

Profiel van kwalificatiedossier:

Entree
Crebonr. 23110

» Assistent dienstverlening en zorg (Crebonr. 25251)

Versie

Gewijzigd 2020

Geldig vanaf

01-08-2020

Opleidingsdomein

Niet toebedeeld aan opleidingsdomein (Crebonr. 0)

Penvoerder: Sectorkamer Entree
Gevalideerd door: Sectorkamer Entree
Op: 06-11-2019

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie	7
B1-K1-W1: Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor	8
B1-K1-W2: Voert (assisterende) werkzaamheden uit	8
B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af	9
2. Generieke onderdelen	10
Profieldeel	11
P2: Assistent dienstverlening en zorg	11
P2-K1: Voert ondersteunende werkzaamheden uit	11
P2-K1-W1: Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar	12
P2-K1-W2: Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving	12
P2-K1-W3: Staat derden te woord en verwijst hen door	13

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 Assistent dienstverlening en zorg	1	Nee	entreeopleiding

B1-K1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie	B1-K1-W1	Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor
	B1-K1-W2	Voert (assisterende) werkzaamheden uit
	B1-K1-W3	Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af

Profieldeel

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

P1 Assistent logistiek			
P1-K1 Assisteert bij het verwerken van de goederenstroom	P1-K1-W1	Ontvangt goederen en/of producten	
	P1-K1-W2	Maakt goederen en/of producten gereed voor opslag en slaat deze op	
	P1-K1-W3	Verzamelt (retour)goederen, producten, emballage en andere te verzenden verpakkingsmaterialen	
	P1-K1-W4	Maakt goederen en/of producten verzendklaar	
	P1-K1-W5	Voert handelingen op goederen/of en producten uit	
	P1-K1-W6	Inventariseert (een deel van) voorraad en/of de magazijninventaris	

P2 Assistent dienstverlening en zorg			
P2-K1 Voert ondersteunende werkzaamheden uit	P2-K1-W1	Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar	
	P2-K1-W2	Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving	
	P2-K1-W3	Staat derden te woord en verwijst hen door	

P3 Assistent procestechniek			
P3-K1 Assisteert bij het (deel)productieproces	P3-K1-W1	Start en bedient apparatuur	
	P3-K1-W2	Assisteert bij het procesverloop en kwaliteitscontroles	
	P3-K1-W3	Assisteert bij eenvoudige onderhoudswerkzaamheden	

P4 Assistent bouwen, wonen en onderhoud			
P4-K1 Verricht werk op het gebied van bouwen, wonen en onderhoud	P4-K1-W1	Verzamelt benodigdheden voor een opdracht en maakt de werkplek gebruiksklaar	
	P4-K1-W2	Voert werk uit in de bouw, infra, afbouw, hout- en meubelbranche, schildersbranche of AMBOR	

P4 Assistent bouwen, wonen en onderhoud		
	P4-K1-W3	Rondt het werk in de bouw, infra, afbouw, hout- en meubelbranche, schildersbranche of AMBOR af

P5 Assistent verkoop/retail		
P5-K1 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten	P5-K1-W1	Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten
	P5-K1-W2	Onderhoudt de artikelpresentatie
	P5-K1-W3	Voert werk uit bij verzorgen en onderhouden van de werkplek en werkomgeving
P5-K2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	P5-K2-W1	Ontvangt de klant
	P5-K2-W2	Assisteert verkopende collega's

P6 Assistent mobiliteitsbranche		
P6-K1 Assisteert bij technische werkzaamheden aan voertuigen	P6-K1-W1	Richt de werkplek in
	P6-K1-W2	Voert (technische) werkzaamheden uit aan een voertuig
	P6-K1-W3	Ruimt de werkplek op en maakt deze schoon

P7 Assistent horeca, voeding of voedingsindustrie		
P7-K1 Assisteert bij ambachtelijke of industriële productie, verwerking en/of verpakking van voeding	P7-K1-W1	Maakt (werk)ruimtes bedrijfsklaar
	P7-K1-W2	Bewerkt en verwerkt voedingsproducten en/of halffabricaten daarvan
	P7-K1-W3	Maakt voedingsproducten klantgereed
	P7-K1-W4	Maakt (werk)ruimten, gereedschappen en machines schoon

P8 Assistent plant, dier of (groene) leefomgeving		
P8-K1 Zorgdragen voor het natuurlijke product, materialen en omgeving	P8-K1-W1	Verzorgt en onderhoudt de natuurlijke (leef)omgeving en/of het natuurlijke product
	P8-K1-W2	Onderhoudt materiaal, middelen en omgeving
	P8-K1-W3	Transporteert producten en materialen

P9 Assistent installatie- en constructietechniek		
P9-K1 Doet eenvoudig metaal-, installatie- en/of elektrotechnisch werk	P9-K1-W1	Zorgt voor een veilige werkplek
	P9-K1-W2	Maakt (onderdelen van) producten en halffabricaten
	P9-K1-W3	Ondersteunt bij installatie- of constructiewerkzaamheden
	P9-K1-W4	Bergt gereedschap, materieel en materiaal op en voert afval af

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De assistent entree werkt in zeer uiteenlopende sectoren, op plaatsen waar sprake is van eenvoudig of routinematig werk. Ongeacht de sector hebben de assistenten entree gemeen dat ze meestal werken op (een) vaste locatie(s) in een voorgestructureerde situatie. De werkplek varieert afhankelijk van de uit te voeren taak. De assistent entree werkt alleen, samen met een collega of in een team. Afhankelijk van de beroepscontext komt hij in aanraking met collega's en externe klanten of anderen, die bij het werk betrokken zijn.

Typerende beroepshouding

De assistent entree accepteert leiding, heeft een actieve houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel. Hij komt op tijd, werkt netjes, nauwkeurig en zorgvuldig en houdt zich aan afspraken. Hij kan zich enige tijd op één ding concentreren. Hij werkt gedisciplineerd, heeft doorzettingsvermogen en brengt een opgedragen taak tot een goed einde. Hij zorgt ervoor er netjes uit te zien in contacten met collega's en anderen. Hij is vriendelijk en correct in de omgang met klanten, gasten, cliënten, bezoekers, zorgvragers, leidinggevendenden, collega's en derden. Hij is een gemotiveerde werknemer en bereid om te leren en samen te werken met collega's. Hij houdt zich aan bij het werk horende regels van arbo, veiligheid en milieu en hij houdt zich aan de normen en waarden van de organisatie. Hij beschikt over het aanpassingsvermogen om met veranderingen in zijn werk en werkdruk om te kunnen gaan. De assistent entree werkt in het voortdurende besef dat zijn handelen gevolgen heeft voor de werkuitsvoering van hemzelf, van anderen of voor zijn bedrijf of organisatie. Dit geldt in het bijzonder waar regels van arbo, veiligheid, milieu of privacy in het geding zijn.

Resultaat van de beroepengroep

Het opgedragen werk is vakkundig, efficiënt en verantwoord uitgevoerd. Door de bijdrage van de assistent entree kunnen ervaren beroepsbeoefenaars (meewerkende collega's) meer tijd besteden aan andere en complexere taken.

B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

Complexiteit

De assistent entree doet zijn werk met behulp van basale feitenkennis over het functioneren van een bedrijf en basale taakgerichte kennis en vaardigheden voor het doen van werk in algemene zin. Hij voert eenvoudige en (in tijd en omvang) beperkte opdrachten uit. Dit zijn veelal routinematige werkzaamheden met een repeterend karakter, die volgens vaste procedures (dienen te) verlopen. Daarbij kan het gaan om een gedeelte van het totale proces en om werkzaamheden met weinig afbreukrisico. Hij houdt zich aan algemeen geldende regels en normen voor werknemers. De informatie die hij voor zijn werk nodig heeft, wordt per situatie met hem besproken, handelingen worden zo nodig voorgedaan. Hij herkent eenvoudige problemen en bedenkt oplossingen daarvoor. Bijzonderheden worden vooraf met hem besproken. Wanneer hij vragen of opmerkingen krijgt van derden zoals klanten, bewoners of collega's van andere disciplines, weet hij wanneer hij moet doorverwijzen naar zijn leidinggevende of ervaren collega.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent entree is verantwoordelijk voor de productiviteit en kwaliteit van zijn eigen werk, dat hij doet onder toezicht of eindverantwoordelijkheid van een leidinggevende of ervaren collega. Hij werkt alleen, assisteert collega's of werkt in een team. Hij controleert zijn eigen werk voordat hij het eindresultaat meldt bij zijn collega of leidinggevende. Bij twijfel of wanneer hij problemen signaleert, die zijn mogelijkheden of bevoegdheden te boven gaan, waarschuwt hij zijn leidinggevende of ervaren collega. Hij doet zijn werk binnen de kaders van zijn rechten en plichten als werknemer.

B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers
- bezit basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels
- bezit basale kennis van de organisatie van een bedrijf
- kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is
- kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken
- kan bij de juiste personen vragen over het werk formuleren en wensen en problemen aan de orde stellen
- kan een eenvoudig werkformulier invullen
- kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen en begrijpen
- kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken

B1-K1-W1: Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor

Omschrijving

De assistent entree krijgt van zijn leidinggevende of ervaren collega informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur, het te bereiken resultaat en de kwaliteit ervan. De assistent entree gaat na of hij alles begrepen heeft en wat hij voor het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is, leest hij aanvullende informatie en/of vraagt hij door en/of schakelt hij hulp in van zijn leidinggevende of ervaren collega. Zo nodig vraagt hij hen voor te doen hoe hij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest hij een volgorde voor de uitvoering van zijn werk en laat hij deze checken door een collega of leidinggevende.

Resultaat

De assistent entree heeft de opdracht goed begrepen.
Hij is op de hoogte van de werkprocedures, kwaliteitsnormen en verwachte productiviteit (eindtijd).
Hij heeft een plan hoe het werk aan te pakken.

Gedrag

De assistent entree luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega en stelt uit eigen beweging vragen als iets niet duidelijk is.
Hij let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan.
Hij deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan op basis van de instructie die hij heeft gekregen.
Hij stemt zijn gekozen werkvolgorde af met zijn leidinggevende of ervaren collega.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Leren, Plannen en organiseren

B1-K1-W2: Voert (assisterende) werkzaamheden uit

Omschrijving

De assistent entree voert alleen of samen met anderen (eenvoudige) werkzaamheden uit. Hij bespreekt twijfel, onduidelijkheden of problemen tijdens het werk met zijn collega of leidinggevende. Dit doet hij ook als het werk anders verloopt dan gepland. Hij legt uit wat het probleem is of wat onduidelijk is. Hij komt eventueel zelf met een oplossing. Wanneer collega's hem op gemaakte fouten wijzen, verbetert hij op hun aanwijzing zijn werk. Hij beantwoordt vragen van derden waarmee hij in zijn werk te maken kan hebben of verwijst hen door.

Resultaat

Het werk is efficiënt, verantwoord en veilig uitgevoerd.
Eventuele samenwerking is in een collegiale sfeer verlopen.
Twijfel, onduidelijkheden en problemen zijn gemeld, besproken en zo mogelijk opgelost.

B1-K1-W2: Voert (assisterende) werkzaamheden uit

Gedrag

De assistent entree komt altijd stipt op tijd, werkt ordelijk en doet zijn werk binnen de afgesproken tijd. Hij werkt volgens gemaakte afspraken, gegeven instructies en de voorschriften, (kwaliteits)normen en waarden van zijn bedrijf.

Hij houdt zich aan relevante richtlijnen van arbo, veiligheid en milieu.

Hij vraagt tijdig en aan de juiste personen om verduidelijking, tips of om hulp wanneer zich onduidelijkheden of problemen voordoen.

Als hij met één of meer collega's werkt, stemt hij zijn aandeel in het werk met hen af.

Hij blijft rustig bij veranderingen in het werk of als er door problemen druk ontstaat.

Hij past zijn gedrag en stijl van omgang met collega's, leidinggevend en derden aan op mogelijke verschillende achtergronden, respecteert culturele en religieuze verschillen en gaat correct met iedereen om.

Hij houdt vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed blijkt te zijn uitgevoerd. Bij feedback van collega's luistert hij goed naar opmerkingen en kritiek en vraagt hij wat hij beter kan doen.

De onderliggende competenties zijn: Leren, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Kwaliteit leveren

B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af

Omschrijving

Nadat de assistent entree de opgedragen werkzaamheden klaar heeft, meldt hij dit aan zijn leidinggevende of ervaren collega. Hij meldt daarbij ook eventuele bijzonderheden. Zo nodig doet hij op indicatie van de leidinggevende of ervaren collega aanvullend afrondend werk. Afhankelijk van het uitgevoerde werk vult hij (digitale)formulieren in. Hij zorgt ervoor de werkplek ordelijk en klaar voor gebruik door anderen achter te laten.

Resultaat

De werkplek is klaar voor gebruik door anderen.

De leidinggevende of ervaren collega is op de hoogte van de status van de werkzaamheden en eventuele bijzonderheden.

Gegevens van het werk zijn geregistreerd.

Gedrag

De assistent entree meldt uit eigen beweging aan de leidinggevende of ervaren collega dat het (assisterende) werk is afgerond.

Hij informeert zijn leidinggevende of ervaren collega volledig en correct over bijzonderheden, fouten en nog op te lossen problemen.

Hij registreert nauwkeurig werkgegevens.

Hij gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formulieren en rapporteren, 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.

Profieldeel

P2 Assistent dienstverlening en zorg

Mbo-niveau

1

Typering van het beroep

De assistent dienstverlening en zorg werkt in verschillende sectoren en branches. In de sector zorg en welzijn werkt de assistent dienstverlening en zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, kleinschalige woonvormen, instellingen voor gehandicapten of in een ziekenhuis, bij zwembaden en sportverenigingen, in de kinderopvang, basisonderwijs, voortgezet onderwijs, sociaal cultureel werk en speeltuinen. Iedereen die in de kinderopvang, de gehandicaptenzorg of het onderwijs werkt (ook wanneer het een stage is), moet een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben. In de kappersbranche werkt hij in kapsalons. In de schoonmaak- en glazenwassersbranche werkt hij onder meer in kantoren en scholen en bij facilitaire diensten van instellingen. Facilitair werk doet hij óf van binnenuit bij een facilitaire dienst óf van buitenaf vanuit een facilitair dienstverlener. In de gastvrijheidssector werkt hij in horecagelegenheden. Hij voert zijn werk uit bij organisaties als scholen, gemeentes, zorginstellingen, kantoren, conferentieoord, in bedrijven als restaurants, zalencentralen en cafés en in diverse productieomgevingen. Afhankelijk van het werk, voert hij het uit op een vaste locatie of op verschillende locaties binnen één of meer gebouwen. Het assisterende werk verschilt per werkplek. Zo kan in een zorginstelling het verzorgen van textiel in zijn takenpakket zitten, assisteert hij in de kapsalon bij haarbehandelingen en is hij klanten en gasten van dienst, kan het in allerlei organisaties gaan om inrichten van een ruimte voor bepaalde activiteiten, werkt hij in de schoonmaak op basis van een schoonmaakprogramma, etc. In zijn werk heeft hij soms, behalve met collega's, geen contacten met anderen in de werkomgeving. Er zijn de nodige werksoorten waar dat wel het geval is. Hij kan dan te maken krijgen met allerlei soorten mensen, zoals kinderen, jeugdigen, volwassenen, ouderen, en verstandelijk en/of lichamelijk gehandicapten. Hij is team-, klant- en servicegericht. Hij handelt onbevooroordeeld en is er op gericht dat klanten/cliënten zich veilig voelen.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Voert ondersteunende werkzaamheden uit

Complexiteit

De assistent dienstverlening en zorg voert herkenbare assisterende taken uit die afhankelijk zijn van de werkplek op basis van automatiseren. De taken zijn ondersteunend aan het werk van anderen. De complexiteit van de opdrachten per werkplek is vergelijkbaar. De assistent voert deze taken uit volgens standaardwerkwijzen. Hij maakt daarbij gebruik van basale taakgerichte kennis en vaardigheden die afhankelijk zijn van de werkplek. De werkzaamheden worden in een stabiele context uitgevoerd. Hij kan te maken hebben met cliënten, klanten en/of collega's die kunnen variëren in culturele achtergrond, leeftijden, lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent dienstverlening en zorg werkt onder toezicht, eindverantwoordelijkheid en begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega(s). Hij is verantwoordelijk voor de wijze waarop hij zijn werk uitvoert, het tempo en de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij krijgt per opdracht instructie. Afhankelijk van het soort werk voert hij de opdracht daarna zelfstandig uit of assisteert hij een collega. Bij wisselende of onverwachte omstandigheden vraagt hij zijn leidinggevende of ervaren collega om advies.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basale kennis van apparatuur en gereedschappen relevant voor het werk
- bezit basale kennis van de bedrijfsprocedures en bedrijfsregels relevant voor de uitvoering van het werk
- bezit basale kennis van de materialen en middelen en/of producten (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) relevant voor het werk
- bezit basale kennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd
- bezit basale kennis van de standaarden, procedures en richtlijnen relevant voor de uitvoering van het werk
- bezit basale kennis van kwaliteitseisen relevant voor het werk
- bezit basale kennis van schoonmaak- en onderhoudsmethoden relevant voor het werk

P2-K1 Voert ondersteunende werkzaamheden uit

- bezit basale kennis van vaktermen behorend bij het werk en weet de betekenis ervan
- bezit kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu, (persoonlijke) hygiëne, veilig en gezond werken
- kan de meest gebruikte productinformatie lezen en begrijpen
- kan materialen, gereedschappen en apparatuur, relevant voor het werk, gebruiken
- kan middelen en producten samenstellen of oplossen relevant voor het werk

P2-K1-W1 Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar

Omschrijving

De assistent dienstverlening en zorg voert op aanwijzing van zijn leidinggevende of ervaren collega gangbare, eenvoudige en routinematige (deel)handelingen uit bij het in orde brengen van een ruimte voor gebruik door derden. Zo kan hij zorgen voor het klaarleggen en opruimen van producten en materialen, op hun plek zetten van producten/instrumenten, reinigen van tafels en interieurs, legen van prullenbakken, reinigen van de wastafel en het toilet, aanvullen van voorzieningen (onder andere de zeepdispenser en toiletpapier), stofwissen, moppen of stofzuigen.

Desgevraagd richt hij (werk)ruimtes in en zet zaken als koffie, thee, inventaris, hulpmiddelen en/of apparatuur klaar en in de gewenste opstelling.

Resultaat

De (werk)ruimtes zijn schoon en klaar voor gebruik.

Gedrag

De assistent dienstverlening en zorg doet zijn werk nauwgezet volgens richtlijnen, gerichte instructies en in voorgeschreven volgorde.

Hij maakt daarbij gebruik van product- en materiaalkennis, de van toepassing zijnde technieken en werkmethoden.

Hij gaat zorgvuldig om met materialen en gereedschappen en voorkomt verspilling van materialen.

Hij raadpleegt zijn leidinggevende of een ervaren collega als hij vragen heeft en laat zijn werk controleren.

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

P2-K1-W2 Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving

Omschrijving

De assistent dienstverlening en zorg verleent uiteenlopende diensten op een werklocatie of bij particulieren ter ondersteuning van werken en wonen. Hij kan bijvoorbeeld periodiek onderhoud uitvoeren aan het interieur en/of sanitair op een werkplek of een woning, kleine mankementen verhelpen aan gebruiksvoorwerpen en hulpmiddelen, eenvoudige facilitaire taken uitvoeren, assisteren in de bediening in een instelling, kapsalon of horecagelegenheid of een collega ondersteunen bij het organiseren van eenvoudige evenementen. Hij vermijdt het om schade of overlast te veroorzaken of beperkt het anders zoveel mogelijk

Resultaat

De dienstverlening is naar tevredenheid van de opdrachtgever, leidinggevende of particulier uitgevoerd.

Gedrag

De assistent dienstverlening en zorg voert handelingen in de juiste volgorde, nauwkeurig en vlot uit.

Hij gebruikt de juiste materialen, gereedschappen en apparatuur, hij gebruikt ze zorgvuldig en op de juiste manier.

Hij werkt ordelijk, houdt zich aan de opgestelde planning en instructies van collega's of leidinggevende en volgens relevante (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en/of wettelijke regels.

Hij overlegt met zijn teamleider of ervaren collega over zijn aanpak en stemt zijn eigen handelen af op degene met wie hij samenwerkt of die hij assisteert.

Hij gaat discreet om met de privacy van klanten, cliënten of gasten en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen

P2-K1-W3 Staat derden te woord en verwijst hen door

Omschrijving

De assistent dienstverlening en zorg staat klanten/gebruikers van objecten/cliënten en/of gasten te woord, vraagt wat ze willen en verstrekt eenvoudige standaard informatie. Hij verwijst hen eventueel door naar de juiste persoon of ruimte. Afhankelijk van de werkplek ontvangt hij klanten/gebruikers/cliënten/gasten en voert taken uit als inschrijven en toegang verlenen.

Resultaat

De klant/gebruiker van een object/cliënt en/of gast is passend te woord gestaan en geïnformeerd.

Gedrag

De assistent dienstverlening en zorg is duidelijk en beleefd in het contact met derden.
Hij staat derden passend en volgens bedrijfsvoorschriften te woord.
Hij kleedt en gedraagt zich representatief en volgens de normen van de organisatie.
Hij gaat discreet om met de privacy van derden en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

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