerkzaamheden uit
	P1-K1-W4	Voert administratieve werkzaamheden uit

P2 Helpende Zorg en Welzijn		
P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn	P2-K1-W1	Ondersteunt bij wonen
	P2-K1-W2	Ondersteunt bij voeding
	P2-K1-W3	Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL
	P2-K1-W4	Assisteert bij het ondernemen van activiteiten gericht op dagbesteding en welbevinden

P3 Medewerker sport en recreatie		
P3-K1 Assisteert bij sportieve en recreatieve activiteiten en evenementen	P3-K1-W1	Assisteert bij de praktische uitvoering van sportieve en recreatieve activiteiten
	P3-K1-W2	Begeleidt deelnemers
	P3-K1-W3	Houdt toezicht
	P3-K1-W4	Assisteert bij de uitgifte en beheer van producten/diensten

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar kan werken in diverse - stabiele - werkomgevingen. De werkzaamheden zijn ondersteunend en grotendeels voorspelbaar maar kunnen verschillen afhankelijk van het type organisatie of bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij bedrijven en organisaties die diensten verlenen aan individuele klanten* of groepen klanten; dit kunnen zowel interne als externe klanten zijn. Voorbeelden hiervan zijn facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners, productieomgevingen, recreatiebedrijven, zwembaden, (attractie)parken, (semi)overheidsinstellingen, (thuis)zorginstellingen, gastouderbureaus, buurthuizen, groepsaccommodaties, indoor- en outdoorcentra, sportverenigingen en sportaccommodaties, maar ook in een ondersteunende rol in de kinderopvang of in het onderwijs. De doelgroep waarmee de beginnend beroepsbeoefenaar te maken heeft is erg divers en varieert in leeftijd, cultuur, leefstijl en maatschappelijke positie.

* waar in dit dossier klant staat, kan ook worden gelezen: gast, deelnemer, cliënt, zorgvrager, mantelzorger, bewoner, burger, deelnemer, oudere, kind, leerling, vrijwilliger, recreant, sportbeoefenaar, collega, opdrachtgever of organisatie, etcetera.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een dienstverlenende en servicegerichte houding. De beginnend beroepsbeoefenaar houdt rekening met en speelt in op de behoeften, verwachtingen en mogelijkheden van de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een sociale en open houding, is alert, flexibel en integer en werkt volgens richtlijnen en procedures.

Resultaat van de beroepengroep

Er is optimale ondersteuning en service verleend aan de klant.

B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert eenvoudige dienstverlenende taken uit volgens standaardprocedures en/of afspraak. De diversiteit van de werkzaamheden is groot, wat betekent dat de beginnend beroepsbeoefenaar veel schakelt tussen uiteenlopende taken en klanten. Dit maakt het werk complex. De werktijden zijn wisselend; er wordt regelmatig in de avond, weekenden en nacht gewerkt, wat vraagt om flexibiliteit. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis en basisvaardigheden nodig voor de uitvoering van de dienstverlenende werkzaamheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt onder verantwoordelijkheid van een leidinggevende.* Binnen een afgebakend takenpakket werkt die zelfstandig en is die verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van de eigen werkzaamheden.

* waar in dit dossier leidinggevende staat, kan ook begeleider, supervisor of verantwoordelijk collega bedoeld worden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de eigen en andere culturen
- heeft basiskennis van de visie en werkwijze van de organisatie
- heeft basiskennis van duurzaamheidsprincipes
- heeft basiskennis van eerste hulp en bedrijfshulpverlening
- heeft basiskennis van het aanbod van producten en diensten van de organisatie

B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

- heeft basiskennis van het gebruik en de eigenschappen van gangbare (hulp)middelen, materialen en apparatuur
- heeft basiskennis van kwaliteitszorg
- heeft basiskennis van organisatiespecifieke processen, richtlijnen en afspraken
- heeft basiskennis van principes van gastvrijheid
- heeft basiskennis van sociale veiligheid
- heeft basiskennis van vaktaal
- heeft basiskennis van verschillende soorten (klant/cliënt) doelgroepen, kenmerken en benaderingswijzen
- heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (w.o. Arbo, HACCP, milieu, veiligheid en AVG)
- kan de eigen werkzaamheden evalueren
- kan eenvoudige gesprekstechnieken toepassen (waaronder LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen)
- kan eenvoudige handleidingen en etiketten lezen en interpreteren
- kan ergonomisch werken
- kan feedback en complimenten geven en ontvangen
- kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen en systemen gebruiken
- kan hygiënisch werken
- kan kostenbewust werken
- kan leerstrategieën toepassen om de eigen deskundigheid te vergroten
- kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- kan verschillende manieren van serviceverlening in relatie tot de eigen werkzaamheden toepassen
- kan zich gastvrij en klantgericht opstellen

B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt opdrachten en instructies van de leidinggevende en/of neemt deel aan overleg om de werkzaamheden af te stemmen en de werkuitvoering te bespreken met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een planning van de eigen werkzaamheden en richt de werkplek in. De beginnend beroepsbeoefenaar ruimt hiervoor indien nodig op of maakt schoon, verzamelt de benodigde materialen en middelen en zet deze klaar voor gebruik en/of richt de ruimte in. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt afspraken over de voortgang van het werk en draagt zo nodig werkzaamheden over aan collega's. In overleg met collega's en/of de leidinggevende lost die eenvoudige praktische problemen op.

Resultaat

De werkzaamheden zijn afgestemd, gepland en organisatorisch en praktisch voorbereid.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- volgt nauwkeurig instructies en aanwijzingen op;
- vraagt om toelichting of hulp bij onduidelijkheden;
- verzamelt actief informatie over de werkuitvoering en aandachtspunten;
- stemt effectief af met collega's, leidinggevende of betrokkenen;
- handelt representatief;
- verzamelt benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur;
- gaat zorgvuldig om met (hulp)middelen, materialen en apparatuur;
- maakt de werkplek klaar voor gebruik;
- werkt efficiënt en volgens de richtlijnen van de organisatie;
- plant de werkzaamheden in een logische volgorde.

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

B1-K1-W2: Treedt op als online en/of offline aanspreekpunt

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar staat de klant (bijvoorbeeld telefonisch/live/schriftelijk/digitaal) te woord. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt de behoeften en wensen van de klant, informeert de klant en/of verwijst deze door naar de juiste persoon of plek. De beginnend beroepsbeoefenaar neemt eventuele klachten in ontvangst, meldt deze en zorgt voor opvolging, zoals het doorgeven aan de juiste persoon/afdeling. De beginnend beroepsbeoefenaar rondt het gesprek af, controleert hierbij gemaakte afspraken, checkt de tevredenheid van de klant en registreert zo nodig gegevens.

Resultaat

De klant is volgens richtlijnen te woord gestaan en geholpen. Indien van toepassing zijn gegevens geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- staat de klant vriendelijk en duidelijk te woord;
- stelt zich dienstbaar op;
- is representatief in uiterlijk en gedrag (volgens de richtlijnen van de organisatie);
- achterhaalt proactief de wensen en mogelijkheden van de klant;
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie;
- handelt inclusief en cultuursensitief;
- handelt volgens geldende wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ethisch en integer handelen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K1-W3: Draagt bij aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, klanten en collega's en onderneemt daarop actie door risicovolle en/of vervelende situaties en grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar te maken en indien nodig hulp in te schakelen. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft de eigen grenzen aan en behandelt anderen met respect. De beginnend beroepsbeoefenaar meldt en/of rapporteert de gebeurtenis aan de leidinggevende.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een bijdrage geleverd aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving. Bijzonderheden zijn gemeld en/of gerapporteerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- schat de situatie correct in;
- handelt alert en adequaat in onveilige situaties;
- handelt consequent binnen de grenzen van de eigen bevoegdheid, volgens geldende wet- en regelgeving en richtlijnen van de organisatie;
- toont in voorkomende gevallen zorg en aandacht voor de situatie van de klant;
- geeft helder en op een passende manier de eigen grenzen aan;
- rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen

B1-K1-W4: Rondt de werkzaamheden af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar reinigt indien nodig gebruikte middelen en materialen, ruimt deze op en zorgt dat de werkplek weer netjes is voor het volgend gebruik. Voorraden zijn indien nodig aangevuld. Indien van toepassing wordt afval gescheiden en/of afgevoerd. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt relevante informatie over aan collega's. Indien nodig worden hierbij checklisten/protocollen ingevuld/afgetekend en systemen bijgewerkt. Bijzonderheden worden geregistreerd.

Resultaat

De werkzaamheden zijn op een goede manier afgerond en relevante informatie is overgedragen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat zorgvuldig en milieubewust om met materialen en middelen;
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie;
- handelt netjes en volgens geldende richtlijnen en procedures;
- volgt protocollen nauwkeurig op;
- brengt werkzaamheden duidelijk over aan leidinggevende/collega.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W5: Evalueert de werkzaamheden

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt in overleg met de leidinggevende informatie over het functioneren door klanten en/of collega's om feedback te vragen. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt de feedback met collega's, geeft zelf ook feedback aan anderen en reflecteert op het eigen handelen. In overleg met de leidinggevende maakt de beginnend beroepsbeoefenaar afspraken over (aanpassing van) de werk- of handelwijze en/of over eventuele aanvullende scholing.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de werkzaamheden samen met collega's en/of leidinggevende geëvalueerd. Zo nodig zijn er actiepunten geformuleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt actief en doelgericht feedback;
- formuleert helder en kernachtig;
- stemt af met relevante partijen/personen als de werkwijze moet worden aangepast;
- schetst een realistisch beeld van het eigen functioneren.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Omgaan met verandering en aanpassen, Samenwerken en overleggen, Leren

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

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

Rekenen

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

Loopbaan en burgerschap

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

Profieldeel

P1 Medewerker facilitaire dienstverlening

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De medewerker facilitaire dienstverlening levert in een ondersteunende rol een bijdrage aan het primaire proces binnen bedrijven en organisaties en draagt zo indirect bij aan het (eind)resultaat. De medewerker facilitaire dienstverlening heeft oog voor service, gebouw en omgeving en kan snel schakelen tussen deze onderdelen van het werk. Door met een dienstverlenende instelling en flexibel in te spelen op wisselende situaties ontzorgt die interne en externe betrokkenen van een organisatie/bedrijf.

De medewerker facilitaire dienstverlening kan werken in diverse werkomgevingen en kan verschillende online en offline diensten verlenen. De medewerker facilitaire dienstverlening is in dienst van een facilitaire aanbieder of werkt binnen de facilitaire dienstverlening van organisaties (zowel profit als non-profit).

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Voert facilitaire werkzaamheden uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt gebruik van basiskennis en vaardigheden en past routines en standaardprocedures toe om eenvoudige facilitaire werkzaamheden uit te voeren. Omdat een gedeelte van de werkzaamheden online is, zijn digitale vaardigheden nodig. De werkzaamheden zijn altijd in een vaste context en routine, maar wisselend van aard. Door deze diversiteit moet de beginnend beroepsbeoefenaar snel kunnen schakelen tussen de verschillende taken en de personen waarmee die communiceert. Bij dit werk hoort ook 24-uurs bereikbaarheid via reserveringssystemen en berichten. Dit maakt het werk complex.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert zelfstandig de eigen werkzaamheden uit, maar altijd onder supervisie van een leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de taken volgens de geldende richtlijnen of de gegeven instructie en voor het melden van bijzonderheden aan de leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis over veelgebruikte schoonmaakmiddelen en de toepassingen ervan
- heeft basiskennis van de ingrediënten en eigenschappen en risico's van voedingsmiddelen
- heeft basiskennis van documentatie en documentatiebeheer
- heeft basiskennis van gangbare diëten, allergieën en intoleranties
- heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van (benodigde) huisvesting
- heeft basiskennis van goederenopslag
- heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer
- heeft basiskennis van transport
- heeft basiskennis van verschillende klantgroepen
- heeft basiskennis van verschillende soorten (klant/cliënt) doelgroepen, kenmerken en benaderingswijzen
- heeft basiskennis van verschillende zaalopstellingen
- heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (w.o. Arbo, HACCP, milieu, veiligheid en AVG)
- heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (waaronder HACCP)
- heeft vaktechnisch inzicht op het vakgebied en de werkomgeving om (technische) klussen te kunnen doen die bij het werk horen
- kan (componenten van) voedingsmiddelen bereiden
- kan afspraken over clean desk policy toepassen en overdragen
- kan communiceren met klanten op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren

P1-K1 Voert facilitaire werkzaamheden uit

- kan gegevens verwerken
- kan werken met gangbare systemen zoals FMIS
- kan zich gastvrij en klantgericht opstellen

P1-K1-W1 Assisteert bij het beheer en onderhoud van gebouwen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de representativiteit van het gebouw(en) en het omliggende terrein zodat dit het gewenste niveau heeft. Hiervoor voert die schoonmaakwerkzaamheden en eenvoudig onderhoud uit aan apparatuur, materialen en middelen. De beginnend beroepsbeoefenaar lost eenvoudige storingen op en herstelt kleine mankementen. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt of datgene wat die hersteld of onderhouden heeft goed functioneert en brengt zo nodig correcties aan. Bij grotere storingen informeert die de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert onvolkomenheden en rapporteert over de uitgevoerde onderhouds- en herstelwerkzaamheden.

Resultaat

Het gebouw en het omliggende terrein zijn onderhouden en representatief. De onderhoudswerkzaamheden zijn gerapporteerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- handelt doortastend;
- voert schoonmaak-, onderhouds-, en herstelwerkzaamheden uit volgens richtlijnen en procedures;
- werkt zorgvuldig, efficiënt en met tempo;
- handelt duurzaam.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

P1-K1-W2 Voert logistieke werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar checkt de hoeveelheid, kwaliteit en houdbaarheid van goederen/producten. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt, selecteert en controleert goederen/producten, transporteert goederen/producten en personen naar de gewenste locatie en slaat goederen/producten op in de daarvoor bestemde ruimte. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert gegevens over de voorraad, signaleert (dreigende) tekorten en eventuele schades en meldt deze aan de leidinggevende.

Resultaat

Logistieke werkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd, de voorraad is op peil en gegevens zijn geregistreerd. Eventuele tekorten en schades zijn gemeld aan de leidinggevende.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt nauwkeurig volgens geldende wet- en regelgeving;
- vervoert goederen en personen efficiënt en veilig;
- controleert de voorraad en kwaliteit zorgvuldig;
- geeft dreigende tekorten tijdig door;
- handelt duurzaam.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

P1-K1-W3 Voert cateringwerkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen van de klant of ontvangt een opdracht of bestelling voor eten en/of drinken. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de opdracht of bestelling uit te voeren, bereidt eenvoudige gerechten en/of dranken, en handelt de bestelling of opdracht af. In voorkomende situaties geeft die de bestelling door aan de keuken. De beginnend beroepsbeoefenaar vult automaten bij, maakt vergaderruimtes klaar en vult buffetten aan.

Resultaat

Cateringwerkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont inzicht in het soort en de kwaliteit van producten;
- past de juiste bereidings- en distributietechnieken toe;
- werkt efficiënt en nauwkeurig volgens procedures en wet- en regelgeving;
- is vriendelijk en klantgericht;
- schakelt tijdig collega's in bij vragen, problemen of bijzonderheden;
- handelt duurzaam.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

P1-K1-W4 Voert administratieve werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit, zoals het verwerken van documenten en de registratie van gegevens in systemen. De beginnend beroepsbeoefenaar vult bijvoorbeeld formulieren in, sorteert post, ordent en archiveert documenten, maakt zakelijke correspondentie verzendklaar en verwerkt reserveringen.

Resultaat

Administratieve werkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie;
- schakelt tijdig collega's in bij vragen, problemen of bijzonderheden;
- werkt nauwkeurig, efficiënt en met tempo.
- gebruikt de benodigde (digitale) hulpmiddelen en systemen adequaat.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2 Helpende Zorg en Welzijn

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De helpende zorg en welzijn kan werken in een ondersteunende rol in de eigen woon/leefomgeving van de cliënt, maar ook in een omgeving waar de cliënt langdurig of tijdelijk verblijft, zoals een verzorgingstehuis, verpleeghuis, woonzorgcentrum, revalidatieafdeling, een woonvorm voor begeleid wonen, dagbesteding, in de kinderopvang, thuiszorg of een ziekenhuis.

De helpende zorg en welzijn voert vraaggericht ondersteunende taken uit ten behoeve van een of meer cliënten en diens naastbetrokkenen. Hierbij houdt die rekening met de afspraken in het zorgplan en heeft die aandacht voor de zelf- en samenredzaamheid van de cliënt en diens naastbetrokkenen en de mogelijkheden, wensen, gewoonten, normen, waarden, levensbeschouwing en culturele achtergrond. De helpende zorg en welzijn bewaakt de privacy en is zich bewust van het effect van het eigen handelen en gedrag.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert uitvoerende, laagcomplexe werkzaamheden uit binnen het kader van gemaakte afspraken. In de werkzaamheden past die routines en standaardprocedures toe en maakt gebruik van basiskennis en vaardigheden om cliënten passend te ondersteunen. De context waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd is overwegend stabiel. Maar de werkomgevingen zijn wisselend, en elke omgeving heeft andere regels en cliënten, wat het werk complex maakt. Dit vraagt om snel kunnen schakelen en flexibiliteit. Als de situatie minder stabiel is en als er onvoorziene situaties optreden, vraagt de beginnend beroepsbeoefenaar hulp of ondersteuning van een collega en/of leidinggevende.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt vraaggericht, op basis van instructies en voert zelfstandig de eigen taken uit. Bij de uitvoering van de werkzaamheden kan die altijd terugvallen op collega's of een leidinggevende, die al dan niet op afstand beschikbaar is. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen werkzaamheden en legt verantwoording af aan een leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van anatomie
- heeft basiskennis van de verschillende doelgroepen in zorg en welzijn
- heeft basiskennis van gezonde voeding
- heeft basiskennis van groepsprocessen tijdens een activiteit
- heeft basiskennis van huishoudelijke apparaten
- heeft basiskennis van in de organisatie geldende protocollen
- heeft basiskennis van registratie (mbt cliëntsystemen)
- heeft basiskennis van schoonmaken
- heeft basiskennis van veelvoorkomende ziektebeelden van cliënten
- heeft basiskennis van verschillende activiteiten op het gebied van zorg en welzijn
- heeft basiskennis van voedingsleer en veelvoorkomende diëten
- heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving zoals de Meldcodes huiselijk geweld en kindermishandeling
- kan een zorgplan lezen, interpreteren en gebruiken
- kan eerste hulp toepassen
- kan methodes inzetten om de zelf- en samenredzaamheid van cliënten te bevorderen
- kan persoonlijke zorg geven
- kan voedingsvoorschriften lezen
- kan zich gastvrij en klantgericht opstellen

P2-K1-W1 Ondersteunt bij wonen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt de cliënt, naastbetrokkenen of collega's vraaggericht bij het wonen, door samen met de cliënt dingen te doen, zoals schoonmaken, de post, de was doen en boodschappen doen en lichte onderhoudswerkzaamheden, zoals filters schoonmaken, koelkast/vriezer ontdooien en koffieapparaat ontkalken. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt op basis van het zorgplan met de cliënt en naastbetrokkenen afspraken over welke huishoudelijke werkzaamheden de cliënt zelf doet, wat samen gedaan kan worden en welke ondersteuning door anderen wordt gedaan, waarbij het uitgangspunt is dat de cliënt en diens naastbetrokkenen zoveel mogelijk zelf kunnen doen.

Resultaat

De cliënt is volgens gemaakte afspraken passend ondersteund bij wonen, waarbij de zelfredzaamheid zoveel als mogelijk is gestimuleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- luistert aandachtig naar de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en naastbetrokkenen;
- voert de werkzaamheden efficiënt en volgens afspraken en richtlijnen uit;
- gebruikt materialen en middelen adequaat en milieubewust;
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie;
- stimuleert de cliënt om taken zelf uit te voeren;
- bewaakt zorgvuldig de eigen grenzen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ethisch en integer handelen, Plannen en organiseren, Omgaan met verandering en aanpassen

P2-K1-W2 Ondersteunt bij voeding

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt de cliënt en diens naastbetrokkenen bij het bereiden van voeding en voedingsmiddelen, bijvoorbeeld door samen te koken. Daarnaast ondersteunt die bij de inname van voeding. De beginnend beroepsbeoefenaar leest de voedingsvoorschriften, controleert de voedselveiligheid, observeert wat de cliënt eet en drinkt, hoe de cliënt voeding tot zich neemt, welke diëten mogelijk van toepassing zijn en stimuleert mogelijk advies over gezonde voeding passend bij de wensen en behoeften van, en indien van toepassing, samen met de cliënt.

Resultaat

De cliënt is passend ondersteund bij voeding (indien nodig volgens het zorgplan van de cliënt).

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt op een veilige en verantwoorde manier met voeding;
- signaleert adequaat veranderingen in de behoeften, het gedrag en de gemoedstoestand van de cliënt;
- gaat duurzaam en efficiënt om met voeding;
- stimuleert de cliënt proactief om gezond te eten;
- gaat uit van de zelfredzaamheid van de cliënt.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K1-W3 Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt de cliënt, naastbetrokkenen of collega's vraaggericht bij persoonlijke zorg en activiteiten van het dagelijks leven (ADL), zoals onder andere, wassen, verschonen, ondersteuning bij de

P2-K1-W3 Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL

toiletgang, aan- en uitkleden en helpen het voortbewegen in huis. Hierbij is het uitgangspunt dat de cliënt zoveel mogelijk zelf doet en hiertoe gestimuleerd wordt. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt gerichte vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen, gaat na wat de afspraken in het zorgplan zijn en biedt op basis daarvan ondersteuning, waarbij die de balans bewaart tussen de wensen van de cliënt, de werkplanning en de gemaakte afspraken. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert eventuele bijzonderheden en veranderingen in de gezondheid, gedrag, het welbevinden en/of de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en meldt dit aan collega's/de leidinggevende en meldt dit indien mogelijk/nodig in het cliëntensysteem.

Resultaat

De cliënt is volgens gemaakte afspraken passend ondersteund bij persoonlijke zorg en ADL.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- zet adequaat de juiste middelen, materialen en methoden in;
- gaat milieubewust en efficiënt om met materialen en middelen;
- signaleert adequaat veranderingen in de behoeften, het gedrag en de gemoedstoestand van de cliënt;
- relevante gegevens zijn overgedragen volgens de afspraken binnen de organisatie;
- gaat uit van de zelfredzaamheid van de cliënt;
- schakelt tijdig collega's in;
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie;
- bewaakt zorgvuldig de eigen grenzen.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

P2-K1-W4 Assisteert bij het ondernemen van activiteiten gericht op dagbesteding en welbevinden

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt gerichte vragen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen en geeft de cliënt en naastbetrokkenen informatie over activiteiten, helpt bij het uitkiezen van activiteiten, begeleidt (indien nodig) bij het vervoer naar activiteiten en/of assisteert bij de uitvoering van activiteiten, zoals creatieve, educatieve of recreatieve activiteiten (zoals wandelen, spelletjes doen, etcetera). De beginnend beroepsbeoefenaar betreft de cliënten en naastbetrokkenen zoveel als mogelijk is bij de activiteit(en). De beginnend beroepsbeoefenaar geeft zo nodig extra uitleg en hulp aan cliënten die daaraan behoefte hebben en bevordert een positief (groeps)klimaat door voor een goede sfeer te zorgen en dit te delen met cliënten.

Resultaat

Er is geassisteerd bij het ondernemen en de uitvoering van bij de cliënt passende activiteiten gericht op dagbesteding en welbevinden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- betreft de cliënt proactief bij de activiteit;
- past communicatie en gedrag adequaat aan op een groep en/of een individu, ook als die verschilt qua cultuur of achtergrond;
- gaat professioneel om met gevoelens en emoties bij weerstand, tegenslag en moeilijke situaties;
- bewaakt zorgvuldig de eigen grenzen.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen

P3 Medewerker sport en recreatie

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De medewerker sport en recreatie kan werken in een ondersteunende rol in allerlei verschillende contexten zoals op campings, in attractieparken, bij groepsaccommodaties, fitness-, indoor- en outdoorcentra, sportclubs, zwembaden, wellnesscentra of (semi)overheidsorganisaties. De medewerker sport en recreatie gaat graag met mensen om, is gastvrij en weet mensen te vermaken en te enthousiasmeren. De medewerker sport en recreatie weet van aanpakken, werkt volgens voorschriften en instructies en gemaakte afspraken, is alert op het signaleren van bijzonderheden, met name op het gebied van (sociale en fysieke) veiligheid.

Beroepsvereisten

Nee

P3-K1 Assisteert bij sportieve en recreatieve activiteiten en evenementen

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt basiskennis en vaardigheden en past routines en standaardprocedures toe om te assisteren bij het uitvoeren van (delen van) recreatieve en/of sportieve activiteiten, deelnemers te begeleiden en toezicht te houden. De eenvoudige werkzaamheden zijn uitvoerend en altijd binnen het kader van gemaakte afspraken. De activiteiten zijn zowel binnen als buiten en werkuren zijn regelmatig in de avond en in het weekend en seizoensgebonden, wat vraagt om flexibiliteit. De doelgroep is erg divers en varieert in leeftijd, cultuur, leefstijl, maatschappelijke positie en waardering voor sport, spel en recreatie. Door deze diversiteit aan situaties en mensen moet de medewerker sport en recreatie snel kunnen schakelen. De (sociale en fysieke) veiligheid van deelnemers heeft topprioriteit en vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaar voortdurende alertheid.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt op basis van instructies en voert zelfstandig de eigen taken uit, maar altijd onder supervisie. Bij de uitvoering van de taken kan die altijd terugvallen op een leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen werkzaamheden en legt verantwoording af aan een leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de mogelijkheden op het gebied van sportieve en recreatieve activiteiten
- heeft basiskennis van de rol van sport en bewegen in gezondheid
- heeft basiskennis van gebruik en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur bij sportieve en recreatieve activiteiten
- heeft basiskennis van in de organisatie geldende afspraken en verwachtingen met betrekking tot gastvrijheid
- heeft basiskennis van verschillende doelgroepen en groepsprocessen in de sport en recreatie
- heeft basiskennis van voeding in relatie tot gezondheid, sport en bewegen
- heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (w.o. Arbo, HACCP, milieu, veiligheid en AVG)
- kan basale pedagogische en didactische vaardigheden toepassen bij het uitvoeren van sportieve en recreatieve activiteiten
- kan begeleidingsmethodieken toepassen
- kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren
- kan eenvoudige gesprekken voeren en informatie en instructies geven in een moderne vreemde taal
- kan eerste hulp toepassen
- kan observatietechnieken toepassen om informatie over deelnemers te verzamelen
- kan zich gastvrij en klantgericht opstellen

P3-K1-W1 Assisteert bij de praktische uitvoering van sportieve en recreatieve activiteiten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar helpt bij de praktische uitvoering van activiteiten en voert daarbij voorkomende werkzaamheden uit, zoals het geven van uitleg over activiteiten, de werking van producten of apparatuur, het

P3-K1-W1 Assisteert bij de praktische uitvoering van sportieve en recreatieve activiteiten

informerend over veilig, hygiënisch en duurzaam gebruik van middelen, materialen en accommodatie en het beantwoorden van vragen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert eventuele veranderingen en bijzonderheden en onderneemt daarop zo nodig actie.

Resultaat

Er is volgens afspraken geassisteerd bij de uitvoering van de activiteit.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies en informatie;
- maakt verantwoord gebruik van materialen en middelen;
- stelt zich servicegericht op;
- werkt volgens procedures en richtlijnen van de organisatie;
- rapporteert tijdig, bondig en helder aan de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Formulieren en rapporteren

P3-K1-W2 Begeleidt deelnemers

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt deelnemers en informeert ze over de gang van zaken tijdens en rond de activiteit, demonstreert vaardigheden of handelingen en stimuleert deelnemers om actief mee te doen. De beginnend beroepsbeoefenaar stimuleert indien van toepassing de interactie en samenwerking in de groep, observeert deelnemers tijdens de uitvoering van de activiteit en geeft zo nodig aanwijzingen, extra uitleg of hulp. De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt de deelnemer bij succes en tegenslag, bewaakt de voortgang van de activiteit, checkt de tevredenheid en neemt in voorkomende situaties in overleg met collega('s) maatregelen om bij te sturen.

Resultaat

Deelnemers zijn enthousiast, passend en volgens richtlijnen begeleid.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt communicatie en gedrag af op de deelnemers;
- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies;
- werkt volgens geldende regels, richtlijnen en afspraken;
- betreft de gasten/deelnemers actief bij de uitvoering;
- bewaakt zorgvuldig de grenzen;
- controleert regelmatig of de activiteit volgens planning en tevredenheid verloopt;
- gaat professioneel om met feedback van deelnemers en andere betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Begeleiden, Instructies en procedures opvolgen, Presenteren, Plannen en organiseren, Vakdeskundigheid toepassen, Omgaan met verandering en aanpassen

P3-K1-W3 Houdt toezicht

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar surveilleert en houdt vanuit verschillende posities toezicht op de sociale en fysieke veiligheid van deelnemers en op verantwoord gebruik van materialen, middelen en accommodatie. De beginnend beroepsbeoefenaar stimuleert gewenst gedrag en spreekt deelnemers aan op ongepast en ongewenst gedrag. In het geval van calamiteiten/incidenten schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar de leidinggevende in.

P3-K1-W3 Houdt toezicht

Resultaat

Er is volgens richtlijnen toezicht gehouden en de activiteit is veilig verlopen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt volgens geldende regels en richtlijnen;
- verdeelt effectief de aandacht over de afgesproken aandachtspunten;
- is alert op mogelijke risico's;
- neemt adequaat passende en preventieve maatregelen om risico's of escalatie van problemen te voorkomen;
- schakelt tijdig collega's in;
- bewaakt zorgvuldig de veiligheid van zichzelf en de deelnemers.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P3-K1-W4 Assisteert bij de uitgifte en beheer van producten/diensten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt zich bezig met de uitgifte en beheer, en indien van toepassing, de inname van producten en/of materialen die nodig zijn voor de activiteiten in sport en recreatie, zoals sportartikelen, maar ook eten en drinken, merchandise of entreekaartjes. De beginnend beroepsbeoefenaar beantwoordt eventuele vragen over producten en/of diensten en neemt gebruikte artikelen weer in ontvangst. Eventueel assisteert de beginnend beroepsbeoefenaar bij het afrekenen van producten/diensten.

Resultaat

De uitgifte en beheer van producten is naar tevredenheid van de klant verlopen en volgens richtlijnen van de organisatie.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt volgens geldende regels en richtlijnen;
- werkt klantvriendelijk;
- communiceert helder en duidelijk;
- gaat zorgvuldig om met materialen en middelen.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen