



Landelijke
Kwalificaties MBO

Facilitaire dienstverlener

Crebonummer:	22183, 95751, 95750
Sector:	Facilitaire dienstverlening
Branche:	Overheid, onderwijs, zorg, zakelijke dienstverlening en horeca
Opleidingsdomein:	Horeca en bakkerij
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	8
1 Inleiding	8
2 Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten	9
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	11
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	16
4 Beschrijving van de kwalificaties	18
4.1 Facilitair medewerker	
4.2 Facilitair leidinggevende	
5 Beschrijving van de kerntaken	22
5.1 Kerntaak 1: Voert facilitaire werkzaamheden uit	
5.2 Kerntaak 2: Voert organisatiegebonden taken uit	
5.3 Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	27
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert facilitaire werkzaamheden uit	28
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert organisatiegebonden taken uit	31
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	33
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	35
1 Inleiding	35
2 Kwalificaties	35
2.1 Facilitair medewerker	36
2.2 Facilitair leidinggevende	52
3 Certificeerbare eenheden	80
Deel D: Verantwoording	81
1 Inleiding	81
2 Proces- en inhoudsinformatie	82
2.1 Betrokkenen	82
2.2 Verwantschap	84
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	85
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	88
2.5 Discussiepunten	90
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	92
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	93

Inleiding

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

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

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

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

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

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als Facilitaire dienstverlener*?

Als Facilitaire dienstverlener ben je inzetbaar in verschillende sectoren en functies. De Facilitaire dienstverlener kan bijvoorbeeld aan de slag op een school, bij de gemeente, een zorginstelling, een facilitair bedrijf, een kantoor, een conferentieoord en in diverse productieomgevingen. Je kunt tijdens de opleiding kiezen uit twee uitstromen: Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende.

Wat voor werk doe je als Facilitaire dienstverlener?

Als Facilitaire dienstverlener voer je ondersteunende werkzaamheden uit. Zo houd je je bezig met het uitvoeren van hospitality werkzaamheden, het verzorgen van eenvoudige gerechten en dranken, het uitvoeren van post en repro-activiteiten, het onderhouden van de voorraad en het verrichten van schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden.



De Facilitair medewerker aan het werk

Als Facilitair leidinggevende voer je taken op uitvoerend en leidinggevend gebied uit. Zo houd je je als Facilitair leidinggevende bezig met het organiseren en beheren van de inkoop en de voorraad, het opstellen van service level agreements, het beheren van contracten, het opstellen van managementrapportages over het gebouwbeheer, het coördineren van diverse facilitaire werkzaamheden en het begeleiden van medewerkers.



De Leidinggevende facilitaire dienst aan het werk

Waar ben je goed in als Facilitaire dienstverlener?

Voor het uitvoeren van bovengenoemde taken ben je als Facilitaire dienstverlener goed in het werken in een team en je bent in staat om (je eigen) werkzaamheden goed te plannen. Je kunt wisselende taken in diverse werkomgevingen uitvoeren. Taken die je uitvoert aan de servicedesk tot in het magazijn. Je bent stressbestendig en je bent bereid om je extra in te zetten als het druk is. Door het onderhouden van contacten met klanten is het belangrijk dat je over communicatieve- en sociale vaardigheden beschikt. Daarnaast zijn jouw communicatieve vaardigheden van belang om in teamverband te kunnen werken. De Facilitaire dienstverlener moet zich snel kunnen inleven in veranderende situaties en hier adequaat actie op ondernemen. Daarom is het noodzakelijk dat je een proactieve en flexibele instelling hebt.

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

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

*De Facilitaire dienstverlener betreft de naam van de beroepen waaronder zowel de kwalificatie Facilitair medewerker als Facilitair leidinggevende valt.

HTVF-kwalificatiedossiers

De kwalificaties Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende maken deel uit van de HTVF-kwalificatiedossiers.

Assistent bakker (22180) • Assistent bakker (99640)		Horeca-assistent (22175) • Horeca-assistent (90660)		Arbeidsmarkt Gekwalificeerd assistent (22)		Leisure & hospitality (22187) • Leisure & hospitality assistent (94110)		Watersport- industrie (22186) • Medewerker watersportindustrie (94960)		Facilitaire dienstverlener (22183) • Facilitair medewerker (95751)	
Brood en Banket (22181) • Uitvoerend bakker (95747)		Medewerker bediening/ café-bar (22178) • Gastheer/-vrouw (94140)		Kok (22177) • Kok (90760)		Fastservice (22176) • Medewerker fastservice (94190)		Frontoffice- medewerker (22184) • Informatie- medewerker (90621) • Receptionist (90622)		Reizen (22185) • Verkoop reizen (94090)	
Zelfstandig werkend banketbakker (95748) • Zelfstandig werkend broodbakker (95749)		Bartender (94151) • Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153)		Zelfstandig werkend kok (95420)		Te medewerker fastservice (94200)		Informatie- medewerker (90621) • Receptionist (90622)		Alround medewerker watersportindustrie (93370)	
Patisser (94241) • Leidinggevende bakkerij (94242)		Ondernemer horeca/bakkerij (22179) • Manager/onder- nemer café/bar (90301) • Manager/onder- nemer fastservice (90302) • Manager/onder- nemer horeca (90303) • Ondernemer bakkerij (90304)		Leidinggevende bediening (94161) • Gastroonoom/ sommelier (94163)		Gespecialiseerd kok (95101) • Leidinggevende keuken (95102)		Cateringbeheerder/ manager (95431) • Manager/bedrijfs - leider fastservice (95432)		Meewerkend voorman water- sportindustrie (94980)	
Facilitair leidinggevende (95750)											

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Facilitair medewerker*
- *Facilitair leidinggevende*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	Kenwerk, team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Facilitaire dienstverlening (FD) Op: 14-12-2011 Te: Zoetermeer

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Facilitair medewerker - 2 Facilitair leidinggevende - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • Beroepscompetentieprofiel Coördinator facilitaire dienst (22-06-2011) • Beroepscompetentie profiel Facilitair medewerker (22-06-2011) • MBO Raad Marktonderzoek naar de behoefte aan facilitair medewerker niveau 2 met een gecombineerd takenpakket (Twynstra Gudde, juli 2010) (24-06-2011) • Rapportage beroepscompetentieprofiel FD niveau 2 (24-06-2011)

2.3 Typering beroepengroep

De Facilitaire dienstverlener 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 medewerker werkzaam is zijn (semi) overheidsinstellingen, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners en productieomgevingen. De werkomgevingen waar de Facilitaire dienstverlener zijn werkzaamheden verricht lopen uiteen van de frontoffice (facilitaire servicedesk) naar de backoffice en van het magazijn tot de keuken. De Facilitaire dienstverlener is dus overal in en om het gebouw waar hij werkzaam is, te vinden.

De Facilitair medewerker voert werkzaamheden uit die ondersteunend zijn aan het primair proces van de organisatie. De Facilitair leidinggevende coördineert deze werkzaamheden en voert deze deels ook zelf uit. De werkzaamheden hangen af van de grootte van de organisatie en de branche waarin de Facilitaire dienstverlener werkzaam is. De Facilitair leidinggevende beheert één of diverse gebouw(en) waar organisaties vanuit verschillende sectoren zijn gevestigd. Dit kunnen scholen, zorginstellingen, hotels recreatieverblijven of kantoren zijn.

2.4 Loopbaanperspectief

De Facilitair medewerker kan horizontaal op basis van ervaring en eventuele aanvullende cursussen en trainingen doorgroeien naar de functie van:

- Cateringmedewerker
- Administratief medewerker
- Receptionist
- Telefoniste
- Schoonmaker
- Medewerker archief/ post en/of repro
- Medewerker operationele techniek

De Facilitair medewerker kan door middel van het doorlopend van een aanvullende opleiding ook horizontaal doorgroeien naar de functie van:

- Logistiek medewerker (magazijn en transport)
- Beveiliging - Medewerker evenementenorganisatie

De Facilitair medewerker kan verticaal doorgroeien op basis van een aanvullende opleiding en ervaring naar de functie van:

- Facilitair leidinggevende

Ook kan de Facilitair medewerker door middel van het doorlopen van een aanvullende opleiding verticaal doorgroeien naar specialistische coördinerende functies.

De Facilitair leidinggevende kan op basis van ervaring en het volgen van cursussen en opleidingen in kleine organisaties in diverse sectoren verticaal doorgroeien naar de functie van Facility manager op HBO niveau. In grote organisaties kan de Facilitair leidinggevende door middel van ervaring verticaal doorgroeien naar de functie van Manager. De Leidinggevende stuurt de operationele services aan en geeft leiding aan diverse medewerkers (catering, schoonmaak, postverwerking, etc). De Leidinggevende legt verantwoording af aan de Facility Manager, welke meerdere locaties aanstuurt.

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p><u>Sourcing & regie</u></p> <p>Respondenten van het Facility management marktonderzoek (Twynstra Gudde/FMN) plaatsen de facilitaire regieorganisatie in de top drie van belangrijkste ontwikkelingen in het facilitaire werkveld. De focus van veel facilitaire organisaties verschuift van het zelf leveren/ organiseren van facilitaire producten en diensten naar het zo goed mogelijk afstemmen van de vraag van de klantorganisatie op het facilitaire aanbod van aanbieders. De blik wordt meer naar buiten gericht en minder naar binnen en het gaat meer om sturen en regisseren en minder om produceren en zelf doen.</p> <p>Een regieorganisatie is een facilitaire organisatie die de klantvraag en het facilitaire aanbod op strategisch en tactisch niveau op elkaar afstemt en managed. Hierbij is sprake van substantiële uitbesteding van de operationele processen (minimaal 80 tot 90% van de operationele taken). Professioneel opdrachtgeverschap richting de externe leveranciers wordt in het regiemodel zeer bepalend voor het realiseren van de facilitaire prestaties.</p> <p>In de traditionele facilitaire organisatie zijn enkele diensten zoals schoonmaak en catering uitbesteed, maar wordt de meerderheid van de facilitaire taken nog in eigen beheer uitgevoerd. Integrated Facility Management staat aan de andere kant van het spectrum, waarbij alle diensten plus de ondersteunende en aansturende processen integraal zijn uitbesteed aan één marktpartij.</p> <p>De belangrijkste regietaken zijn bij Integrated Facility Management dus ook uitbesteed. Alleen het facilitaire opdrachtgeverschap blijft achter in de klantorganisatie en de facilitaire organisatie wordt daarmee feitelijk neergelegd bij de uitbestedende organisatie. Met name bij het bedrijfsleven is de trend naar Integrale facilitaire contracten steeds duidelijker. In de zorg en bij kleinere organisaties begint deze trend zich nu te ontwikkelen.</p> <p>In relatie tot de trend 'sourcing & regie' is er een duidelijke zichtbare verschuiving op de de arbeidsmarkt; van werken bij een facilitaire organisatie, naar werken bij een facilitaire aanbieder. 'Het werk moet gedaan worden'; maar veelal niet meer in dienst van een facilitaire organisatie, maar in dienst van een facilitaire aanbieder. De aanbieders markt speelt in op de trend naar uitbesteden en biedt daarmee kansen voor (jonge) medewerkers met een MBO-niveau 2 profiel (Twynstra Gudde, 2010).</p> <p><u>Kosten besparen/ integraliteit</u></p> <p>Het is evident dat in deze zware economische tijden veel (facilitaire) organisaties de nadruk leggen op kosten besparen. Organisaties gaan op zoek naar mogelijkheden om de Facilitaire Dienstverlening goedkoper en efficiënter te organiseren. Daarbij spelen opties als versobering van het dienstenpakket, reductie van m² gebruik en uitbesteden van facilitaire diensten een belangrijke rol. Ook uit het facilitaire marktonderzoek van Twynstra Gudde/FMN komt naar voren dat kosten besparen één van de belangrijkste taken op de agenda van de facility manager is.</p> <p>Organisaties zoeken naar mogelijkheden om medewerkers 'slimmer' en efficiënter in te zetten. Alhoewel sommige organisaties de keuze maken om de (totale) operationele facilitaire dienst uit te besteden, zien wij ook voorbeelden waar medewerkers multifunctioneel worden ingezet om een breder takenpakket uit te voeren (nakrimp in het aantal fte).</p>
----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Ook bij organisaties die geen ruimte hebben in hun budget voor een grote(re) facilitaire organisatie zien wij voorbeelden waar een of twee mensen het hele brede takenpakket van de facilitaire diensten laten uitvoeren, en daarmee eigenlijk een rol als huismeester/conciërge vervullen (Twynstra Gudde, 2010).</p> <p><u>Perspectieven arbeidsmarkt en BPV</u></p> <p>Door bovenstaande genoemde ontwikkelingen zijn de arbeidsmarktperspectieven voor de Facilitaire dienstverlener ruim voldoende (Kenwerk, 2010).</p> <p>De prognoses voor leerplaatsen voor mbo facilitaire dienstverlening zijn over het algemeen ruim voldoende tot goed. De verwachting is dat de stageperspectieven dan zullen toenemen omdat de opleiding beter aansluit bij de behoefte van het bedrijfsleven. (Trends en cijfers, 2011-2012).</p> <p>Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Trends en Cijfers 2011-2012' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie is te downloaden via www.Kenwerk.nl. Eerdere publicaties zijn hier ook beschikbaar.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Bij voortdurende wet- en regelgeving aangepast. Voorbeelden hiervan zijn ondermeer de arbo wetgeving, NEN, ISO-normering en wetgeving op het gebied van veiligheid en milieu. Een ander voorbeeld is de zogenoemde hygiënecode (HACCP) waarmee de voedselbereidingsplaatsen te maken hebben. Deze code heeft vooral gevolgen voor de houding van de medewerkers ten opzichte van hun werk.</p> <p>Een andere belangrijke ontwikkeling op het gebied van wet- en regelgeving is die rondom veiligheid/aansprakelijkheid. Volgens de wet moeten bedrijven een calamiteitenplan en BHV-logboek hebben (waar ook regelmatig mee geoefend moet worden). Europese wetgeving leidt ook tot strengere wetgeving betreffende veiligheid en technische werkzaamheden. Er wordt tegenwoordig ook wel gesproken over de 'claimcultuur'. Dit leidt ertoe dat de Facilitaire dienstverlener goed op de hoogte moet zijn van regels en wetgeving betreffende veiligheid, aansprakelijkheid en milieu.</p> <p>Daarnaast wordt van de Facilitaire dienstverlener verantwoordelijkheid verwacht en een grote mate van bewustzijn op het gebied van veiligheid, aansprakelijkheid en milieu. De facilitaire dienst heeft in veel gevallen de taak om de toepassing van relevante wet- en regelgeving te controleren en faciliteren.</p> <p>Aanscherping van wensen van de interne en externe klant betekent voor de facilitaire dienst voortdurende alertheid bij het aangaan en actualiseren van contracten met leveranciers. Ook de uitvoering van bijvoorbeeld de arbo wetgeving is van directe invloed op de dagelijkse activiteiten van de facilitaire dienst.</p> <p>De Facilitaire dienstverlener dient kennis te nemen van deze nieuwe wet- en regelgeving en deze toe te passen in zijn werkzaamheden.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p><u>Gastvrijheid</u></p> <p>De eerste trend, gastvrijheid en klantgerichtheid is sinds enkele jaren een belangrijk thema binnen de zorg. Maar ook in het bedrijfsleven en bij de overheid wordt steeds meer aandacht besteed aan dit onderwerp. De klant staat (weer) centraal en moet optimaal en gastvrij worden bediend. De facilitaire dienst speelt hierin een belangrijke (ondersteunende) rol.</p> <p>Een aantal ontwikkelingen die van invloed zijn op het gastvrijheidsdenken zijn onder andere: marktwerking, transparantie via het internet, de belevingseconomie, mondiger klanten en de (toekomstige) krapte op de arbeidsmarkt. Deze thema's dwingen organisaties, nog nadrukkelijker dan voorheen, de meerwaarde voor de klant centraal te stellen, om van aanbod- naar vraagsturing te komen. Meerwaarde, door de klant</p>

gestructureerd en consequent te vragen naar zijn wensen, de klanten beter te bejegenen en maatwerk te bieden. Facilitaire organisaties dragen hier aan bij door hun dienstverlening aan te laten sluiten op de beleving van de klant en de medewerkers. De uitstraling van de organisatie drukt dan de unieke identiteit uit en gastvrijheidconcepten dragen daar aan bij. En niet alleen facilitaire organisaties, maar ook facilitaire aanbieders spelen een belangrijke rol bij gastvrijheidconcepten. Facilitaire aanbieders trainen hun eigen medewerkers in relatie tot gastvrijheid, maar ook worden zij door de opdrachtgever (facilitaire organisatie) gevraagd om in hun aanbieding hun visie, ervaring en manier van werken ten aanzien van gastvrijheid te beschrijven. Bij de trend 'gastvrijheid' passen begrippen zoals, 'houding en gedrag', 'service verlenende houding', 'Facilitair zintuig' en 'Oog voor het brede pakket van diensten'. Bovengenoemde ontwikkelingen spelen een belangrijke rol in de uitoefening van het beroep van de Facilitaire dienstverlener (Twynstra Gudde, 2010).

Kostenbesparing

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening die van invloed zijn op het beroep van de Facilitaire dienstverlener hebben betrekking op efficiëntieoverwegingen. Organisatieonderdelen worden meer geïntegreerd, waarbij medewerkers in multidisciplinaire teams moeten samenwerken. Informatietechnologie, organisatieontwikkeling en facilitaire diensten zijn hierdoor niet meer als afzonderlijke eenheden te beschouwen. Voor het verkrijgen van een maximale synergie worden ondersteunende diensten zoveel mogelijk bijeen gevoegd en centraal aangestuurd. Beslissingen anderzijds worden meer decentraal genomen. De facilitaire diensten worden bedrijfsmatiger georganiseerd en soms ook geprivatiseerd. Bedrijven gaan anders aankijken tegen de wijze waarop bedrijfsbezittingen bijdragen aan het bedrijfsresultaat. De verwachting is dat de kosten voor een werkplek zullen stijgen. Een optimale benutting van de investering is dan geboden. De kantooromgeving zal meer en beter gecalculeerd worden en niet alleen als kostenpost worden gezien. Investerings in efficiëntie en de resultaten van het werkproces nemen toe. De Facilitaire dienstverlener heeft daarbij de taak te zorgen voor een efficiënt ruimtemanagement (meer doen in minder ruimte).

Duurzaam ondernemen

Duurzaamheid is een belangrijk thema binnen de facilitaire dienstverlening. Dit hangt samen met de besparing van kosten. Er wordt vaak gekozen voor het verlagen van energiekosten, duurzaam ingekocht of subsidies aangevraagd die het duurzaam ondernemen ondersteunen. Dit betekent dat de Facilitaire dienstverlener meer gericht moet zijn op het signaleren van verbetermogelijkheden die aansluiten op de duurzaamheidsambities van de facilitaire dienst (FMN, 2010).

Het nieuwe werken

Het Nieuwe Werken (HNW) is een trend, iedereen heeft het erover. De belangrijke drivers voor HNW zijn:

- de ontwikkeling naar een kenniseconomie
- de toenemende complexiteit van de omgeving
- de opkomst van nieuwe generaties
- de snelle technologische ontwikkeling die fungeert als 'push- factor
- continue druk op financiële performance

Organisaties moeten oplossingen vinden om te kunnen gaan met een steeds complexere omgeving. Oplossingen moeten gezocht worden door het vergroten van de omgevingssensitiviteit. De bovenstaande ontwikkelingen maken duidelijk dat we naar een nieuw paradigma op werken over moeten gaan, namelijk HNW. De belangrijkste principes van HNW zijn:

- de mens is de kritische productiefactor
- medewerker bepalen zelf hoe, waar en met wie ze werken
- er wordt gewerkt aan en gestuurd op concrete resultaten (outputgericht werken)
- er wordt gewerkt in tijdelijke netwerkverbanden, de organisatie als adhocratie

HNW betekent voor de Facilitaire dienstverlener dat hij collega's op verschillende plaatsen moet kunnen faciliteren.

Technologische ontwikkelingen

Het belang van kwalitatief hoogwaardige facilitaire diensten als één van de factoren voor bedrijfssucces wordt steeds meer gezien. Om deze hoge kwaliteit te kunnen bereiken is een effectieve relatie tussen klanten, managers en aanbieders van diensten noodzakelijk. Gebouwen en bijbehorende diensten en systemen worden complexer. Instrumenten die ingezet kunnen worden in het facilitair bedrijf moeten daarom worden aangepast aan de behoefte aan betere controlemogelijkheden. Dit biedt nieuwe kansen voor bedrijven om nieuwe diensten te ontwikkelen. Facilitaire dienstverlener s zullen de nodige kennis moeten hebben van ICT. Het kan de taak van de Facilitaire medewerker zijn om informatie te organiseren en prioriteiten te stellen voor de klant. Ter ondersteuning zal hij behoefte hebben aan het goed kunnen omgaan met rapportagesystemen, informatiesystemen, relatiebeheersystemen, managementfeedbacksysteem, CAD-systemen, enzovoort.

Internationalisering

Door de globalisering en de veranderende economie zoals reeds weergegeven bij marktontwikkelingen in de facilitaire dienstverlening, kan het voor diverse facilitaire bedrijven betekenen dat zij meer op international niveau gaan werken en internationale klanten hebben. Deze ontwikkeling brengt met zich mee dat de Facilitaire dienstverlener over kwalificaties moet beschikken die voor heel Europa gelden.

Multi-generatie facilitaire dienstverlening

Op het moment is het mogelijk dat er vier generaties werknemers in een organisatie aan het werk zijn, van de babyboomgeneratie tot generatie Einstein. Deze verschillende generaties vragen om verschillende producten en diensten. De facilitaire dienstverlening kan hierop inspelen door Multi-generatie facilitaire dienstverlening aan te bieden. Dit gaat uit van drie onderdelen:

- Anytime: medewerkers kunnen zelf bepalen wanneer ze werken
- Anyplace: medewerkers moeten overal kunnen werken
- Anyone: iedereen wordt gefaciliteerd, ook externen en bezoekers

Dit concept gaat een steeds belangrijkere rol spelen binnen de facilitaire dienstverlening. De Facilitaire dienstverlener moet goed nadenken over wie hij wil faciliteren, waar dat zou moeten en wanneer dat kan en moet. De bedrijfsvoering van de facilitaire dienstverlening is op dit moment gericht op het faciliteren van de eigen medewerker, vaak binnen kantoorruimten, binnen de verschillende locaties op het eigen kantoor, maar dit gaat in de toekomst veranderen of is nu al aan het veranderen. Anytime, anyplace, anyone facilitair dienstverlening sluit beter aan op de wensen van de verschillende generaties op de werkvloer (FMN, 2010).

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

K1: Facilitair medewerker

K2: Facilitair leidinggevende

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
Kerntaak 1: Voert facilitaire werkzaamheden uit			
	1.1 Voert hospitality werkzaamheden uit	x	x
	1.2 Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken	x	
	1.3 Voert licht administratief werk uit	x	x
	1.4 Voert post- en repro-activiteiten uit	x	
	1.5 Onderhoudt de voorraad	x	x
	1.6 Voert logistieke werkzaamheden uit	x	x
	1.7 Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze	x	x
	1.8 Voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit	x	
	1.9 Beheert gebouwen en apparatuur		x
Kerntaak 2: Voert organisatiegebonden taken uit			
	2.1 Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers	x	x
	2.2 Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op		x
	2.3 Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af	x	x
	2.4 Plant de uitvoering van eigen werkzaamheden	x	
	2.5 Neemt deel aan werkoverleg	x	x
Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
	3.1 Maakt een afdelingsplan		x
	3.2 Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen		x
	3.3 Bewaakt budgetten		x
	3.4 Plant en verdeelt werkzaamheden		x
	3.5 Stuurt medewerkers aan		x
	3.6 Begeleidt medewerkers		x

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
	3.7 Voert formele gesprekken met medewerkers		x
	3.8 Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team		x
	3.9 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x
	3.10 Voert werkoverleg		x
	3.11 Stelt rapportages op		x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Facilitair medewerker*
- *Facilitair leidinggevende*

4.1 Facilitair medewerker

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De Facilitair medewerker 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 medewerker werkzaam is zijn (semi) overheidsinstellingen, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners en productieomgevingen.</p> <p>De werkomgevingen waar de Facilitair medewerker zijn werkzaamheden verricht lopen uiteen van de frontoffice (facilitaire servicedesk) naar de backoffice en van het magazijn tot de keuken. De Facilitair medewerker is dus overal in en om het gebouw waar hij werkzaam is, te vinden. De werkzaamheden die de Facilitair medewerker verricht zijn ondersteunend van aard en kunnen afhankelijk van het type bedrijf waar de Facilitair medewerker werkzaam is, zeer verscheiden zijn.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Facilitair medewerker stelt zich dienstverlenend en servicegericht op, wat zich uit in een proactieve, flexibele houding. 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 medewerker een actieve en initiatiefrijke houding. Hij kan schakelen tussen de verschillende werkomgevingen en werkzaamheden, heeft inzicht in zijn rol binnen het gehele proces en kan situationeel communiceren. Hij overziet de consequenties van zijn handelen op korte termijn. Daarnaast gaat hij discreet met gevoelige informatie om en voert zijn werkzaamheden zorgvuldig uit.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De uitvoering van taken van de Facilitair medewerker gebeurt onder verantwoordelijkheid van een leidinggevende. De verantwoordelijkheid van de leidinggevende heeft met name betrekking op de planning en evaluatie van de werkzaamheden. De Facilitair medewerker is zelf verantwoordelijk voor de organisatie en systematische uitvoering van eigen werkzaamheden in verschillende contexten.</p>
Complexiteit	<p>De Facilitair medewerker is in staat eenvoudige, weinig complexe taken uit te voeren, die overwegend outputgericht zijn en volgens standaardprocedures worden uitgevoerd. De complexiteit van het handelen ligt met name op het gebied van verscheidenheid aan werkzaamheden die de Facilitair medewerker verricht in verschillende werkomgevingen en het inzicht wanneer hij welke activiteit moet uitvoeren. De Facilitair medewerker beschikt over basiskennis van en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p>
Moderne vreemde talen	<p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

4.2 Facilitair leidinggevende

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>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.</p> <p>De werkomgevingen waar de Facilitair leidinggevende zijn werkzaamheden verricht loopt erg uiteen. Hij is overal in en om het gebouw waar hij werkzaam is, te vinden.</p> <p>De Facilitair leidinggevende coördineert services en diensten die het primaire proces ondersteunen en voert deze werkzaamheden deels ook zelf uit. De werkzaamheden hangen af van de grote van het bedrijf en de sector waarin de Facilitair leidinggevende werkzaam is. Hij beheert één of diverse gebouw(en) waar bedrijven vanuit verschillende sectoren zijn gevestigd. Dit kunnen scholen, verzorgingsinstellingen, ziekenhuizen, hotels recreatieverblijven of kantoren zijn.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Facilitair leidinggevende is servicegericht, betrokken, integer, klantvriendelijk, representatief, sociaal, collegiaal, betrouwbaar en flexibel. Daarnaast is het belangrijk dat de Facilitair leidinggevende stressbestendig, assertief, omgevingsbewust, oplossingsgericht en creatief is.</p> <p>De Facilitair leidinggevende handelt proactief, is slag- en hulp vaardig 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 de consequenties van de 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.</p> <p>De Facilitair leidinggevende heeft een helicopterview en is bereid de centrale rol te pakken.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Facilitair leidinggevende heeft een uitvoerende, ondersteunende, organiserende en coördinerende rol en is initiërend indien zich storingen/ problemen voordoen.</p> <p>De Facilitair leidinggevende draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van interne facilitaire diensten en het beheer van de contracten met externe aanbieders. Controleren en aansturen behoort ook tot de rol van de Facilitair leidinggevende. Door de toename in het aantal afgesloten commerciële contracten krijgt hij meer verantwoordelijkheid.</p> <p>De Facilitair leidinggevende heeft een groot verantwoordingsgevoel en kan zelfstandig werken. Hij is verantwoordelijk voor het inschakelen van de juiste personen op het juiste moment indien zich (technische) problemen voordoen. Het organiseren van preventieve maatregelen behoort ook tot de verantwoordelijkheid van de Facilitair leidinggevende. De Facilitair leidinggevende voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit, onder eindverantwoording van het management. Hij</p>

	<p>heeft beslissingsbevoegdheid binnen vooraf gestelde kaders. Hij rapporteert aan het management.</p> <p>De Facilitair leidinggevende geeft leiding aan medewerkers. Hij stuurt medewerkers aan en begeleidt ze, plant en verdeelt de werkzaamheden, voert gesprekken met medewerkers, zorgt voor informatie en stimuleert de samenwerking in het team. Ook is het verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van werkzaamheden en projecten.</p>
Complexiteit	<p>De Facilitair leidinggevende kan een grote diversiteit aan werkzaamheden uitvoeren die gedeeltelijk bestaan uit werkzaamheden waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor het bestellen van producten en diensten. De Facilitair leidinggevende moet een afweging maken binnen het geïntegreerde dienstenaanbod en deze keuze kunnen verantwoorden.</p> <p>Indien zich problemen of storingen voordoen zullen deze of zelfstandig opgelost moeten worden of er zal via een standaardprocedure hulp ingeschakeld moeten worden. Gezien de coördinerende rol van de Facilitair leidinggevende en de mogelijke onoverzichtelijke situaties die zich kunnen voordoen, wordt van de Facilitair leidinggevende verwacht dat hij besluitvaardig is, improvisatietalent heeft, probleemoplossend kan werken, leiding geeft aan zijn medewerkers. Daarnaast dient hij in staat te zijn om zijn keuzes te verantwoorden.</p> <p>De facilitair leidinggevende beschikt over specialistische kennis van het werkveld van de facilitaire dienstverlening en specialistische kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Voert facilitaire werkzaamheden uit

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Facilitaire dienstverlener richt gastenruimten in en maakt deze gebruiksklaar en gereed voor de ontvangst. Hij zet inventaris en hulpmiddelen klaar en in de gewenste opstelling. Hij zet apparatuur klaar en bedient deze. Hij voert tevens diverse receptiewerkzaamheden uit. Hij ontvangt de gasten, registreert hen, verleent hen toegang, staat ze te woord en wijst hen naar de juiste ruimte. Hij bedient indien van toepassing de telefooncentrale. Na gebruik ruimt hij gastenruimten op.</p> <p>De Facilitair medewerker inventariseert de wensen van de gasten of hij leest de bestelling. Hij treft voorbereidingen voor het bereiden en distribueren van eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken. Hij verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen en vult buffetten en/of voedingsautomaten bij. Hij bereidt of bestelt de gerechten en/of dranken en maakt ze serveergereed of verkoopklaar. Vervolgens distribueert of serveert hij de gerechten en dranken en haalt het gebruikte servies weer op.</p> <p>De Facilitaire dienstverlener voert licht administratief werk uit volgens relevante procedures. Hij voert kaswerkzaamheden uit. Hij verwerkt digitale gegevens en reserveringen in het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheersystemen. Hij voert bestellingen en ingevulde checklisten in en verwerkt technische problemen of andere relevante meldingen.</p> <p>De Facilitair medewerker voert post- en repro-activiteiten uit op basis van relevante procedures en de communicatierichtlijnen van het bedrijf. Hij houdt het archief bij, scant documenten en voert kopieer- en printwerkzaamheden uit. Hij werkt verslagen en rapporten af en bindt deze in. Hij verwerkt inkomende en uitgaande post en/of mail.</p> <p>De Facilitaire dienstverlener inventariseert de voorraad en controleert deze op kwantiteit, kwaliteit en/of houdbaarheid. De Facilitair medewerker geeft gesignaleerde noodzakelijke aanvullingen door aan zijn leidinggevende. De Facilitaire dienstverlener ontvangt diverse goederen en controleert deze conform relevante wet- en regelgeving. Hij tekent de afleverbon en registreert relevante gegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften. De Facilitair leidinggevende vult bestellijsten in, stelt inkoopspecificaties op voor de benodigde materialen, middelen en/of grondstoffen en plaatst de bestelling. Hij bewaakt vervolgens de levertijden van de bestelling.</p> <p>De Facilitair medewerker voert interne en externe transportwerkzaamheden uit. Hij verzamelt, selecteert en controleert goederen op mankementen. Hij transporteert goederen en personen naar de gewenste locatie door bijvoorbeeld het uitvoeren van interne en externe koeriersdiensten en interne en externe verhuizingen. Hij slaat goederen op conform relevante procedures en wet- en regelgeving. Hij assisteert bij (interne) verhuizingen. De Facilitair leidinggevende coördineert interne en externe transportwerkzaamheden, stelt een ruimteboek en planning op en stuurt de uitvoering hiervan aan. Hij stelt</p>	1.1	Voert hospitality werkzaamheden uit
	1.2	Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken
	1.3	Voert licht administratief werk uit
	1.4	Voert post- en repro-activiteiten uit
	1.5	Onderhoudt de voorraad
	1.6	Voert logistieke werkzaamheden uit
	1.7	Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze
	1.8	Voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit
	1.9	Beheert gebouwen en apparatuur

de bewegwijzering vast en coördineert de uitvoering ervan. Hij schakelt indien nodig hiervoor een extern bedrijf in.

De Facilitaire dienstverlener voert floor-checks uit. Hij signaleert onveilige situaties in het kader van Health Safety Environment (HSE) en technische problemen of leest de binnengekomen meldingen. Hij meldt de onveilige situaties of eenvoudige technische problemen aan zijn leidinggevende. Hij schat de gevolgen van de technische problemen en onveilige situaties in en geeft dit tevens door aan zijn leidinggevende. Indien nodig schakelt hij een expert in voor het oplossen van technische problemen. De Facilitair leidinggevende initieert activiteiten om een veilige werkomgeving te creëren en borgen. Hij ontwikkelt en beheert plannen voor een veilige werkomgeving.

De Facilitair medewerker voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit. Hij maakt hierbij gebruik van schoonmaak(hulp)middelen en -materialen en ruimt deze na gebruik op. Vervolgens verwijdt hij het gescheiden vuil volgens relevante (wettelijke) richtlijnen.

De Facilitair leidinggevende assisteert bij het opstellen van een onderhoudsplanning en bedient apparatuur en gebouwbeheerssystemen. Hij stelt gebruiksinstructies op voor het gebruik van diverse apparatuur en houdt een logboek bij.

Toelichting:

De Facilitaire dienstverlener stemt zijn werkzaamheden af met collega's en leidinggevende en voert zijn werk uit conform relevante bedrijfsprocedures, wet- en regelgeving.

De Facilitair leidinggevende is in staat om de werkzaamheden die in deze kerntaak staan beschreven te coördineren.

Incidentele schoonmaakwerkzaamheden worden in geval van calamiteiten zoals bij lekkages, onverwachte extra activiteiten met de daarbij behorende niet reguliere vervuiling (bijvoorbeeld bij interne verhuizingen).

5.2 Kerntaak 2: Voert organisatiegebonden taken uit

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Facilitair dienstverlener onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers. Hij informeert naar de tevredenheid van de klant/leverancier. Hij beantwoordt vragen en geeft eventuele bijzonderheden door aan zijn leidinggevende. Hij noteert de contactgegevens of wijzigingen in de contactgegevens en geeft deze door aan zijn collega's en/of leidinggevende.</p> <p>De Facilitair leidinggevende leest en beoordeelt offertes en leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities van leveranciers en stemt zijn bevindingen af zijn leidinggevende. Hij ondersteunt het besluitvormingsproces in de keuze van leveranciers en houdt de contractdossiers bij. Hij stelt eenvoudige leveringscondities op in samenwerking met de interne klant en met de leverancier. Hij archiveert deze na vaststelling.</p> <p>De Facilitaire dienstverlener signaleert en ontvangt klachten of verbeterpunten van interne en externe klanten en leveranciers. Hij geeft de klacht of het verbeterpunt door aan de betrokken afdeling of functionaris en maakt afspraken over de verdere afhandeling van de klacht. Hij verwerkt de klachten of verbeterpunten in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen.</p> <p>De Facilitair medewerker plant de uitvoering van eigen werkzaamheden in overleg met zijn leidinggevende. Hij houdt hierbij rekening met omstandigheden, relevante procedures en gemaakte afspraken. Hij gaat na wat anders of beter kan en past zo nodig de volgorde van de eigen werkzaamheden en/of de wijze van werken aan.</p> <p>De Facilitaire dienstverlener neemt deel aan het werkoverleg over de facilitaire werkzaamheden. Op basis van de informatie van zijn leidinggevende of het management past hij zijn werkzaamheden aan. Hij stelt vragen ter verduidelijking. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken door.</p>	2.1	Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers
	2.2	Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op
	2.3	Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af
	2.4	Plant de uitvoering van eigen werkzaamheden
	2.5	Neemt deel aan werkoverleg

5.3 Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 3																						
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Facilitair leidinggevende stelt een afdelingsplan op. Hij signaleert ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met het management.</p> <p>De Facilitair leidinggevende maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten/het assortiment. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor de activiteiten/het assortiment.</p> <p>De Facilitair leidinggevende bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de manager/ondernemer. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.</p> <p>De Facilitair leidinggevende vertaalt het afdelingsplan in concrete acties voor zijn medewerkers en stelt op basis hiervan een plan op voor de inzet van de medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.</p> <p>De Facilitair leidinggevende informeert en instrueert medewerkers over de taken, prioriteiten, kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten, stuurt medewerkers hierop aan en waar nodig bij. Hij ontvangt, begeleidt en informeert externe deskundigen en bewaakt de uitvoering van hun werkzaamheden op basis van afgesloten contracten.</p> <p>De Facilitair leidinggevende signaleert of medewerkers tijdens het uitvoeren van de taken ondersteuning nodig hebben en biedt deze ondersteuning waar nodig. Hij motiveert en stimuleert de medewerkers in hun werk en bewaakt de uitvoering van de taken van de medewerker. Hij introduceert nieuwe medewerkers en maakt hen wegwijs in de processen en procedures van het bedrijf.</p> <p>De Facilitair leidinggevende voert formele gesprekken in het kader van het functioneren met medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden bij de medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de formele gesprekken adviseert hij het management over de vervolgstappen. Hij verwerkt de uitkomsten van het formele gesprek in de personeelsdossiers.</p>	<table> <tr> <td>3.1</td><td>Maakt een afdelingsplan</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Bewaakt budgetten</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Plant en verdeelt werkzaamheden</td></tr> <tr> <td>3.5</td><td>Stuurt medewerkers aan</td></tr> <tr> <td>3.6</td><td>Begeleidt medewerkers</td></tr> <tr> <td>3.7</td><td>Voert formele gesprekken met medewerkers</td></tr> <tr> <td>3.8</td><td>Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team</td></tr> <tr> <td>3.9</td><td>Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer</td></tr> <tr> <td>3.10</td><td>Voert werkoverleg</td></tr> <tr> <td>3.11</td><td>Stelt rapportages op</td></tr> </table>	3.1	Maakt een afdelingsplan	3.2	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen	3.3	Bewaakt budgetten	3.4	Plant en verdeelt werkzaamheden	3.5	Stuurt medewerkers aan	3.6	Begeleidt medewerkers	3.7	Voert formele gesprekken met medewerkers	3.8	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team	3.9	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer	3.10	Voert werkoverleg	3.11	Stelt rapportages op
3.1	Maakt een afdelingsplan																						
3.2	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen																						
3.3	Bewaakt budgetten																						
3.4	Plant en verdeelt werkzaamheden																						
3.5	Stuurt medewerkers aan																						
3.6	Begeleidt medewerkers																						
3.7	Voert formele gesprekken met medewerkers																						
3.8	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team																						
3.9	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer																						
3.10	Voert werkoverleg																						
3.11	Stelt rapportages op																						

De Facilitair leidinggevende besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en signaleert zaken die de harmonie in het team verstoren en brengt deze ter sprake. Hij treedt op als bemiddelaar van conflicten.

De Facilitair leidinggevende bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en/of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wet- en regelgeving.

De Facilitair leidinggevende organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken door. Hij legt de afspraken vast en controleert de naleving ervan.



De Facilitair leidinggevende stelt op basis van de waargenomen kwaliteit van de geleverde dienstverlening van externe leveranciers en de gegevens uit de logboeken leveranciersbeoordelingsrapportages en overdrachtsrapportages samen. Hij vult periodiek de modellen van de leveranciersbeoordelingsrapportage in en na iedere geleverde dienst het model voor de overdrachtsrapportages. Hij stelt ook periodieke rapportages op van de uitgevoerde werkzaamheden door de afdeling en bespreekt de voortgang en de verbeterpunten met het management.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert facilitaire werkzaamheden uit

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Voert hospitality werkzaamheden uit					■ ■				■ ■		■ ■	■ ■								■ ■					
1.2	Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken					■ □						■ □	■ □						■ □							
1.3	Voert licht administratief werk uit											■ ■	■ ■							■ ■						
1.4	Voert post- en repro-activiteiten uit										■ □		■ □							■ □						
1.5	Onderhoudt de voorraad					■ □					■ □							■ □			■ ■					
1.6	Voert logistieke werkzaamheden uit												■ □					■ □			■ ■					
1.7	Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze					■ ■						■ ■	■ □					■ □			■ ■					
1.8	Voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit												■ □							■ □						

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




6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert organisatiegebonden taken uit

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers					■ ■		■ ■																		
2.2	Beeoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op					■ ■				■ ■	■ ■										■ ■					
2.3	Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af					■ ■												■ ■		■ ■						
2.4	Plant de uitvoering van eigen werkzaamheden					■ ■												■ ■		■ ■						

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.5	Neemt deel aan werkoverleg																									

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Maakt een afdelingsplan																									
3.2	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen																									
3.3	Bewaakt budgetten																									
3.4	Plant en verdeelt werkzaamheden																									
3.5	Stuurt medewerkers aan																									
3.6	Begeleidt medewerkers																									
3.7	Voert formele gesprekken met medewerkers																									
3.8	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team																									
3.9	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer																									
3.10	Voert werkoverleg																									

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bestuurs- en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.11	Stelt rapportages op																									

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Facilitair medewerker

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Voert hospitality werkzaamheden uit					x				x		x	x								x
1.2	Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken					x						x	x						x		
1.3	Voert licht administratief werk uit											x	x							x	
1.4	Voert post- en repro-activiteiten uit										x		x							x	
1.5	Onderhoudt de voorraad					x														x	
1.6	Voert logistieke werkzaamheden uit												x							x	
1.7	Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze					x						x								x	

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.1 werkproces: Voert hospitality werkzaamheden uit		
Omschrijving	De Facilitair medewerker richt gastenruimten in en maakt deze gebruiksklaar en gereed voor de ontvangst. Hij zet inventaris en hulpmiddelen klaar en in de gewenste opstelling. Hij zet apparatuur klaar en bedient deze. Hij voert tevens diverse receptiewerkzaamheden uit. Hij ontvangt de gasten, registreert hen, verleent hen toegang, staat ze te woord en wijst hen naar de juiste ruimte. Hij bedient indien van toepassing de telefooncentrale. Na gebruik ruimt hij gastenruimten op.	
Gewenst resultaat	Gastenruimten zijn gebruiksklaar en gereed voor ontvangst. Receptiewerkzaamheden zijn uitgevoerd. Gasten zijn ontvangen, geregistreerd en er is toegang verleend. Indien van toepassing is de telefooncentrale bediend. De gastenruimten zijn opgeruimd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: vergaderopstellingen V: communicatieve vaardigheden V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: gastgerichtheid V: het bedienen en beheren van toegangscontrolesystemen V: het bedienen van de telefooncentrale V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: omgaan met agressie V: omgangsvormen V: sociale vaardigheden 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Verzamelt (hulp)middelen, materialen en apparatuur voor het uitvoeren van hospitality werkzaamheden en gebruikt deze effectief, zodat de gasten optimaal gebruik kunnen maken van de gastenruimten.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het uitvoeren van de hospitality werkzaamheden de bedrijfsvoorschriften in acht.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Stelt zich actief en open naar de gasten op, geeft de gast de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gast, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Kan op basis van een tekening het inventaris op de juiste plaats zetten in de betreffende gastenruimtes.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Overlegt tijdig en regelmatig tijdens het uitvoeren van de hospitality werkzaamheden met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt collega's tijdig in bij vragen of problemen.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit**1.2 werkproces: Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken**

Omschrijving	De Facilitair medewerker inventariseert de wensen van de gasten of hij leest de bestelling. Hij treft voorbereidingen voor het bereiden en distribueren van eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken. Hij verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen en vult buffetten en/of voedingsautomaten bij. Hij bereidt of bestelt de gerechten en/of dranken en maakt ze serveergereed of verkoopklaar. Vervolgens distribueert of serveert hij de gerechten en dranken en haalt het gebruikte servies weer op.	
Gewenst resultaat	Wensen van gasten zijn geïnventariseerd of de bestelling is gelezen. Voorbereidingen voor het bereiden en distribueren van eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken zijn getroffen. Gerechten en/of dranken zijn bereid of besteld en serveergereed of verkoopklaar gemaakt. De gerechten en dranken zijn gedistribueerd en het gebruikte servies is weer opgehaald.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: aanbod eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken• K: benodigde apparatuur en gereedschappen• K: de werking van voedingsautomaten• K: het toepassen van serveertechnieken• K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie• K: producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)• K: relevante bedrijfsvoorschriften• K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit)• K: warenkennis• V: communicatieve vaardigheden• V: Engels: gesprekken voeren• V: Engels: luisteren• V: gastgerichtheid• V: het toepassen van afwerktechnieken• V: het toepassen van bereidings- en kooktechnieken• V: Nederlands: gesprekken voeren	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont inzicht in het soort en de consistentie van producten, bepaalt vlot op welke wijze de producten moeten worden bereid en past de bereidings-, kook- en distributietechnieken snel, precies en accuraat toe.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Kiest de benodigde materialen, middelen en apparatuur, zet deze klaar en gebruikt deze op effectieve wijze en gaat bewust om met de materialen, middelen en apparatuur door bijvoorbeeld de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen en kostenbewust te handelen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Luistert naar de gasten, vraagt door om de wensen en behoeften van de gasten te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten te voldoen, zodat wensen en behoeften van de gasten duidelijk worden en hierop kan worden aangesloten met het juiste aanbod van de gerechten en dranken.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Afstemmen	Overlegt regelmatig en tijdig tijdens het bereiden en distribueren van eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij vragen, problemen of afwijkingen in de kwaliteit van de

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.2 werkproces: Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken		
<ul style="list-style-type: none">• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: rekenen: getallen• V: sociale vaardigheden		maaltijden, zodat problemen of afwijkingen in de kwaliteit van gerechten opgelost kunnen worden.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.3 werkproces: Voert licht administratief werk uit		
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert licht administratief werk uit volgens relevante procedures. Hij voert kaswerkzaamheden uit. Hij verwerkt digitale gegevens en reserveringen in het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen. Hij voert bestellingen en ingevulde checklisten in en verwerkt technische problemen of andere relevante meldingen.	
Gewenst resultaat	Licht administratief werk is uitgevoerd volgens relevante procedures. Kaswerkzaamheden zijn uitgevoerd. Digitale gegevens en reserveringen zijn verwerkt in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: financiële administratie K: ICT hulpmiddelen V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: rekenen: getallen 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde hulpmiddelen en het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen effectief om de gegevens op correcte wijze te kunnen verwerken.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Verwerkt digitale gegevens of meldingen en ingevulde checklisten volgens de in het bedrijf geldende procedures en voert kaswerkzaamheden uit volgens relevante veiligheidsvoorschriften.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat bij het uitvoeren van kaswerkzaamheden.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.4 werkproces: Voert post- en repro-activiteiten uit		
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert post- en repro-activiteiten uit op basis van relevante procedures en de communicatierichtlijnen van het bedrijf. Hij houdt het archief bij, scant documenten en voert kopieer- en printwerkzaamheden uit. Hij werkt verslagen en rapporten af en bindt deze in. Hij verwerkt inkomende en uitgaande post en/of mail.	
Gewenst resultaat	Post en repro-activiteiten zijn uitgevoerd op basis van relevante procedures en de communicatierichtlijnen van het bedrijf. Het archief is bijgehouden. Documenten zijn gescand en kopieer- en printwerkzaamheden zijn uitgevoerd. Verslagen en rapporten zijn afgewerkt en ingebonden. Inkomende en uitgaande post en/of mail zijn verwerkt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: communicatierichtlijnen van het bedrijf K: diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen) K: opmaak van verslagen en rapporten V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Verwerkt inkomende en uitgaande post op nauwkeurige wijze, maakt hierbij gebruik van correcte spelling en grammatica, zodat de gegevens goed leesbaar en correct geïnterpreteerd kunnen worden.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde middelen en apparatuur efficiënt en effectief om de post te kunnen verwerken en repro-activiteiten te kunnen uitvoeren en zorgt ervoor niet teveel te verspillen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich aan de voorgeschreven procedures bij het bijhouden van het archief, het scannen van documenten en het uitvoeren van kopieer- en printwerkzaamheden, past de communicatierichtlijnen van het bedrijf toe bij het afwerken van verslagen en rapporten en het verwerken van de inkomende en uitgaande post.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.5 werkproces: Onderhoudt de voorraad		
Omschrijving	De Facilitair medewerker inventariseert de voorraad en controleert deze op kwantiteit, kwaliteit en/of houdbaarheid. Hij geeft gesignaleerde noodzakelijke aanvullingen door aan zijn leidinggevende. Hij ontvangt diverse goederen en controleert deze conform relevante wet- en regelgeving. Hij tekent de afleverbon en registreert relevante gegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften.	
Gewenst resultaat	De voorraad is geïnventariseerd en gecontroleerd op kwaliteit, kwantiteit en/of houdbaarheid. Gesignaleerde noodzakelijke aanvullingen zijn doorgegeven aan zijn leidinggevende. Goederen zijn gecontroleerd conform relevante wet- en regelgeving. De afleverbon is getekend en relevante gegevens zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: leveringscondities K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) K: voorraadbeheer V: derving herkennen en beperken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: rekenen: getallen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Past relevante wet- en regelgeving en voor het bedrijf geldende procedures toe bij het controleren van de voorraad en het ontvangen en registreren van goederen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Geeft tekorten en behoeften aan goederen door aan de leidinggevende, zodat de voorraad op peil kan worden gebracht.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.6 werkproces: Voert logistieke werkzaamheden uit		
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert interne en externe transportwerkzaamheden uit en assisteert bij (interne) verhuizingen. Hij verzamelt, selecteert en controleert goederen op mankementen. Hij transporteert goederen en personen naar de gewenste locatie. Hij slaat goederen op conform relevante procedures en wet- en regelgeving.	
Gewenst resultaat	Interne en externe transportwerkzaamheden zijn uitgevoerd en er is geassisteerd bij (interne) verhuizingen. Goederen zijn verzameld, geselecteerd en gecontroleerd op mankementen. Goederen zijn getransporteerd naar de gewenste locatie. Goederen zijn opgeslagen conform relevante procedures en wet- en regelgeving.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: goederenstromen K: leveringscondities K: plattegrond van het gebouw K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) K: voorraadbeheer V: bedienen van interne en externe transportmiddelen V: Nederlands: lezen V: rekenen: getallen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Kent de veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures, past deze toe bij het uitvoeren van transportwerkzaamheden van goederen en personen, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het uitvoeren van transportwerkzaamheden, kent de werking ervan en gebruikt deze effectief, zodat er veilig gewerkt kan worden en gaat er zorgvuldig en netjes mee om.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.7 werkproces: Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze		
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert floor-checks uit. Hij signaleert onveilige situaties in het kader van Health Safety Environment (HSE) en technische problemen of leest de binnengekomen meldingen. Hij meldt onveilige situaties of eenvoudige technische problemen aan zijn leidinggevende. Hij schat de gevolgen van de technische problemen en onveilige situaties in en geeft dit tevens door aan zijn leidinggevende. Indien nodig schakelt hij een expert in voor het oplossen van technische problemen.	
Gewenst resultaat	Floor-checks zijn uitgevoerd. Onveilige situaties en technische problemen zijn gesignaleerd en gemeld. Indien nodig is een expert ingeschakeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen) K: Health Safety Environment (HSE) K: onderhoudsmethodes K: plattegrond van het gebouw K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) V: communicatieve vaardigheden V: gastgerichtheid V: inschatten van gevolgen van onveilige situaties en technische problemen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: rekenen: verhoudingen V: sociale vaardigheden 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Kent de veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures, past deze onmiddellijk en accuraat toe bij onveilige situaties en het uitvoeren van floor-checks, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Schat de gevolgen van technische problemen in op basis van zijn inzicht en beslist op basis van zijn vakkennis of een expert moet worden ingeschakeld.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Schakelt tijdig de hulp in van collega's, leidinggevende of expert en informeert hen over mogelijke onveilige situaties of technische problemen, zodat op onveilige situaties preventief kan worden gereageerd.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.8 werkproces: Voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit		
Omschrijving	De Facilitair medewerker voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit. Hij maakt gebruik van diverse schoonmaak(hulp)middelen en -materialen en ruimt deze na gebruik op. Vervolgens verwijdt hij het gescheiden vuil volgens relevante (wettelijke) richtlijnen.	
Gewenst resultaat	Incidentele schoonmaakwerkzaamheden zijn uitgevoerd. Er is gebruik gemaakt van diverse schoonmaak(hulp)middelen en -materialen. Na gebruik zijn de schoonmaak(hulp)middelen en -materialen opgeruimd. Vuil is volgens relevante (wettelijke) richtlijnen gescheiden verwijderd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: plattegrond van het gebouw K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) K: schoonmaak (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: schoonmaak- en onderhoudstechnieken V: Nederlands: lezen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit conform voorgeschreven procedures, zodat de veiligheid van hemzelf en van anderen niet in gevaar komt en ruimtes klaar zijn voor gebruik door anderen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Verzamelt op basis van de uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden de benodigde schoonmaak(hulp)middelen, -materialen en –apparatuur voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden, gebruikt deze effectief en gaat bewust om met materialen en middelen, zodat er veilig gewerkt kan worden en het gebouw schoon is.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit

Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers					X		X													X
2.2	Beeoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op																				
2.3	Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af					X												X		X	
2.4	Plant de uitvoering van eigen werkzaamheden					X											X			X	
2.5	Neemt deel aan werkoverleg					X															

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		
2.1 werkproces: Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers		
Omschrijving	De Facilitair medewerker onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers. Hij informeert naar de tevredenheid van de klant/leverancier. Hij beantwoordt vragen en geeft eventuele bijzonderheden door aan zijn leidinggevende. Hij noteert de contactgegevens of wijzigingen in de contactgegevens en geeft deze door aan zijn collega's en/of leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Er is contact onderhouden met interne en externe klanten en leveranciers. Er is geïnformeerd naar de tevredenheid van de klant/leverancier en vragen zijn beantwoord. De leidinggevende is hierover geïnformeerd. Contactgegevens zijn genoteerd en wijzigingen in de contactgegevens zijn doorgegeven aan collega's en/of leidinggevende.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: ICT hulpmiddelen K: interne en externe klanten en leveranciers K: relatiebeheer K: relevante bedrijfsvoorschriften V: communicatieve vaardigheden V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: gastgerichtheid V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: sociale vaardigheden 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Geeft wijzigingen in contactgegevens van interne en externe klanten en leveranciers door aan collega's of leidinggevende, zodat deze verwerkt kunnen worden in het relatiemanagementsysteem.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsvoorschriften voor het onderhouden van relaties toe in contact met de interne en externe klanten en leveranciers.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Legt contact met informele en formele contacten, bouwt met verschillende type mensen een goede verstandhouding op, checkt regelmatig de tevredenheid bij de interne en externe klanten en leveranciers over de geleverde diensten en de samenwerking, stelt deze zo objectief mogelijk vast door gerichte vragen te stellen.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit

2.3 werkproces: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af

Omschrijving	De Facilitair medewerker signaleert en ontvangt klachten of verbeterpunten van interne en externe klanten en leveranciers. Hij geeft de klacht of het verbeterpunt door aan de betrokken afdeling of functionaris en maakt afspraken over de verdere afhandeling van de klacht. Hij verwerkt de klachten of verbeterpunten in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen.	
Gewenst resultaat	Klachten of verbeterpunten zijn ontvangen of gesignaleerd. De klacht is doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris. Klachten of verbeterpunten zijn verwerkt in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: ICT hulpmiddelen K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie K: relevante bedrijfsvoorschriften V: communicatieve vaardigheden V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: gastgerichtheid V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: het toepassen van sociale vaardigheden V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: sociale vaardigheden 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Registreert klachten of verbeterpunten in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat aan de interne en/of externe klant en/of leverancier tegemoet gekomen kan worden met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren Afstemmen 	Geeft de klacht of verbeterpunt direct door aan de betreffende afdeling of functionaris en maakt afspraken over de verdere afhandeling van de klacht, zodat de klacht kan worden afgehandeld.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Signaleert klachten of verbeterpunten van gasten door zich geïnteresseerd op te stellen, niet direct in discussie te gaan, maar door aandachtig te luisteren, zich te verplaatsen in het standpunt van de gast en eventueel excuses aan te bieden, zodat gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit**2.4 werkproces: Plant de uitvoering van eigen werkzaamheden**

Omschrijving	De Facilitair medewerker plant de uitvoering van eigen werkzaamheden in overleg met zijn leidinggevende. Hij houdt hierbij rekening met de omstandigheden, relevante procedures en gemaakte afspraken. Hij gaat na wat anders of beter kan en past zo nodig de volgorde van eigen werkzaamheden en/of de wijze van werken aan.	
Gewenst resultaat	Eigen werkzaamheden zijn gepland en afgestemd op de omstandigheden. De planning is afgestemd met de leidinggevende. Er is nagegaan wat anders en beter kan. Indien nodig is de volgorde van eigen werkzaamheden en/of de wijze van werken aangepast.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie• K: planningen en werkroosters• V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen• V: het inspelen op verschillende werkomgevingen• V: Nederlands: schrijven• V: reflecteren• K: ISO processen	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Voortgang bewaken	Stelt prioriteiten in eigen werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel tijd hiervoor nodig is, stelt op basis hiervan een planning op en bewaakt de voortgang hiervan.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Past zijn werkplanning aan op basis van voorgeschreven procedures en reflecteert op zijn werkzaamheden en stelt waar nodig de planning bij.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	Stemt de persoonlijke planning af met zijn leidinggevende.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		
2.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg		
Omschrijving	De Facilitair medewerker neemt deel aan het werkoverleg over de facilitaire werkzaamheden. Op basis van van de informatie van zijn leidinggevende past hij zijn werkzaamheden aan. Hij stelt vragen ter verduidelijking. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken door.	
Gewenst resultaat	Er is deelgenomen aan werkoverleg. Op basis van de gegeven informatie zijn werkzaamheden aangepast. Vragen zijn gesteld ter verduidelijking. Knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken zijn doorgegeven.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * K= kennis van/ V= vaardig in • K: facilitaire diensten van het bedrijf • K: functie en doel van werkoverleg • V: communicatieve vaardigheden • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: signaleren van knelpunten • V: sociale vaardigheden 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Deelt kennis en ervaringen en inzichten, wijst andere actief op relevante informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en maakt melding van knelpunten en belangrijke zaken, luistert naar anderen en overlegt over de uitvoering van de facilitaire taken en maakt hier afspraken over.

2.2 Facilitair leidinggevende

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Voert hospitality werkzaamheden uit					X				X		X	X								X
1.2	Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken																				
1.3	Voert licht administratief werk uit											X	X							X	
1.4	Voert post- en repro-activiteiten uit																				
1.5	Onderhoudt de voorraad										X							X		X	
1.6	Voert logistieke werkzaamheden uit																	X		X	
1.7	Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze					X						X	X					X		X	

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.1 werkproces: Voert hospitality werkzaamheden uit		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende richt gastenruimten in en maakt deze gebruiksklaar en gereed voor de ontvangst. Hij zet inventaris en hulpmiddelen klaar en in de gewenste opstelling. Hij zet apparatuur klaar en bedient deze. Hij voert tevens diverse receptiewerkzaamheden uit. Hij ontvangt de gasten, registreert hen, verleent hen toegang, staat ze te woord en wijst hen naar de juiste ruimte. Hij bedient indien van toepassing de telefooncentrale. Na gebruik ruimt hij gastenruimten op.	
Gewenst resultaat	Gastenruimten zijn gebruiksklaar en gereed voor ontvangst. Receptiewerkzaamheden zijn uitgevoerd. Gasten zijn ontvangen, geregistreerd en er is toegang verleend. Indien van toepassing is de telefooncentrale bediend. De gastenruimten zijn opgeruimd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: vergaderopstellingen V: communicatieve vaardigheden V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: gastgerichtheid V: het bedienen en beheren van toegangscontrolesystemen V: het bedienen van de telefooncentrale V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: omgaan met agressie V: omgangsvormen V: sociale vaardigheden 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Verzamelt (hulp)middelen, materialen en apparatuur voor het uitvoeren van hospitalitywerkzaamheden en gebruikt deze effectief, zodat de gasten optimaal gebruik kunnen maken van de gastenruimten.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Stelt zich actief en open naar de gasten op, geeft de gast de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gast, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het uitvoeren van de hospitality werkzaamheden de bedrijfsvoorschriften in acht.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Kan op basis van een tekening het inventaris op de juiste plaats zetten in de betreffende gastenruimtes.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Overlegt tijdig en regelmatig tijdens het uitvoeren van de hospitality werkzaamheden met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt collega's tijdig in bij vragen of problemen.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.3 werkproces: Voert licht administratief werk uit		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert licht administratief werk uit volgens relevante procedures. Hij voert kaswerkzaamheden uit. Hij verwerkt digitale gegevens en reserveringen in het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen. Hij voert bestellingen en ingevulde checklisten in en verwerkt technische problemen of andere relevante meldingen.	
Gewenst resultaat	Licht administratief werk is uitgevoerd volgens relevante procedures. Kaswerkzaamheden zijn uitgevoerd. Digitale gegevens en reserveringen zijn verwerkt in het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: financiële administratie K: ICT hulpmiddelen V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: rekenen: getallen 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde hulpmiddelen en het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen effectief om de gegevens correct te kunnen verwerken.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Verwerkt digitale gegevens of meldingen en ingevulde checklisten volgens de in het bedrijf geldende procedures en voert kaswerkzaamheden uit volgens relevante veiligheidsvoorschriften.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat bij het uitvoeren van kaswerkzaamheden.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.5 werkproces: Onderhoudt de voorraad		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende inventariseert de voorraad en controleert deze op kwantiteit, kwaliteit en/of houdbaarheid. Hij ontvangt diverse goederen en controleert deze conform relevante wet- en regelgeving. Hij tekent de afleverbon en registreert relevante gegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften. Hij vult bestellijsten in, stelt inkoopspecificaties op voor de benodigde materialen, middelen en/of grondstoffen en plaatst de bestelling. Hij bewaakt vervolgens de levertijden van de bestelling.	
Gewenst resultaat	De voorraad is geïnventariseerd en gecontroleerd op kwaliteit, kwantiteit en/of houdbaarheid. Goederen zijn gecontroleerd conform relevante wet- en regelgeving. De afleverbon is getekend en relevante gegevens zijn geregistreerd. Bestellijsten zijn ingevuld, inkoopspecificaties zijn opgesteld en de bestelling is geplaatst. De levertijden van de bestelling zijn bewaakt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: bestelbonnen K: huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers K: leveringscondities K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) K: voorraadbeheer V: derving herkennen en beperken V: kostenbewust handelen V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: rekenen: getallen V: rekenen: verhoudingen 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Bewaakt de voortgang van de bestelling van goederen op basis van de afgesproken levertijden en neemt contact op met de leveranciers indien deze levertijden worden overschreden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Inventariseert en controleert goederen op basis van relevante wet- en regelgeving, tekent de afleverbon, vult de checklisten in en plaatst bestellingen bij leveranciers en onderneemt actie bij overschrijdingen van de levertijden volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedures.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt nauwkeurig een volledige bestellijst inclusief bijbehorende inkoopspecificaties op van de te bestellen goederen, zodat hieruit voor de leveranciers duidelijk is welke goederen in welke aantallen gewenst zijn en de bestelling geplaatst kan worden of een offerte kan worden aangevraagd.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.6 werkproces: Voert logistieke werkzaamheden uit		
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.	
Gewenst resultaat	Interne en externe transportwerkzaamheden zijn gecoördineerd. Een ruimteboek en de planning zijn opgesteld en de uitvoering hiervan is aangestuurd. De bewegwijzering is vastgesteld en de uitvoering ervan is gecoördineerd. Indien nodig is een extern bedrijf ingehuurd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: goederenstromen K: inrichting en huisvesting K: inventarisbeheer K: leveringscondities K: plattegrond van het gebouw K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) K: voorraadbeheer V: bedienen van interne en externe transportmiddelen V: Nederlands: lezen V: rekenen: getallen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Kent de veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures, stimuleert en bewaakt de toepassing ervan bij het uitvoeren van transportwerkzaamheden van goederen en personen, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Stelt prioriteiten in de transportwerkzaamheden en (interne) verhuizingen en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie de bewegwijzering vast en een ruimteboek en planning op en bewaakt de uitvoering ervan.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.7 werkproces: Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert floor-checks uit. Hij signaleert onveilige situaties in het kader van Health Safety Environment (HSE) en technische problemen of leest de binnengekomen meldingen. Hij registreert deze situaties of problemen in het FMIS of andere documentbeheerssystemen. Hij schat de gevolgen van de technische problemen en onveilige situaties in en registreert dit tevens in het FMIS of andere documentbeheerssystemen. Indien nodig schakelt hij een expert in voor het oplossen van technische problemen en communiceert hij alle informatie zoals geregistreerd in het FMIS of andere documentbeheerssystemen. Hij initieert activiteiten om een veilige werkomgeving te creëren en borgen. Hij ontwikkelt en beheert plannen voor een veilige werkomgeving.	
Gewenst resultaat	Floor-checks zijn uitgevoerd. Onveilige situaties en technische problemen zijn gesignaleerd en geregistreerd in het FMIS of andere documentbeheerssystemen. Indien nodig is een expert ingeschakeld en is de belangrijkste informatie zoals geregistreerd in het FMIS of andere documentbeheerssystemen naar hem gecommuniceerd. Activiteiten om een veilige werkomgeving te creëren en te borgen zijn geïnitieerd. Plannen voor het creëren van een veilige werkomgeving zijn beheerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: bedrijfshulpverlening K: bedrijfsontzuimingsplan K: diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen) K: Health Safety Environment (HSE) K: huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers K: kwaliteitssystemen K: onderhoudsmethodes K: planningen en werkroosters K: plattegrond van het gebouw K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Schakelt tijdig de hulp in van collega's, leidinggevende of expert en informeert hen over mogelijke onveilige situaties of technische problemen, zodat op onveilige situaties preventief kan worden gereageerd.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen effectief om de informatie correct te registreren.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Kent de veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures, past deze onmiddellijk en accuraat toe bij onveilige situaties en het uitvoeren van floor-checks, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen 	Brengt de activiteiten op het gebied van Arbo en veiligheid in kaart en schat de benodigde tijd per activiteit realistisch in zodat de activiteiten kunnen worden gecoördineerd.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Schat de gevolgen van technische problemen in op basis van zijn inzicht en beslist op basis van zijn vakkennis of een expert moet worden ingeschakeld.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit**1.7 werkproces: Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze**

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• V: het signaleren van afwijkingen van de standaard• V: inschatten van gevolgen van onveilige situaties en technische problemen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.9 werkproces: Beheert gebouwen en apparatuur		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende assisteert bij het opstellen van een onderhoudsplanning en bedient apparatuur en gebouwbeheerssystemen. Hij stelt gebruikersinstructies op voor het gebruik van diverse apparatuur en houdt een logboek bij.	
Gewenst resultaat	Heeft geassisteerd bij het opstellen van een onderhoudsplanning. Apparatuur en gebouwbeheerssystemen zijn bediend. Gebruikersinstructies zijn opgesteld voor het gebruik van diverse apparatuur en het logboek is bijgehouden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * K= kennis van/ V= vaardig in • K: communicatierichtlijnen van het bedrijf • K: diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen) • K: meerjarenonderhoudsplanning • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige gebruikersinstructies op, zodat de bediening van diverse apparatuur voor verschillende type medewerkers helder is en assisteert bij het opstellen van een volledige en nauwkeurige onderhoudsplanning, zodat de diverse apparatuur kan worden onderhouden.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Is op de hoogte van de werking en onderhoudseisen van de diverse apparatuur en gebruikt deze kennis bij het samenstellen van de gebruikersinstructies.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers					X		X													X
2.2	Beeoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op					X					X	X									X
2.3	Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af					X													X		X
2.4	Plant de uitvoering van eigen werkzaamheden																				
2.5	Neemt deel aan werkoverleg					X															

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		
2.1 werkproces: 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 noteert de contactgegevens of wijzigingen in de contactgegevens en geeft deze door aan zijn collega's en/of leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Er is contact onderhouden met interne en externe klanten en leveranciers. Er is naar de tevredenheid van de klant/leverancier gevraagd. Vragen zijn beantwoord. Contactgegevens zijn genoteerd en wijzigingen in de contactgegevens zijn doorgegeven aan collega's en/of leidinggevende.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: ICT hulpmiddelen K: interne en externe klanten en leveranciers K: relatiebeheer K: relevante bedrijfsvoorschriften V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: het toepassen van sociale vaardigheden V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Geeft wijzigingen in contactgegevens van interne en externe klanten en leveranciers door aan collega's of leidinggevende, zodat deze verwerkt kunnen worden in het relatiemanagementsysteem.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsvoorschriften voor het onderhouden van relaties toe in contact met de interne en externe klanten en leveranciers.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Legt contact met informele en formele contacten, bouwt met verschillende type mensen een goede verstandhouding op, checkt regelmatig de tevredenheid bij de interne en externe klanten en leveranciers over de geleverde diensten en de samenwerking, stelt deze zo objectief mogelijk vast door gerichte vragen te stellen.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit**2.2 werkproces: Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende assisteert bij 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 de contractdossiers bij. Hij stelt eenvoudige leveringscondities op in samenwerking met de interne klant en met de leverancier. Hij archiveert deze na vaststelling.	
Gewenst resultaat	Offertes en leveringscontracten zijn gelezen en beoordeeld en bevindingen zijn afgestemd met de leidinggevende. Het besluitvormingsproces voor de keuze van leveranciers is ondersteund. Contractdossiers zijn bijgehouden. Eenvoudige leveringscondities zijn opgesteld in samenwerking met de interne klant en leverancier en gearchiveerd na vaststelling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)• K: huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers• K: leveringscondities• K: prijs/ kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen• K: relevante bedrijfsvoorschriften• K: verbintenisrecht• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	Stemt zijn bevindingen over de leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities af met het management, zodat het besluitvormingsproces voor de keuze van leveranciers wordt bevorderd en stemt de concept versies van de leveringscondities af met de interne klant of leverancier, zodat deze bijgesteld, vastgesteld en gearchiveerd kunnen worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt leveringscondities op conform voorgeschreven procedures.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities nauwkeurig en beoordeelt deze op basis van zijn vakkennis op een goede prijs/kwaliteitsverhouding, zodat de meest geschikte leverancier voor het bedrijf en de benodigd producten en diensten geselecteerd wordt.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige leveringscondities op, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze gegevens correct naar de leverancier kunnen worden gerapporteerd.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit

2.3 werkproces: 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. Hij verwerkt de klachten of verbeterpunten in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen.	
Gewenst resultaat	Klachten of verbeterpunten zijn ontvangen of gesignaleerd. De klacht is doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris. Klachten of verbeterpunten zijn verwerkt in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: ICT hulpmiddelen K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie K: relevante bedrijfsvoorschriften V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: sociale vaardigheden 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Registreert klachten of verbeterpunten in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat aan de gast tegemoet gekomen kan worden met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren Afstemmen 	Geeft de klacht of verbeterpunt direct door aan de betreffende afdeling of functionaris en maakt afspraken over de verdere afhandeling van de klacht, zodat de klacht kan worden afgehandeld.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Signaleert klachten of verbeterpunten van gasten door zich geïnteresseerd op te stellen, niet direct in discussie te gaan, maar door aandachtig te luisteren, zich te verplaatsen in het standpunt van de gast en eventueel excuses aan te bieden, zodat gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		
2.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende neemt deel aan het 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 door.	
Gewenst resultaat	Er is deelgenomen aan werkoverleg. Op basis van de gegeven informatie zijn werkzaamheden aangepast. Vragen zijn gesteld ter verduidelijking. Knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken zijn doorgegeven.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: facilitaire diensten van het bedrijf K: functie en doel van werkoverleg V: communicatieve vaardigheden V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: signaleren van knelpunten V: sociale vaardigheden 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Deelt kennis, ervaringen en inzichten, wijst anderen actief op relevante informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en maakt melding van knelpunten en belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, luistert naar anderen en overlegt over de uitvoering van de facilitaire taken en maakt hier afspraken over.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																				
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen
Werkprocessen																						
3.1	Maakt een afdelingsplan	x				x					x	x						x				
3.2	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen										x			x								
3.3	Bewaakt budgetten		x								x			x							x	
3.4	Plant en verdeelt werkzaamheden										x	x						x			x	
3.5	Stuurt medewerkers aan		x											x						x		
3.6	Begeleidt medewerkers		x	x	x																	
3.7	Voert formele gesprekken met medewerkers			x					x	x				x							x	
3.8	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team			x		x																
3.9	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x											x						x		

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bestuurs- en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.10	Voert werkoverleg					x				x	x							x								
3.11	Stelt rapportages op					x					x			x												

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende assisteert bij het opstellen van het afdelingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het be-drijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met het management.	
Gewenst resultaat	Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het bedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met het management en waar nodig bijgesteld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: de branche K: inhoud en doel van het afdelings- en activiteitenplan K: inhoud en doen van het bedrijfsplan of ondernemersplan V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging K: opstellen begroting 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten, zodat deze in het afdelingsplan kunnen worden opgenomen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Legt het concept afdelingsplan voor aan het management en stemt tijdig met het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan , zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd afdelingsplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten, zodat een afdelingsplan kan worden op-gesteld.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen re-kening met de huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan**

	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	<p>Volgt de ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het afdelingsplan.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.2 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten/het assortiment. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor de activiteiten/het assortiment.	
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten, diensten en activiteiten zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor de activiteiten/het assortiment.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: bedrijfsadministratie• K: bedrijfseconomie• K: begrotingsmethodieken• V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van de analyses van de omzet voor het management.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen van de activiteiten/het assortiment en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten aan het management.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.3 werkproces: Bewaakt budgetten

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de manager/ondernemer. Hij voert de bedrijfsadministratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.	
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er is een voorstel gedaan om kosten te besparen en dit is besproken met de manager/ondernemer. De bedrijfsadministratie is uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: bedrijfsadministratie K: bedrijfseconomie K: begrotingsmethodieken K: budgettering K: relevante bedrijfsvoorschriften V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Functioneren van mensen controleren 	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden. Tevens delegeert hij indien nodig de bedrijfsadministratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Houdt de bedrijfsadministratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en doet een realistisch voorstel om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen en legt dit voor aan de manager/ondernemer.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en doet een realistisch voorstel om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen en legt dit voor aan de manager/ondernemer.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Neemt bij het voeren van de bedrijfsadministratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.4 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende vertaalt het afdelingsplan in concrete acties voor zijn medewerkers en stelt op basis hiervan een plan op voor de inzet van de medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.	
Gewenst resultaat	Het afdelingsplan is vertaald in concrete acties voor zijn medewerkers. Een planning voor de inzet van medewerkers is opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: CAO-bepalingen van de branche• K: capaciteitsberekeningen en prognoses• K: facilityplanningen• K: inhoud en doel van het afdelings- en activiteitenplan• K: personeelsmanagement• K: planningen en werkroosters• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: reflecteren	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met de huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistische planning wordt opgesteld.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het opstellen van de planning het afdelingsplan als uitgangspunt, vertaalt deze naar operationele doelen en activiteiten, neemt de CAO bepalingen en voorgeschreven procedures in acht.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest het afdelingsplan nauwkeurig, begrijpt deze, toont abstractievermogen en vertaalt deze naar concrete activiteiten, zodat een planning kan worden samengesteld voor de inzet van personeel.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.5 werkproces: Stuurt medewerkers aan

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende informeert en instrueert medewerkers over de taken, prioriteiten, kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten, stuurt medewerkers hierop aan en waar nodig bij. Hij ontvangt, begeleidt en informeert externe deskundigen en bewaakt de uitvoering van hun werkzaamheden op basis van afgesloten contracten.	
Gewenst resultaat	Medewerkers zijn geïnformeerd en geïnstrueerd over hun taken, prioriteiten, kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Medewerkers zijn waar nodig aan- of bijgestuurd. Externe (technische) deskundigen zijn ontvangen, begeleid en geïnformeerd. De uitvoering van hun werkzaamheden zijn op basis van afgesloten contracten gecontroleerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: facilityplanningen K: inhoud en doel van het afdelings- en activiteitenplan K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie K: kwaliteitssystemen K: personeelsmanagement K: planningen en werkroosters K: relevante bedrijfsvoorschriften V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: het geven van feedback V: het toepassen van sociale vaardigheden V: instrueren / het toepassen van instructievaardigheden V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Functioneren van mensen controleren 	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, geeft medewerkers of externe (technische) deskundigen met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of zij de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan, draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen, planning of afgesloten contracten, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de situatie en het knelpunt dat is ontstaan in de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.6 werkproces: Begeleid medewerkers**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende signaleert of medewerkers tijdens het uitvoeren van de taken ondersteuning nodig hebben en biedt deze ondersteuning waar nodig. Hij motiveert en stimuleert de medewerkers in hun werk en bewaakt de uitvoering van de taken van de medewerker. Hij introduceert nieuwe medewerkers en maakt hen wegwijs in de processen en procedures van het bedrijf.	
Gewenst resultaat	Medewerkers zijn waar nodig ondersteund in hun werkzaamheden en zijn gemotiveerd en gestimuleerd. De uitvoering van de taken is bewaakt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en wegwijs gemaakt in de processen en procedures van het bedrijf.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: inwerkprocedures• K: personeelsmanagement• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: het geven van feedback• V: het toepassen van coachingsvaardigheden• V: het toepassen van sociale vaardigheden• V: instrueren / het toepassen van instructievaardigheden• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven	Introduceert nieuwe medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het bedrijf.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Anderen steunen	Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat de medewerkers optimaal kunnen worden begeleid en/of aangestuurd.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.7 werkproces: Voert formele gesprekken met medewerkers**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert formele gesprekken in het kader van het functioneren met medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden bij de medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de formele gesprekken adviseert hij het management over de vervolgstappen. Hij verwerkt de uitkomsten van het formele gesprek in de personeelsdossiers.	
Gewenst resultaat	Formele gesprekken zijn gevoerd. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften zijn vastgelegd in een ontwikkelplan. Er is geadviseerd aan het management over de vervolgstappen. De uitkomsten van het gesprek zijn verwerkt in personeelsdossiers.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van/ V= vaardig inK: CAO-bepalingen van de brancheK: opbouw en doel van functionerings- en beoordelingsgesprekkenK: personeelsbeleidK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: werving, selectie en aanname van personeelV: het geven van feedbackV: het toepassen van coachingsvaardighedenV: het toepassen van sociale vaardighedenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorging	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van formele gesprekken de bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">CoachenMotiverenAnderen ontwikkelen	Geeft medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, adviseert over ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten en/of de medewerkers, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensGegevens controleren en aannames toetsenConclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en/of de medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek en adviseert op basis van deze informatie of de betreffende kandidaat in aanmerking komt voor verandering van functie of beloning.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">Gesprekken richting gevenOvereenstemming nastreven	Leidt formele gesprekken in duidelijke banen, onderbouwt ideeën, standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat een gesprek leidt tot een duidelijk advies waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.8 werkproces: Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en signaleert zaken die de harmonie in het team verstoren en brengt deze ter sprake. Hij treedt op als bemiddelaar van conflicten.	
Gewenst resultaat	Zaken die de harmonie in het team verstoren zijn ter sprake gebracht. Indien nodig is er bemiddeld in conflicten.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: personeelsmanagement• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: het geven van feedback• V: het toepassen van coachingsvaardigheden• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Bevorderen van de teamgeest	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren	Stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.9 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en/of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wet- en regelgeving.	
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, volgens relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: Arbo-wetgeving K: bereiden en distribueren van eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken K: incidentele schoonmaakwerkzaamheden K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie K: post- en reproactiviteiten K: relevante procedures V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: reflecteren 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
3.10 werkproces: Voert werkoverleg		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende organiseert ook periodiek werkoverleg met de medewerkers. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire zaken door. Hij legt de afspraken vast en controleert de naleving ervan.	
Gewenst resultaat	Periodiek werkoverleg is georganiseerd. Knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken zijn doorgegeven. Afspraken zijn vastgelegd en de naleving ervan is gecontroleerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: facilitaire diensten van het bedrijf K: functie en doel van werkoverleg V: communicatieve vaardigheden V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen Voortgang bewaken 	Schat de benodigde tijd voor werkoverleg en plant deze in voor zichzelf en zijn medewerkers en nodigt hen uit, stelt duidelijke doelen voor het werkoverleg en leidt het gesprek op basis hiervan, zodat er op gestructureerde wijze informatie kan worden uitgewisseld over de uitvoering van de facilitaire werkzaamheden. Bewaakt of de afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen Proactief informeren 	Deelt kennis en ervaringen en inzichten, wijst anderen actief op relevante informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en maakt melding van knelpunten en belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, luistert naar anderen en overlegt over de uitvoering van de facilitaire taken en maakt hier afspraken over.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over relevante zaken, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.11 werkproces: Stelt rapportages op

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende stelt op basis van de waargenomen kwaliteit van de geleverde dienstverlening van externe leveranciers en de gegevens uit de logboeken leveranciersbeoordelingsrapportages en overdrachtsrapportages samen. Hij vult periodiek de modellen van de leveranciersbeoordelingsrapportage in en na iedere geleverde dienst het model voor de overdrachtsrapportages. Hij stelt ook periodieke rapportages op van de uitgevoerde werkzaamheden door de afdeling en bespreekt de voortgang en de verbeterpunten met het management.	
Gewenst resultaat	Leveranciersbeoordelingsrapportages en overdrachtsrapportages zijn samengesteld op basis van de waargenomen kwaliteit van de geleverde dienstverlening en de gegevens uit de logboeken. Periodieke rapportages van de uitgevoerde werkzaamheden door de afdeling zijn opgesteld. De voortgang en verbeterpunten zijn besproken met het management.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: beoordelings- en overdrachtsrapportagevormen K: huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie K: leveringscondities K: leveringscondities K: logboek K: rapportagevormen K: relevante bedrijfsvoorschriften V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: het geven van feedback V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Stelt nauwkeurige en volledige rapportages samen op basis van waargenomen kwaliteit van de geleverde dienstverlening, de informatie afkomstig uit logboeken en de uitgevoerde werkzaamheden en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportage geïnformeerd kan worden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Bespreekt de inhoud van de rapportages, de voortgang en mogelijke verbeterpunten met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Analyseert de beschikbare gegevens en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de rapportages kunnen worden opgesteld.

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling van Kenniscentrum Kenwerk, in samenwerking met vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en het beroepsonderwijs.

De leden van de paritaire commissie Facilitaire dienstverlening (pc FD) van Kenniscentrum Kenwerk zijn bij het ontwikkelproces van het kwalificatiedossier betrokken. Daarnaast zijn ook door de pc aangewezen werkgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Vanuit het onderwijs hebben zowel docenten, als onderwijsontwikkelaars en opleidingsmanagers zitting genomen. Vanuit het bedrijfsleven hebben diverse functionarissen vanuit uiteenlopende bedrijven zitting genomen. Zowel de pc FD als de werkgroepleden hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De pc FD van Kenwerk bestaat uit de volgende leden:

Afvaardiging van:	Rol
Branche vereniging Vecta	Adviserend
NVZ Vereniging van Ziekenhuizen	Adviserend
Stichting Opleidingen Contractcatering	Adviserend
Unie Zorg en Welzijn	Adviserend
Onderwijsveld via de BTG HTVF	Adviserend
Vmbo	Toehoorder
Hbo	Toehoorder

In drie van de vier de paritaire commissies die Kenwerk kent, hebben vertegenwoordigers van het vmbo zitting. Zij leggen de verbanden tussen het vmbo en het mbo.

Onderwijs:

1. Mevrouw Schils van ROC West Brabant
2. Mevrouw Satink van Landstede
3. De heer Van der Toorn van ROC Mondriaan
4. De heer Peters van ROC Midden Nederland
5. Mevrouw Mookhoek van Zadkine
6. Mevrouw Van Oomen, Graafschap College

Bedrijfsleven:

1. De heer Van der Kluit van D&B, The Facility Group
2. Mevrouw Van Hattum van Verhoeven & Partners
3. Mevrouw Zijp van ISS Facility Services
4. De heer Tellegen van Erasmus
5. De heer Strijker van Recreatiecentra Nederland
6. De heer Edwin van der Zijden, NEN

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener is gebaseerd op de volgende brondocumenten:

- Bcp Facilitair medewerker versie 1.0 (FMN, 2011)
- Bcp Facilitair leidinggevende versie 2.0 (FMN, 2011)

Om de verwantschap tussen de beroepscompetentieprofielen te bepalen zijn de kerntaken met elkaar vergeleken. De kerntaken vertonen een dusdanige overlap dat besloten is de betreffende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt te hanteren voor het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener.

Met de herziening van het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener is er opnieuw gekeken naar de verwantschap met het kwalificatiedossier Schoonmaak en glazenwassen. Savantis en Kenwerk hebben in gezamenlijk overleg geconcludeerd dat de verwantschap onvoldoende is om tot samenvoeging over te gaan. Het betreffende werkproces "Voert schoonmaakwerkzaamheden uit" in het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener is slechts een klein onderdeel in de totale kerntaak "Voert facilitaire werkzaamheden uit". Schoonmaakwerkzaamheden komen slechts incidenteel en in geringe mate voor. In het kwalificatiedossier Schoonmaak en glazenwassen vormt schoonmaak het uitgangspunt bij de kerntaken en werkprocessen. Het kwalificatiedossier is specifiek be-doeld voor de Schoonmaak- en glazenwasserbranche.

De kern van beide kwalificatiedossiers verhoudt zich als volgt:

De kern van het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener is de brede inzetbaarheid op de combinatie van de meest voorkomende verschillende facilitaire werkzaamheden die het primaire proces ondersteunen. De kern van het kwalificatiedossier Schoonmaak en glazenwassen is het vakgebied schoonmaak. Schoonmaakactiviteiten worden in diverse omgevingen uitgevoerd door daarvoor ingehuurde professionele schoonmaakbedrijven. Schoonmaak is geen kerntaak van een Facilitair medewerker. Wel voert de Facilitair medewerker incidentele schoonmaakactiviteiten uit. Bijvoorbeeld in geval van calamiteiten zoals bij lekkages, onverwachte extra activiteiten met de daarbij behorende niet reguliere vervuiling (bijvoorbeeld interne verhuizing)

Savantis en Kenwerk zullen gezamenlijk initiatieven ondernemen om deze positionering helder over het voetlicht te brengen bij de mbo-instellingen, de leerbedrijven en bij de regioadviseurs van beide kenniscentra. Het is voor alle partijen belangrijk dat er bij het erkennen van leerbedrijven en de opstart en inrichting van een opleiding duidelijk gekeken wordt naar de specifieke arbeidsmarktvraag en de kwalificatie die daar het beste bij hoort.

Naast bovenstaande afstemming heeft Kenwerk de beroepscompetentieprofielen, die ten grondslag liggen aan dit kwalificatiedossier in de HTVF-sectoren als geheel bekeken en met elkaar vergeleken. Kenwerk heeft geconcludeerd dat in er geen ondoelmatige overlap is met andere kwalificaties. De uitstromen die momenteel zijn opgenomen in de kwalificatiestructuur, die wellicht een link met de facilitaire dienstverlening hebben, zijn gericht op een specifiek vakgebied en niet generalistisch van aard zoals de Facilitair medewerker en Facilitair leidinggevende en kunnen daardoor naast elkaar bestaan.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Bij het opstellen van de kerntaken, werkprocessen en competenties zijn alle onderdelen van de onderliggende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt genomen. Er heeft een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

De onderdelen van de beroepscompetentieprofielen zijn beoordeeld op relevantie en geldigheid voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Verschillen tussen een vakvolwassen en een beginnend beroepsbeoefenaar hebben in de eerste plaats betrekking op de mate van ervaring. Veel handelingen en resultaten komen wel overeen, maar door ervaring zal een vakvolwassene deze handelingen effectiever en efficiënter uitvoeren. Dit komt tot uitdrukking in de prestatie-indicatoren in deel C. Een beginnend beroepsbeoefenaar zal bijvoorbeeld vaker een ervaren collega raadplegen.

Voor beide uitstromen heeft de paritaire commissie in 2008 besloten dat een tweede moderne vreemde taal niet noodzakelijk is voor de uitoefening van het beroep en is daarom ook niet opgenomen in het kwalificatiedossier.

Bij de ontwikkeling van de leidinggevende kerntaak die van toepassing is voor de Facilitair leidinggevende, is gebruik gemaakt van de werkprocessen uit het referentiemodel leidinggeven (versie februari 2011). Om de herkenbaarheid van deze werkprocessen te borgen voor de branche zijn deze werkprocessen waar nodig aangepast.

Taal en rekenen in het kwalificatiedossier

In deel B van dit kwalificatiedossier zijn generieke niveaus voor Nederlands en rekenen opgenomen, geformuleerd volgens de richtlijnen van de commissie Meijerink.

In deel B is bij Complexiteit van de uitstroom extra informatie opgenomen over het niveau van talen dat nodig is voor het beroep, indien deze afwijkt van het generieke niveau.

In deel C zijn in de kolom Vakkennis en vaardigheden aanwijzingen opgenomen voor de taal en de deelvaardigheid.

In deel D is op hoofdlijnen aangegeven hoe de generieke niveaus zich verhouden tot het niveau dat voor het beroep vereist is.

Kenwerk heeft Servicedocumenten Taal en Rekenen ontwikkeld gebaseerd op de kwalificatiedossiers cohort 2011-2012. Hierin staan voorbeelden van talige en/of rekenactiviteiten die in het kwalificatiedossier voorkomen. Deze servicedocumenten geven handvatten voor de implementatie van taal en rekenen in de onderwijspraktijk.

Let op: deze servicedocumenten worden in het voorjaar van 2012 aangepast op de kwalificatiedossiers cohort 2012-2013 en gepubliceerd op de website van Kenwerk (www.kenwerk.nl).

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Facilitair medewerker

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair medewerker zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 1F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 1F
- Begrippenlijst en taalverzorging: 1F

Toelichting: Bij de Facilitair medewerker komen in verschillende werkprocessen meerdere taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Facilitair medewerker wordt verlangd dat deze informatie kan vragen en geven aan collega's, leveranciers en gasten over bijvoorbeeld het gebouw, voeding en apparatuur. Daarnaast is hij in staat om diverse zaken te registreren in het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheersystemen, zoals registratie van geleverde goederen, beschadigingen aan geleverde goederen of de registratie van bezoekers.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair medewerker zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting: Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Van de Facilitaire medewerker wordt verlangd dat deze schoonmaakmiddelen kan doseren, kaswerkzaamheden kan uitvoeren, de voorraad kan beheren en printwerkzaamheden kan uitvoeren.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair medewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A1
- Schrijven: A1

Toelichting: Van de Facilitair medewerker wordt verwacht dat hij vertrouwde woorden en basiszinnen kan begrijpen en gebruiken om informatie te vragen en geven aan collega's, leveranciers en gasten. Daarnaast is hij in staat eenvoudige instructies te lezen, indien de Facilitair medewerker in dienst is van een internationale organisatie. Ook is hij in staat om eenvoudige formulieren in te vullen.

2.4.2 Facilitair leidinggevende

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair leidinggevende zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Begrippenlijst en taalverzorging: 3F

Toelichting: Bij de Facilitair leidinggevende komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Facilitair leidinggevende wordt verlangd dat adviesgesprekken kan voeren met gasten en informatie kan uitwisselen met collega's over het werk en hun ontwikkeling. Hij is in staat om instructies te geven en toe te lichten. Hij kan werkgerelateerde instructies lezen en begrijpen, zoals bijvoorbeeld veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij is tevens in staat diverse zaken volledig en correct in het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheersystemen in te voeren en diverse formulieren nauwkeurig in te vullen. Daarnaast is hij in staat om gedetailleerde teksten te schrijven om diverse plannen te kunnen samenstellen. Tot slot is hij ook in staat om relatief complexe teksten te lezen over bijvoorbeeld wettelijke richtlijnen of informatiebrochures van formele instanties.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair leidinggevende zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting: Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Van de Facilitaire medewerker wordt verlangd dat deze schoonmaakmiddelen kan doseren, kaswerkzaamheden kan uitvoeren, de voorraad kan beheren en printwerkzaamheden kan uitvoeren.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair leidinggevende zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting: Van de Facilitair leidinggevende wordt verwacht dat hij informatie kan vragen en geven aan collega's, leveranciers en gasten. Hij is in staat om specifieke wensen van gasten te inventariseren en op basis hiervan een adviesgesprek te voeren in het Engels. Ook is hij in staat om instructies en procedures in het Engels kan lezen en kan deze vertalen in het Nederlands. Tevens kan hij eenvoudige formulieren in vullen.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Facilitair medewerker

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair medewerker zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 1F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 1F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:

Bij de Facilitair medewerker komen in verschillende werkprocessen meerdere taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Facilitair medewerker wordt verlangd dat deze informatie kan vragen en geven aan collega's, leveranciers en gasten over bijvoorbeeld het gebouw, voeding en apparatuur. Daarnaast is hij in staat om diverse zaken te registreren in de daarvoor bestemde logboeken, zoals registratie van geleverde goederen, beschadigingen aan geleverde goederen of de registratie van bezoekers.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair medewerker zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair medewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A1
- Schrijven: A1

Toelichting:

Van de Facilitair medewerker wordt verwacht dat hij vertrouwde woorden en basiszinnen kan begrijpen en gebruiken om informatie te vragen en geven aan collega's, leveranciers en gasten. Daarnaast is hij in staat eenvoudige instructies te lezen, indien de Facilitair medewerker in dienst is van een internationale organisatie.

2.4.2 Facilitair leidinggevende

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair leidinggevende zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Bij de Facilitair leidinggevende komen in verschillende werkprocessen meerder taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Facilitair leidinggevende wordt verlangd dat adviesgesprekken kan voeren met gasten en informatie kan uitwisselen met collega's over het werk en hun ontwikkeling. Hij is in staat om instructies te geven en toe te lichten. Hij kan werkgerelateerde instructies lezen en begrijpen, zoals bijvoorbeeld veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. Hij is tevens in staat diverse zaken volledig en correct in de daarvoor bestemde logboeken te noteren, te verwerken in de daarvoor bestemde systemen en diverse formulieren nauwkeurig in te vullen. Daarnaast is hij in staat om gedetailleerde teksten te schrijven met informatie en argumentatie voor de activiteiten om de commerciële doelstellingen te behalen. Tot slot is hij ook in staat om relatief complexe teksten te lezen over bijvoorbeeld wettelijke richtlijnen of informatiebrochures van formele instanties.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair leidinggevende zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Facilitair leidinggevende zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

Van de Facilitair leidinggevende wordt verwacht dat hij informatie kan vragen en geven aan collega's, leveranciers en gasten. Hij is in staat om specifieke wensen van gasten te inventariseren en op basis hiervan een adviesgesprek te voeren in het Engels. Ook is hij in staat om instructies en procedures in het Engels kan lezen en kan vertalen in het Nederlands.

2.5 Discussiepunten

Overleg vmbo-hbo

Er zijn geen discussiepunten naar voren gekomen in het overleg met het vmbo en het hbo.

Vertaling bcp's naar kwalificatiestructuur

Na een discussie over hoe de bcp Facilitair medewerker, facilitair zorgmedewerker en Coordinator facilitaire dienst vertaald moeten worden naar de kwalificatiestructuur, besluiten de leden van de pc FD om alleen het bcp facilitair medewerker en Coordinator facilitaire dienst door te vertalen naar de kwalificatiestructuur. Het doorvertalen van het bcp Facilitair zorgmedewerker in het kwalificatiedossier zou het dossier teveel uit balans brengen richting de zorgcontext. Terwijl het juist de bedoeling is voor een zo breed mogelijke context op te leiden.

Naam uitstroom niveau 4

Er heeft een discussie plaats gevonden over de naam van de uitstroom op niveau 4. Er is ervoor gekozen om de Coördinator facilitaire dienst te vervangen door Facilitair leidinggevende.

Beschrijven van standaard contexten in servicedocument

De pc FD heeft uitgebreid over deze wens van de werkgroep gesproken en kiest ervoor geen landelijke standaarden voor context te beschrijven. Het kwalificatiedossier is juist zo opgesteld, dat het de ruimte biedt voor de aansluiting met het regionale bedrijfsleven en geschikt is voor vele soorten contexten. In het sectorale examenprofiel Facilitaire Dienstverlening is afgesproken dat alle werkprocessen geëxamineerd moeten worden, ongeacht in welke context het wordt uitgevoerd. Dit zorgt ervoor dat de het diploma overal dezelfde waarde heeft.

Doorstroom van niveau 4 naar hbo

De werkgroep vindt de kerntaak leidinggeven redelijk zwak omschreven ten opzichte van het vorige kwalificatiedossier. De werkgroep stelt daarom voor de oude kerntaak als uitgangspunt te nemen. Het schrijven van een afdelingsplan, het bewaken van budgetten en het opstellen van begrotingen zijn nog steeds van toepassing. Conclusie van de werkgroep is dat je dit zeker nodig hebt om door te kunnen stromen. De pc gaat akkoord met het verzwaren van de kerntaak leidinggeven. Mede ook omdat de vertegenwoordiger vanuit het HBO in de pc FD eveneens van mening is dat dit de doorstroom bevordert en hierdoor minder uitval in het HBO zal zijn.

Toevoegen van brand- en sluitrondes en textielverzorging

De werkgroep heeft gevraagd of het uitvoeren van brand- en sluitrondes en textielverzorging kan worden toegevoegd aan het kwalificatiedossier. Hiervoor heeft de PC niet gekozen. Het toevoegen van dergelijke specifieke werkprocessen zou de nadruk teveel leggen op een bepaalde context waardoor de kwalificatie uit balans raakt. Juist om het breed inzetbare karakter in het kwalificatiedossier te behouden en het geschikt te maken voor veel contexten, is er voor gekozen de werkprocessen op een hoger abstractieniveau te beschrijven, zoals: "initieert activiteiten om een veilige werkomgeving te creëren" of "voert logistieke werkzaamheden uit". In de opleiding kunnen brand- en sluitrondes en textielverzorging daar prima onder vallen.

Aanvinken van werkprocessen "voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit" en "bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken" bij niveau 4

De PC vindt het voor de kwalificatie Facilitair leidinggevende niet noodzakelijk dat deze twee werkprocessen worden geëxamineerd. Daarom worden ze niet aangevinkt. De PC heeft afgesproken dat in de toelichting van kerntaak 1 zal worden beschreven dat de Facilitair leidinggevende in staat is om de werkzaamheden uit deze kerntaak te coördineren. Na overleg met de werkgroep worden deze elementen als kennisonderdelen toegevoegd aan het werkproces 'Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer'.

Voeren van formele gesprekken

In de werkgroep ontstond de discussie over de uitvoerbaarheid en haalbaarheid van het werkproces 'Voert formele gesprekken' in het onderwijs. Het onderwijs heeft voorgesteld om hier een assisterende taak van te maken. Het bedrijfsleven geeft aan dat de beginnende beroepsbeoefenaren meer moeten kunnen dan alleen assisteren bij het voeren van formele gesprekken. Afgesproken is dat het werkproces ongewijzigd wordt. Het onderwijs zal alternatieven bedenken om dit werkproces in de onderwijspraktijk te kunnen behandelen en beoordelen.

Tweede moderne vreemde taal

Voor beide uitstromen heeft de paritaire commissie in 2008 besloten dat een tweede moderne vreemde taal niet noodzakelijk is voor de uitoefening van het beroep en is daarom ook niet opgenomen in het kwalificatiedossier.

Leermeester/praktijkbegeleider/mentor

In de leidinggevende uitstroom (niveau 4) zijn de functie-eisen, die aan een leermeester/praktijkbegeleider/mentor worden gesteld, geborgd. Hiermee voldoet een gediplomeerde leidinggevende aan de opleidingseisen als leermeester/praktijkbegeleider/mentor. Naast deze opleidingseis moet de gediplomeerde leidinggevende ook nog 1 jaar werkervaring hebben om in de praktijk als leermeester/praktijkbegeleider/mentor te mogen functioneren. worden gesteld, geborgd. Hiermee voldoet een gediplomeerde leidinggevende aan de opleidingseisen als leermeester/praktijkbegeleider/mentor. Naast deze opleidingseis moet de gediplomeerde leidinggevende ook nog 1 jaar werkervaring hebben om in de praktijk als leermeester/praktijkbegeleider/mentor te mogen functioneren.

Servicedocument Leidinggeven en Ondernemen

Er is een servicedocument Leidinggeven en Ondernemen ontwikkeld door een werkgroep met vertegenwoordigers uit zowel het onderwijs als bedrijfsleven. Dit document is vastgesteld door de paritaire commissies van Kenwerk.

Servicedocument taal- en rekenniveaus

Voor meer voorbeelden van talige en/of rekenactiviteiten verwijzen wij u naar de Servicedocument Taal en Rekenen Facilitaire dienstverlener (cohort 2012-2013). Deze wordt in het voorjaar van 2013 beschikbaar gesteld via de website www.kenwerk.nl

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

In dit kwalificatiedossier is een aantal zaken aangepast op basis van geactualiseerde brondocumenten. Het voert te ver om alle wijzigingen hier te noemen. Wel zijn de specifieke wijzigingen bijgehouden in een verantwoordingsdocument. Hierover kunt u contact opnemen met Kenwerk.

Taal- en rekenniveaus (zie paragraaf 2.4)

Algemene aanpassingen

- Deel A is geactualiseerd
- Paragraaf B 2.3 Typering beroepengroep is geactualiseerd
- Paragraaf B 2.4 Loopbaanperspectief is geactualiseerd
- Paragraaf B 2.5 Trends en innovaties is geactualiseerd
- De uitstroom Facilitair medewerker is in zijn geheel geactualiseerd op basis van een nieuw beroepscompetentieprofiel
- De uitstroom Facilitair leidinggevende is in zijn geheel geactualiseerd op basis van een nieuw beroepscompetentieprofiel
- Deel D is geactualiseerd

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Veranderingen in de beroepsuitoefening	Geactualiseerde of nieuwe brondocumenten verwerken in het kwalificatiedossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Zodra nieuwe brondocumenten beschikbaar zijn
Trends en innovaties	Onderzoek naar trends en innovaties en verwerken in het kwalificatiedossier	Kenwerk	Vanaf 2012 elke drie jaar, tenzij daartoe eerder aanleiding is
Algemene brondocumenten	Geactualiseerde of nieuwe brondocumenten verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Zodra brondocumenten beschikbaar zijn
Taal- en rekenniveaus	Niveaus voor taal en rekenen worden geëvalueerd	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Vanaf 2012 elke drie jaar, tenzij daartoe eerder aanleiding is
Van ontwikkeling naar onderhoud	Aanpassingen verzamelen en urgentie bepalen	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Vanaf 2012 elke drie jaar, tenzij daartoe eerder aanleiding is
NLQF/ EQF	Ontwikkelingen monitoren en zo spoedig mogelijk NLQF/EQF duiden in kwalificatiedossiers.	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie.	2011-2016
Monitor kwalificatiedossiers	Onderzoek naar de uitvoerbaarheid van kwalificatiedossiers voor het onderwijs	Kenwerk	2012-2016
Servicedocument taal en rekenen	Het ontwikkelen/aanpassen van servicedocument taal en rekenen	Kenwerk	2012-2016
Ondernemerschap binnen beroepen	Desgewenst ontwikkelen, monitoren en bediscussieren.	Kenwerk in samenwerking met paritaire commissie	2012-2016

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers vindt plaats op basis van de kwaliteitscyclus kwalificatiedossiers.