

Profiel van kwalificatiedossier:

Facilitair leidinggeven

Crebonr. 23083

» **Facilitair leidinggevende (Crebonr. 25175)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Horeca en bakkerij (Crebonr. 79120)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Coördineert facilitaire werkzaamheden	6
B1-K1-W1: Faciliteert vergaderservice werkzaamheden	7
B1-K1-W2: Voert licht administratief werk uit	8
B1-K1-W3: Beheert de voorraad	8
B1-K1-W4: Coördineert logistieke werkzaamheden	9
B1-K1-W5: Voorkomt onveilige situaties	9
B1-K1-W6: Beheert gebouwen en apparatuur	9
B1-K1-W7: Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers	10
B1-K1-W8: Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op	10
B1-K1-W9: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af	11
B1-K1-W10: Stemt af met het management	11
B1-K2: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	12
B1-K2-W1: Maakt een operationeel plan	12
B1-K2-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden	13
B1-K2-W3: Begroot financiën	13
B1-K2-W4: Bewaakt financiën	14
B1-K2-W5: Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan	14
B1-K2-W6: Voert intern formele gesprekken	15
2. Generieke onderdelen	17
Profieldeel	18
P1: Facilitair leidinggevende	18

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 Facilitair leidinggevende	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Coördineert facilitaire werkzaamheden	B1-K1-W1	Faciliteert vergaderservice werkzaamheden
	B1-K1-W2	Voert licht administratief werk uit
	B1-K1-W3	Beheert de voorraad
	B1-K1-W4	Coördineert logistieke werkzaamheden
	B1-K1-W5	Voorkomt onveilige situaties
	B1-K1-W6	Beheert gebouwen en apparatuur
	B1-K1-W7	Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers
	B1-K1-W8	Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op
	B1-K1-W9	Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af
	B1-K1-W10	Stemt af met het management

B1-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	B1-K2-W1	Maakt een operationeel plan
	B1-K2-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	B1-K2-W3	Begroot financiën
	B1-K2-W4	Bewaakt financiën
	B1-K2-W5	Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan
	B1-K2-W6	Voert intern formele gesprekken

Profieldeel

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

P1	Facilitair leidinggevende
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De Facilitair leidinggevende is werkzaam in sterk wisselende werkomgevingen en in dienst van een facilitaire aanbieder of werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van organisaties (zowel profit als non-profit). Voorbeelden van organisaties waar de Facilitair leidinggevende werkzaam is zijn (semi) overheidsinstellingen, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners en productieomgevingen.

De werkomgevingen waar de Facilitair leidinggevende zijn werkzaamheden verricht lopen erg uiteen. Hij is overal in en om het gebouw waar hij werkzaam is, te vinden. Veel voorkomende werkomgevingen zijn onder andere de repro, schoonmaak en catering.

Hij beheert één of diverse gebouw(en) waar bedrijven vanuit verschillende sectoren zijn gevestigd. Dit kunnen scholen, verzorgingsinstellingen, ziekenhuizen, hotels recreatieverblijven of kantoren zijn.

Typerende beroepshouding

De Facilitair leidinggevende is servicegericht, klantvriendelijk, representatief en betrouwbaar. Hij neemt verantwoordelijkheid voor de hospitality van zichzelf, zijn medewerkers en de organisatie. Daarnaast is het belangrijk dat de Facilitair leidinggevende stressbestendig, assertief, omgevings- en oplossingsgericht is. Hij heeft een helikopterview.

De Facilitair leidinggevende handelt proactief, is slag- en hulpvaardig en heeft besef van urgentie en klantverwachting. Hij kan inspelen op de behoefte en verwachtingen van de interne en externe klant in een multiculturele samenleving, waarbij passende omgangsvormen worden toegepast. Daarnaast heeft de Facilitair leidinggevende een actieve en initiatiefrijke houding. Hij kan schakelen tussen de verschillende werkomgevingen en werkzaamheden, heeft inzicht in de rol van de facilitaire dienst binnen het gehele proces en kan situationeel communiceren. Hij overziet consequenties van facilitaire werkzaamheden op korte en lange termijn. Daarnaast gaat hij discreet met gevoelige informatie om. Hij heeft affiniteit met techniek, kan klachten oplossen, storingen verhelpen en onderhoudswerkzaamheden uitvoeren, dan wel deze werkzaamheden coördineren.

Resultaat van de beroepengroep

De facilitaire services en diensten worden uitgevoerd conform planning en procedures, waarbij ingespeeld is op de behoefte en verwachtingen van de interne en externe klant. Er is sprake van een goede afstemming met management, medewerkers en externe aanbieders.

B1-K1: Coördineert facilitaire werkzaamheden

Complexiteit

De Facilitair leidinggevende coördineert een grote diversiteit aan facilitaire werkzaamheden die gedeeltelijk bestaan uit werkzaamheden waarvoor standaardwerkwijzen gelden. De Facilitair leidinggevende moet een afweging maken binnen het geïntegreerde dienstenaanbod en deze keuze kunnen verantwoorden.

Indien zich problemen of storingen voor doen zullen deze of zelfstandig opgelost moeten worden of er zal via een standaardprocedure hulp ingeschakeld moeten worden.

De facilitair leidinggevende beschikt over brede kennis van het werkveld van de facilitaire dienstverlening en brede kennis en vaardigheden voor de bedrijfsvoering.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Facilitair leidinggevende heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel en kan zelfstandig werken. Hij is verantwoordelijk voor het inschakelen van de juiste personen op het juiste moment en werkt volgens geldende kwaliteitseisen.

B1-K1: Coördineert facilitaire werkzaamheden

De Facilitair leidinggevende draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van interne facilitaire diensten en het beheer van contracten met externe aanbieders. Door de toename van het aantal afgesloten commerciële contracten krijgt hij meer verantwoordelijkheid.

De Facilitair leidinggevende voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit, onder eindverantwoording van het management. Hij heeft beslissingsbevoegdheid binnen vooraf gestelde kaders.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van cao's van in te huren bedrijven en ontwikkelingen op dit vlak
- heeft brede kennis van de meerjarenonderhoudsplanning van apparatuur
- heeft brede kennis van ergonomie
- heeft brede kennis van het bedrijfsontwikkelingsplan
- heeft brede kennis van huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers
- heeft brede kennis van inhuur van intergrale dienstverlening en van diverse inkoopstrategieën (zoals prestatie inkoop)
- heeft brede kennis van inrichting en huisvesting
- heeft brede kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven
- heeft brede kennis van kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie
- heeft kennis van de uitvoering van beveiligingstaken
- heeft kennis van de uitvoering van beveiligingstaken en van de regelgeving m.b.t. particuliere beveiliging (Wet particuliere beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr))
- heeft kennis van de uitvoering van cateringsactiviteiten
- heeft kennis van de uitvoering van groenvoorzieningen
- heeft kennis van de uitvoering van repro-activiteiten
- heeft kennis van de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden
- heeft kennis van diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen)
- heeft kennis van het gebruik en bedienen van transportmiddelen
- heeft kennis van ICT hulpmiddelen
- heeft kennis van kwaliteitsmetingen- en systemen
- heeft kennis van onderhoudsmethodes van apparatuur
- heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen
- heeft kennis van relatiebeheer
- heeft kennis van verbintenisrecht
- heeft kennis van vergaderservices
- kan afwijkingen van de standaard signaleren
- kan bedrijfshulpverlening toepassen
- kan calculeren met calculatieprogramma's
- kan de facilitaire NEN-norm hanteren
- kan de plattegrond van het gebouw lezen
- kan omgaan met verschillende culturen
- kan sociale vaardigheden toepassen

B1-K1-W1: Faciliteert vergaderservice werkzaamheden

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende houdt zicht op de planning voor het gereedmaken van gastenruimtes. Hij controleert in voorkomende gevallen of de vergaderzaal opgeruimd is, of de ruimte, tafels en stoelen schoon zijn en of er voldoende servies klaargezet is voor koffie, thee, tafelwater en een eventuele lunch. Indien nodig voert hij de vergaderservice werkzaamheden zelf uit.

Resultaat

Gastenruimten zijn gebruiksklaar en gereed voor ontvangst.

Gedrag

Voorziet collega's tijdig van de juiste (hulp)middelen, materialen en apparatuur voor het uitvoeren van vergaderservice werkzaamheden.

B1-K1-W1: Faciliteert vergaderservice werkzaamheden

Neemt bij het uitvoeren van vergaderservice werkzaamheden bedrijfsvoorschriften in acht.

Overlegt tijdig en regelmatig tijdens het uitvoeren van vergaderservice werkzaamheden met collega's over de uit te voeren werkzaamheden.

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

B1-K1-W2: Voert licht administratief werk uit

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende verricht licht administratief werk. Hij voert kaswerkzaamheden uit. Hij verwerkt digitale gegevens en reserveringen. Hij voert bestellingen en ingevulde checklists in en verwerkt technische problemen of andere relevante meldingen.

Resultaat

Licht administratief werk is uitgevoerd. Kaswerkzaamheden zijn uitgevoerd.

Gedrag

Gebruikt de benodigde hulpmiddelen en het FMIS of andere relevante documentbeheersystemen effectief om de gegevens correct te kunnen verwerken.

Verwerkt digitale gegevens of meldingen en ingevulde checklists volgens de bedrijfsprocedures en voert kaswerkzaamheden uit volgens relevante veiligheidsvoorschriften.

Rekent vlot en accuraat bij het uitvoeren van kaswerkzaamheden.

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

B1-K1-W3: Beheert de voorraad

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende krijgt diverse gegevens over de voorraad aangeleverd. Op basis hiervan vult hij bestellijsten in, stelt inkoopspecificaties op voor benodigde materialen, middelen en/of grondstoffen en plaatst de bestelling. Hij bewaakt vervolgens de levertijden van de bestelling en onderneemt actie bij overschrijdingen.

Resultaat

De voorraad is op peil.

Gedrag

Bewaakt de voortgang van de bestelling van goederen op basis van de afgesproken levertijden.

Werkt volgens wet-en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedures.

Stelt nauwkeurig een volledige bestellijst inclusief bijbehorende inkoopspecificaties op van de te bestellen goederen.

Maakt een juiste inschatting van de hoeveelheid bij het bestellen van goederen. Werkt hierbij kostenbewust.

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

B1-K1-W4: Coördineert logistieke werkzaamheden

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende coördineert interne en externe transportwerkzaamheden en (interne) verhuizingen, stelt een ruimteboek en planning op en stuurt de uitvoering hiervan aan. Hij stelt de bewegwijzering vast en coördineert de uitvoering ervan. Hij schakelt indien nodig hiervoor een extern bedrijf in.

Resultaat

Interne en externe transportwerkzaamheden zijn gecoördineerd.

Gedrag

Bewaakt en stimuleert het toepassen van veiligheidsvoorschriften, relevante wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures.

Plant realistisch op basis van juiste prioriteiten, stemt werkzaamheden op elkaar af en bewaakt de voortgang.

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

B1-K1-W5: Voorkomt onveilige situaties

Omschrijving

Bij melding van onveilige situaties schat de Facilitair leidinggevende de gevolgen van de technische problemen en/of onveilige situatie in en registreert deze. Indien nodig schakelt hij een expert in voor het oplossen van technische problemen en communiceert hij alle informatie zoals geregistreerd in het documentbeheerssysteem. Hij ontwikkelt en beheert plannen voor een veilige werkomgeving.

Resultaat

Onveilige situaties zijn voorkomen en er is actie ondernomen om veilige situaties te creëren.

Gedrag

Schakelt tijdig de hulp in van collega's, leidinggevende of expert en informeert hen over mogelijke onveilige situaties of technische problemen.

Gebruikt het documentbeheerssysteem effectief om de informatie correct te registreren.

Past de veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures onmiddellijk en accuraat toe bij onveilige situaties.

Brengt de activiteiten op het gebied van Arbo (ergonomie) en veiligheid volledig in kaart en schat de benodigde tijd per activiteit realistisch in.

Schat de gevolgen van technische problemen goed in en neemt de juiste beslissing of een expert ingeschakeld moet worden.

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

B1-K1-W6: Beheert gebouwen en apparatuur

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende levert een inhoudelijke bijdrage aan het opstellen van een onderhoudsplanung voor apparatuur in het gebouw. Hij bedient apparatuur en gebouwbeheerssystemen. Hij stelt gebruikersinstructies op voor het gebruik van diverse apparatuur en houdt een logboek bij.

Resultaat

De beheersplannen van gebouw en apparatuur zijn opgesteld.

B1-K1-W6: Beheert gebouwen en apparatuur

Gedrag

Stelt volledige en nauwkeurige gebruikersinstructies op.

Houdt op nauwkeurige wijze het logboek bij.

Gebruikt apparatuur en gebouwbeheerssystemen doeltreffend en doelmatig.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W7: Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers. Hij informeert naar de tevredenheid van de klant/leverancier. Hij beantwoordt vragen en bekijkt op welke manier hij de relatie kan verstevigen. Hij geeft wijzigingen in contactgegevens van interne en externe klanten en leveranciers door aan collega's of leidinggevende.

Resultaat

Er is contact onderhouden met interne en externe klanten en leveranciers.

Gedrag

Past bedrijfsvoorschriften voor het onderhouden van relaties in contact met interne en externe klanten en leveranciers toe.

Onderhoudt het netwerk van relevante informele en formele contacten en bouwt met verschillende type mensen een goede verstandhouding op. Stelt regelmatig de tevredenheid bij de interne en externe klanten en leveranciers zo objectief mogelijk vast.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W8: Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende levert een inhoudelijke bijdrage aan het opstellen van inkoopcriteria en het beoordelen van offertes en leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities van leveranciers en stemt zijn bevindingen af met zijn leidinggevende. Hij ondersteunt het besluitvormingsproces in de keuze van leveranciers en houdt contractdossiers bij. Hij stelt eenvoudige leveringscondities op. Hij archiveert deze na vaststelling.

Resultaat

Er is een inhoudelijke bijdrage geleverd bij het beoordelen van offertes en het opstellen van leveringscontracten- en condities.

Gedrag

Overlegt regelmatig over de leveringscontracten met betrokkenen.

Stelt volledige leveringscondities op conform voorgeschreven procedures en de facilitaire NEN-norm.

Beoordeelt nauwkeurig ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities.

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

B1-K1-W9: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende signaleert en ontvangt klachten of verbeterpunten van interne en externe klanten. Hij geeft de klacht of het verbeterpunt door aan de betrokken afdeling of functionaris en maakt afspraken over de verdere afhandeling van de klacht. Indien de klacht binnen zijn eigen verantwoordelijkheid valt lost hij de klacht zelf op. Hij verwerkt klachten of verbeterpunten volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling.

Resultaat

Klachten zijn gesignaleerd, geregistreerd en afgehandeld.

Gedrag

Registreert volledig klachten volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling.

Lost de klacht naar tevredenheid van de klant op binnen eigen verantwoordelijkheden of geeft een klacht direct en goed door aan de betreffende afdeling of functionaris.

Maakt duidelijke afspraken over de verdere afhandeling met betrokkenen.

Inventariseert actief klachten van klanten en reageert passend.

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

B1-K1-W10: Stemt af met het management

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende neemt deel aan het (management)werkoverleg over de facilitaire werkzaamheden. Op basis van de informatie van het management past hij zijn werkzaamheden aan. Hij stelt vragen ter verduidelijking. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken aan het management door.

Resultaat

Afstemming met het management heeft plaatsgevonden.

Gedrag

Deelt proactief informatie, kennis, ervaringen en inzichten.

Maakt melding van knelpunten, belangrijke zaken en maakt hier duidelijke afspraken over.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

B1-K2: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Complexiteit

De Facilitair leidinggevende heeft brede kennis en vaardigheden nodig om leidinggevende taken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn.

Hij geeft leiding aan mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben, wat zijn werk complex maakt.

De Facilitair leidinggevende kan niet volstaan met routinematige en standaardprocedures, maar moet proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan in een grote diversiteit aan situaties. Bij het zoeken naar oplossingen moet hij rekening houden met randvoorwaarden, voortgang van de bedrijfsvoering en de na te streven beleidsdoelen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden
- heeft brede kennis van conflicthantering
- heeft brede kennis van de multiculturele samenleving
- heeft brede kennis van employability
- heeft brede kennis van functieprofielen
- heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- heeft brede kennis van het ziekteverzuimbeleid
- heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- heeft inzicht in financiële stromen
- heeft kennis van arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker
- heeft kennis van de cao van de branche
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van het beëindigen van een arbeidscontract
- heeft kennis van het ondernemingsplan/bedrijfsdoelstellingen
- heeft kennis van werving- en selectie instrumenten
- kan berekeningen uitvoeren mbt de personeelsbezetting
- kan computerprogramma's om werkroosters te maken bedienen
- kan diverse gesprekstechnieken toepassen
- kan een agenda voor de vergadering opstellen
- kan een kosten-batenanalyse maken
- kan een swot-analyse opstellen
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan verschillende leiderschapstijlen hanteren
- kan verwachte kosten en omzetten berekenen

B1-K2-W1: Maakt een operationeel plan

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende stelt een operationeel plan op passend bij de trends, ontwikkelingen en doelstellingen van de organisatie. Hij beschrijft in het plan aan welke doelstellingen de bedrijfsvoering 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. De

B1-K2-W1: Maakt een operationeel plan

Facilitair leidinggevende maakt op basis van het plan een inschatting van benodigde inzet aan personeel (forecast) en beschrijft dit in het plan.

Resultaat

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

Gedrag

Schat kansen en risico's reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten.

Maakt een realistische inschatting van de personeelsbehoefte.

Bepaalt de juiste prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen en stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn.

Maakt met overtuiging duidelijke keuzes voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.

Stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het operationeel plan.

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden

Omschrijving

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

Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

Gedrag

Wijst de activiteit toe aan de medewerker die daarvoor het meest geschikt is.

Stelt juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan.

Stelt realistische en haalbare planningen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering.

Houdt bij het verdelen van werkzaamheden rekening met bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

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

B1-K2-W3: Begroot financiën

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende maakt analyses van de omzet op basis van relevante informatie en legt dit vast in een rapportage. Hij voert kostenberekeningen uit voor activiteiten van de afdeling en plannen voor de toekomst. Maakt

B1-K2-W3: Begroot financiën

op basis daarvan een begroting. Hij legt de rapportage met de analyse en begroting voor aan de ondernemer/een leidinggevende.

Resultaat

Er is een voorstel voor de begroting gedaan, onderbouwd met rapportage van de analyse van opbrengsten en kostenberekeningen.

Gedrag

Analyseert grondig gegevens over de omzet van de afdeling en trekt hieruit logische conclusies.

Maakt realistische kostenberekeningen en begrotingsvoorstellen.

Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van analyses van de omzet.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren

B1-K2-W4: Bewaakt financiën

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende bewaakt de financiën en de beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt financiële problemen en/of budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, beschrijft maatregelen om kosten te besparen c.q. opbrengsten te verhogen en spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. Hij verantwoordt financiën door ze administratief vast te leggen.

Resultaat

Financiën en budgetten zijn onderbouwd met een rapportage/analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten. Budgetoverschrijdingen zijn verantwoord.

Gedrag

Maakt een heldere analyse van de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken.

Bedenkt realistisch en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.

Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.

Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen.

Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W5: Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan

Omschrijving

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

B1-K2-W5: Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan

Resultaat

Iedere medewerker heeft begeleiding ontvangen. De samenwerking in het team is goed. Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

Gedrag

Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.

Geeft de (lerende) medewerker bij de persoon passende heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit van de (lerende) medewerker aan de hand van gestelde eisen en de planning.

Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen teamleden door zaken te bespreken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.

Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Analyseren

B1-K2-W6: Voert intern formele gesprekken

Omschrijving

De Facilitair leidinggevende voert formele gesprekken met (lerende) medewerkers. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de (lerende) medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. In het gesprek past hij zijn manier van communiceren aan op de (lerende) medewerker waarmee hij spreekt, daarbij hanteert hij de gesprekstechniek passend bij het type gesprek. Ook voert de leidinggevende werkoverleg met de (lerende) medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het beleid van zijn afdeling. Hij bespreekt veranderingen in het werk, actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en knelpunten. Daarnaast bespreekt hij zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij legt afspraken vast.

Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en afspraken zijn vastgelegd.

Gedrag

Maakt met overtuiging duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek.

Geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Motiveert de (lerende) medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen.

Analyseert relevante gegevens over het functioneren van medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker.

Handelt in gesprekken met (lerende) medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.

Neemt bij het voeren van gesprekken de bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

Overlegt regelmatig met medewerkers over teamwerkzaamheden en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, waarbij hij anderen stimuleert om hun opvattingen en ideeën in te brengen.

Leidt overleggen actief en stuurt proactief aan op een duidelijk doel en verloop van de vergadering met duidelijke conclusies en/of afspraken.

B1-K2-W6: Voert intern formele gesprekken

Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier, waarbij hij zijn communicatie afstemt op medewerkers en antwoord geeft op hun vragen.

Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van gesprekken op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Begeleiden, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

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

Rekenen

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

Loopbaan en burgerschap

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

Engels (alleen voor niveau 4)

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

Profieldeel

P1 Facilitair leidinggevende
Mbo-niveau
4
Typering van het beroep
Beroepsvereisten
Nee