

Cross-over kwalificatie mbo

Servicemedewerker

Crebonr. 26007

Kwalificatie

» **Servicemedewerker (Crebonr. 26007)**

Geldig vanaf

01-08-2017

Inhoudsopgave

<u>Leeswijzer</u>	4
<u>Overzicht van de cross-over kwalificatie</u>	5
<u>Basisdeel</u>	6
<u>1. Beroepsspecifieke onderdelen</u>	6
<u>B1-K1: Is aanspreekpunt voor bezoekers</u>	6
B1-K1-W1: Ontvangt bezoekers	7
B1-K1-W2: Draagt bij aan een veilige situatie	7
<u>B1-K2: Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uit</u>	8
B1-K2-W1: Assisteert bij de uitvoering van activiteiten	8
B1-K2-W2: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit	9
B1-K2-W3: Assisteert bij voorraadbeheer	9
B1-K2-W4: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit	9
B1-K2-W5: In behandeling nemen en registreren van incidenten	10
<u>2. Generieke onderdelen</u>	11
<u>Profieldeel</u>	12
<u>P1: Servicemedewerker</u>	12

Leeswijzer

Experiment cross-over kwalificaties

Het doel van cross-over kwalificaties is dat er opleidingen kunnen komen die zijn toegesneden op nieuwe beroepen die op het snijvlak van twee of meer opleidingsdomeinen liggen, opdat snel kan worden tegemoet gekomen aan de vraag van het bedrijfsleven. Het experiment duurt van 1 augustus 2017 tot en met uiterlijk 31 juli 2025. Uitgangspunt is dat binnen deze periode eveneens de diplomering plaats vindt.

De cross-over kwalificatie mag alleen aangeboden worden door de onderwijsinstelling wanneer deze een beschikking heeft ontvangen van de minister van OCW voor het aanbieden van de cross-over kwalificatie.

Opbouw cross-over kwalificatie

De cross-over kwalificatie voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding. De cross-over kwalificatie bevat de kwalificatie - eisen voor een mbo -beroep en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:

- a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft kerntaken en werkprocessen voor de gehele cross-over kwalificatie.
- 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). Dit beschrijft de van toepassing zijnde certificaten.

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 ver volgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor deze cross-over kwalificatie zijn te vinden op www.s-bb.nl/keuzedelen. Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.

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 deze cross-over kwalificatie is te vinden op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers. Deze informatie is geen onderdeel van de cross-over kwalificatie.

Overzicht van de cross-over kwalificatie

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Servicemedewerker	2	Nee	basisberoepsopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor de cross-over kwalificatie zijn de volgende:

B1-K1 Is aanspreekpunt voor bezoekers	B1-K1-W1	Ontvangt bezoekers
	B1-K1-W2	Draagt bij aan een veilige situatie
B1-K2 Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uit	B1-K2-W1	Assisteert bij de uitvoering van activiteiten
	B1-K2-W2	Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit
	B1-K2-W3	Assisteert bij voorraadbeheer
	B1-K2-W4	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit
	B1-K2-W5	In behandeling nemen en registreren van incidenten

Profieldeel

Het profiel in deze cross-over kwalificatie kent geen extra kerntaken en werkprocessen.

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De servicemedewerker is werkzaam in grote organisaties of instellingen op het raakvlak van dienstverlening, welzijn, zorg, facility, administratie en (non)profit verkoop. Hij voert zijn werkzaamheden uit in een ondersteunende, dienstverlenende, servicegerichte omgeving. De doelgroep waar de servicemedewerker mee te maken krijgt is erg divers en varieert in leeftijd, cultuur, leefstijl en maatschappelijke positie. Een servicemedewerker zou werkzaam kunnen zijn in:

- de context Zorg & Welzijn: bijvoorbeeld als medewerker Leefzorg voor bejaardenhuizen of wijkcentra, medewerker Helpende Zorg in ziekenhuizen, activiteitenbegeleider bij seniorenclubs.
- de context Zakelijk & Commercieel: bijvoorbeeld als Receptiemedewerker/ gastheer (-of vrouw) bij grote instellingen, duizendpoot bij congrescentra of op scholen, verkoper.
- De context Sport & Recreatie: bijvoorbeeld als activiteitenbegeleider bij een buurtcentrum of begeleider in een sportcentrum.

Typerende beroepshouding

De servicemedewerker is de allrounder, de gastvrije duizendpoot, de Haarlemmer olie, het vriendelijke gezicht, de uitgestoken hand van een organisatie. Hij* stelt zich ondersteunend, dienstverlenend en servicegericht op. Hij is proactief en heeft een 'hands-on' mentaliteit. Hij houdt rekening met en speelt in op behoefte en verwachtingen van bezoekers**. Hij beschikt over communicatieve vaardigheden voor wat betreft de Nederlandse, en in voorkomende gevallen ook de Engelse taal. De servicemedewerker heeft een sociale en open houding en is alert en integer. Hij werkt volgens richtlijnen en procedures. Hij laat zich niet door derden onder druk zetten, toont zich stressbestendig en blijft klantvriendelijk, ook bij spoedeisende opdrachten. Hij werkt nauwkeurig en koppelt regelmatig terug naar zijn leidinggevende.

* Waar in dit dossier 'hij' of 'hem' staat, kan ook 'zij' of 'haar' gelezen worden en omgekeerd.

** Waar in dit dossier de term 'bezoeker' staat, kan ook worden gelezen: klant, gast, deelnemer, cliënt of gebruiker.

Resultaat van de beroepengroep

Er is een optimale service verleend aan de bezoeker.

B1-K1: Is aanspreekpunt voor bezoekers

Complexiteit

De servicemedewerker voert eenvoudige dienstverlenende en servicegerichte werkzaamheden volgens een standaard werkwijze. Hij maakt daarbij gebruik van de bijbehorende hulpmiddelen en volgt de geldende richtlijnen en procedures. De complexiteit wordt enerzijds bepaald door het contact met bezoekers, die variëren in leeftijd, cultuur, leefstijl en maatschappelijke positie. Bij het contact met bezoekers zijn communicatieve vaardigheden, een goede beheersing van het Nederlands en basiskennis van de Engelse taal nodig. Anderzijds moet de servicemedewerker een bijdrage leveren aan de veiligheid van bezoekers en collega's. Hij schakelt hulp in of vraagt raad bij wisselende of onverwachte omstandigheden. Hij beschikt over basiskennis en vaardigheden welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering van zijn servicegerichte werkzaamheden richting de bezoeker, gericht op ontvangst en veiligheid.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De servicemedewerker werkt onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Binnen een afgebakend takenpakket werkt hij zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van zijn eigen werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van standaard beleefdheidsvormen

B1-K1: Is aanspreekpunt voor bezoekers

- heeft basiskennis van de in het bedrijf geldende procedures m.b.t. informeren, bevestigen en controleren
- heeft basiskennis van de geldende richtlijnen en procedures gericht op veiligheid van collega's en bezoekers
- kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken m.b.t. informeren, controleren en bevestigen
- kan een korte, eenvoudige boodschap opschrijven met betrekking tot de uitvoering van de eigen werkzaamheden m.b.t. informeren, bevestigen en controleren
- kan op een eenvoudig formulier gegevens invullen, zoals naam, adres, functie, bedrijf, afdeling
- kan communicatiemiddelen gebruiken voor het geven en vragen van informatie aan bezoekers en collega's
- kan eenvoudige gesprekken voeren met bezoekers in het Engels

B1-K1-W1: Ontvangt bezoekers

Omschrijving

De servicemedewerker ontvangt bezoekers, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers evt. in en/of meldt de bezoekers aan, verstrekt informatie en verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij staat de bezoekers te woord in het Nederlands en in voorkomende gevallen in het Engels. De servicemedewerker bericht de juiste persoon dat het bezoek gearriveerd is. Hij biedt bezoekers evt. een drankje aan. In voorkomende gevallen zorgt hij bij vertrek van de bezoekers voor uitschrijving.

Resultaat

Volgens de geldende procedures in- en uitgeschreven bezoekers en een tijdig en correct over het bezoek geïnformeerde gastheer/gastvrouw.

Gedrag

De servicemedewerker

- ontvangt bezoekers op een klantvriendelijke manier;
- stelt zich servicegericht en klantvriendelijk op;
- verstrekt de juiste informatie;
- informeert de gastheer/vrouw tijdig over het bezoek en verwijst bezoekers snel en juist door;
- toont zich betrouwbaar en gaat discreet om met vertrouwelijke gegevens;
- volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

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

B1-K1-W2: Draagt bij aan een veilige situatie

Omschrijving

De servicemedewerker controleert de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen. Hij signaleert bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van bezoekers en collega's en onderneemt daarop actie. Hij haalt hulp of laat die halen. Hij rapporteert de gebeurtenis aan de leidinggevende en/of aan de verantwoordelijk functionaris.

Resultaat

De servicemedewerker heeft op passende wijze bijgedragen aan de veiligheid.

Gedrag

De servicemedewerker

- schat de situatie correct in;
- handelt alert en adequaat in onveilige situaties;
- handelt consequent binnen de grenzen van zijn bevoegdheid;
- toont in voorkomende situaties zorg en aandacht voor de situatie van de bezoeker;
- rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de leidinggevende/verantwoordelijk functionaris.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uit

Complexiteit

De servicemedewerker voert eenvoudige dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uit volgens de standaard procedure en werkwijze. De diversiteit van de werkzaamheden is groot, wat betekent dat de hij veel schakelt tussen uiteenlopende werkzaamheden. De werkzaamheden zelf zijn weinig complex, maar de complexiteit van de werkzaamheden wordt wel verhoogd door het contact met bezoekers. De servicemedewerker beschikt over basiskennis en vaardigheden voor de uitvoering van zijn dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De servicemedewerker werkt onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Binnen een afgebakend takenpakket werkt hij zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van zijn eigen werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken m.b.t. informeren, controleren en bevestigen
- kan een korte, eenvoudige boodschap opschrijven met betrekking tot de uitvoering van de eigen werkzaamheden m.b.t. informeren, bevestigen en controleren
- kan op een eenvoudig formulier gegevens invullen, zoals naam, adres, functie, bedrijf, afdeling
- kan eenvoudige gesprekken voeren met bezoekers in het Engels
- heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur
- heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer
- kan (digitale) apparatuur als kopieerapparaten, koffieapparaten en mobiele telefoons onderhouden (denk bijvoorbeeld aan toner vervangen, afvalcontainers legen, app installeren, wifi invoeren)
- kan eenvoudige handleidingen en etiketten lezen en interpreteren
- kan handelen volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken
- kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen
- kan omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan veelvoorkomende softwareprogramma's toepassen

B1-K2-W1: Assisteert bij de uitvoering van activiteiten

Omschrijving

De servicemedewerker helpt bij de uitvoering van activiteiten en voert voorkomende werkzaamheden uit. Hij assisteert bij de verkoop of verhuur van producten en materialen ten behoeve van activiteiten. Hij geeft bezoekers uitleg en instructie over de activiteit. De servicemedewerker geeft bezoekers informatie over veilig, hygiënisch en duurzaam gebruik van middelen, materialen en accommodatie en beantwoordt vragen. Hij houdt tevredenheid van de bezoekers in de gaten en signaleert veranderingen en onderneemt zo nodig daarop actie. Na afloop van de activiteit assisteert hij bij het op orde brengen van materialen en middelen. Hij doet verslag van zijn werkzaamheden aan de leidinggevende en meldt bijzonderheden.

Resultaat

De servicemedewerker heeft effectief en op klantvriendelijke wijze bijgedragen aan de uitvoering van de activiteit.

Gedrag

De servicemedewerker

- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies en informatie;
- maakt verantwoord gebruik van materialen en middelen;
- stelt zich servicegericht op naar gasten/deelnemers en collega's;
- werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de organisatie;
- rapporteert tijdig, bondig en op duidelijke wijze aan de direct verantwoordelijke.

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

B1-K2-W2: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit

Omschrijving

De servicemedewerker voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit. Hij verwerkt gegevens in de daartoe bestaande systemen. Hij scant, print en kopieert documenten.

Resultaat

De administratieve werkzaamheden zijn volgens afspraak en/of procedure uitgevoerd.

Gedrag

De servicemedewerker

- gebruikt de benodigde hulpmiddelen en (documentbeheer)systeem/systemen effectief;
- verwerkt digitale gegevens volgens de in het bedrijf geldende procedures;
- voert de werkzaamheden uit binnen de afgesproken tijd.

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

B1-K2-W3: Assisteert bij voorraadbeheer

Omschrijving

De servicemedewerker inventariseert de voorraad en checkt aanwezigheid, aantal en houdbaarheid van goederen/producten. Hij signaleert (dreigende) tekorten en meldt deze aan de leidinggevende. Hij neemt bestellingen in ontvangst en controleert deze op juistheid en kwaliteit. Hij plaatst de goederen/producten in de daarvoor bestemde ruimte(s)/voorraadkast. Hij registreert en/of rapporteert gegevens over de voorraad.

Resultaat

De voorraad is op peil.

Gedrag

De servicemedewerker

- volgt het protocol van de organisatie nauwgezet;
- controleert de voorraad nauwgezet;
- geeft tekorten en behoeften aan producten accuraat door aan de leidinggevende;
- vult de voorraad op de juiste wijze aan;
- slaat de goederen/producten op de juiste wijze op.

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

B1-K2-W4: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit

Omschrijving

De servicemedewerker voert eenvoudig onderhoud uit aan apparatuur, materialen en middelen. Hij lost eenvoudige storingen op en herstelt kleine mankementen. Hij checkt of datgene wat hij hersteld of onderhouden heeft naar behoren functioneert en brengt zo nodig correcties aan. Bij grotere storingen informeert hij de leidinggevende. Hij rapporteert het uitgevoerde onderhoud en de uitgevoerde herstelwerkzaamheden aan de leidinggevende.

Resultaat

De onderhouds- en herstelwerkzaamheden zijn juist uitgevoerd en gerapporteerd.

Gedrag

De servicemedewerker

- past de veiligheidsvoorschriften en geldende organisatieprocedures nauwkeurig toe;
- maakt effectief gebruik van materialen en middelen om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren;
- gaat zorgvuldig met materialen en middelen om;
- voert onderhouds- en herstelwerkzaamheden adequaat uit;
- schakelt tijdig de hulp in van collega's of leidinggevende;

B1-K2-W4: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit

- brengt de informatie op duidelijke wijze over aan de leidinggevende.

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

B1-K2-W5: In behandeling nemen en registreren van incidenten

Omschrijving

De servicemedewerker neemt incidentmeldingen van bezoekers of collega's in behandeling en registreert deze. Hij herkent de soort melding, gaat na of hij de melding zelfstandig mag oplossen en schat de benodigde tijd voor afhandeling in. Hij zet de incidentmelding door naar collega's wanneer deze niet door hem in behandeling genomen mag worden, wanneer geen standaardoplossing voorhanden is of wanneer escalatie ten behoeve van een tijdige afhandeling noodzakelijk is. De servicemedewerker prioriteert binnenkomende incidentmeldingen en past hierop de volgorde van zijn werkzaamheden aan. Hij informeert de bezoeker wat er met de melding gaat gebeuren. Hij controleert of aan de verwachting van de bezoeker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is. Hij documenteert en registreert alle meldingen in een daarvoor bestemd digitaal registratiesysteem.

Resultaat

Incidentmeldingen zijn correct en volgens procedures in behandeling genomen en geregistreerd.

Gedrag

De servicemedewerker

- neemt incidentmeldingen correct in ontvangst;
- zet zijn technische kennis juist in om zo incidentmeldingen adequaat in te schalen en prioriteert aan de hand hiervan zijn werkzaamheden. Waar nodig escaleert hij de melding direct richting de juiste collega;
- stemt het gesprek met de bezoeker af op de gebruiker en luistert aandachtig naar hem;
- achterhaalt in het gesprek snel de kern van het probleem, vat het geheel correct samen en controleert of de juiste informatie ingewonnen is;
- toont empathisch vermogen: hij herkent en houdt rekening met de gevoelens van de bezoeker en stemt zijn reactie daarop af;
- laat zich niet uit het veld slaan bij kritiek of door negatieve uitingen van de bezoeker;
- blijft onder tijdsdruk en bij kritiek constructief werken aan het snel en gepast in behandeling nemen en registreren van de incidentmelding;
- werkt ordelijk, systematisch en zorgvuldig en volgens de voorgeschreven instructies en werkprocedures en volgt deze correct op.

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

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Rekenen

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Loopbaan en burgerschap

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. 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 www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Servicemedewerker
Mbo-niveau
2
Typering van het beroep
n.v.t.
Beroepsvereisten
Nee