

KWALIFICATIEDOSSIER FD 2012

FACILITAIR MEDEWERKER

NIVEAU-4

INVENTARISATIE ten behoeve van: Studiemateriaal

Versie:
Januari 2012

“Vóór en dóór docenten”

Facilitaire Dienstverlening

UITGANGSPUNTEN NIEUWE STUDIEMATERIALEN FD4

Organisatie / structuur

- FD4 studiematerialen zijn gebaseerd op het nieuwe kwalificatiedossier 2012
- FD4 studiematerialen hebben een herkenbare indeling op basis van de kerntaken en werkprocessen in het nieuwe kwalificatiedossier 2012
- FD4 studiematerialen zijn afgestemd op de doelgroep voor niveau-4
- FD4 studiematerialen moeten in de klas te gebruiken zijn naast FD2 materialen zodat klassen FD2 en FD4 voor AFM 1 t/m 4 en FLM 1 t/m 4 gecombineerd kunnen worden.
- FD4 studiematerialen die betrekking hebben op Algemeen en Financieel management over beperkt aantal boeken verdelen.
- FD4 studiematerialen leveren als papieren boek in combinatie met licentie voor E-boek
- FD4 studiematerialen zijn vanaf 01 mei 2012 beschikbaar als presentexemplaren
- FD4 studiematerialen zijn vanaf 01 augustus 2012 leverbaar
- FD4 studiematerialen totaaloverzicht (voorstel):

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE / MANAGER (FLM)		
Boekcode	Titel	Kerntaak / Werkprocessen
FD4 FLM 1	Praktijkopdrachten FD4 (incl. praktijkopdrachten FD2)	Kerntaak 1: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9 Kerntaak 2: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6
FD4 FLM 2	Relatiebeheer, kwaliteit, service en planning	Kerntaak 2: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 (incl. FMIS)
FD4 FLM 3	Operationeel management: Service en beheer op locatie	Kerntaak 1: 1.4, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, + textiel
FD4 FLM 4	Operationeel management: Service, catering en evenementen	Kerntaak 1: 1.1, 1.2, 1.3, 1.5
FD4 FLM 5	Algemeen management	Kerntaak 3: 3.1, 3.9, 3.10
FD4 FLM 6	Personeelsmanagement	Kerntaak 3: 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8
FD4 FLM 7	Financieel management	Kerntaak 3: 3.2, 3.3
NED 1	Nederlands	1F / 2F
NED 2	Nederlands	2F
FD4 ENG 1	Engels	A2
FD4 ENG 2	Engels	B1
RWI 1	Rekenen en Wiskunde	1F / 2F
RWI 2	Rekenen en Wiskunde	2F / 3F
L&B 1	Loopbaan en burgerschap	Dimensie 1 t/m 4

“Vóór en dóór docenten”

Facilitaire Dienstverlening

Studiematerialen / inhoud

- Theorie met verwerkingsopdrachten
- PowerPoint per hoofdstuk
- Integratie met FMIS (TOPdesk)
- Opdrachten bij 'Praktijk in Beeld'
- MC-toetsvragen per hoofdstuk
Kennistoetsen over theorie die te gebruiken zijn als oefentoetsen, diagnostische toetsen of voortgangstoetsen
- Bij alle boeken zijn docentenhandleidingen gratis beschikbaar via Digiplein (www.digiplein.com / registreren als docent)

Examinering

- Praktijkopdrachtenboek BPV/BSP in te zetten als exameninstrument
- Koppeling tussen theorieboeken en Praktijkopdrachtenboek
- Aansluiting bij FD-SHE (toetsenbank)

Extra

- Maatwerk
Het is mogelijk de studiematerialen op basis van eigen wensen samen te stellen
- Extra studiematerialen beschikbaar t.b.v. vakverdieping en doorstroommogelijkheden naar het HBO.

DOORSTROOM HBO / CERTIFICEERBARE EENHEID ONDERNEMINGSPLAN	
Boekcode	Titel
FD4 HBO 1	Financieel management: Financiering
FD4 HBO 2	Marketing & Sales: Marktonderzoek
FD4 HBO 3	Marketing & Sales: Marketingmix
FD4 HBO 4	Ondernemingsplan
NED 3	Nederlands 3F
ENG 3	Engels B2
RWI 3	Rekenen 3F

“Vóór en dóór docenten”

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE / MANAGER

FD4 FLM 1

PRAKTIJKOPDRACHTEN

Boek dient gebruikt te kunnen worden in combinatie met FD2
AFM 1

ALLE OPERATIONELE WERKPROCESSEN KERNTAAK 1

PRAKTIJKOPDRACHTEN

VERWIJZING IN DE THEORIEBOEKEN NAAR DIT PRAKTIJK-
OPDRACHTENBOEK

“Vóór en dóór docenten”

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE / MANAGER

FD4 FLM 2

RELATIEBEHEER, KWALITEIT, SERVICE EN PLANNING

INCL. INTRODUCTIE BRANCHE INCL. FMIS

Werkprocessen: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6

2.1	N2	=	N4
2.2			N4
2.3	N2	=	N4
2.4	N2		
2.5	N2		
2.6			N4

Boek dient gebruikt te kunnen worden in combinatie met FD2 AFM 2

In het boek dient hospitality aan de orde te komen richting:

- personen en
- werkzaamheden

“Vóór en dóór docenten”

KERNTAAK 2 VOERT ORGANISATIEGEBONDEN TAKEN UIT

2.1 Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers (N2=N4)

De Facilitair medewerker:

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

Kernbegrippen 2.1:

- relatiebeheer: (interne en externe) klanten en leveranciers
- kwaliteitszorg
- vastleggen relatiegegevens in FMIS

2.2 Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op (N4)

De Facilitair leidinggevende:

- assisteert bij het beoordelen van offertes en leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities van leveranciers en stemt zijn bevindingen af met zijn leidinggevende.
- ondersteunt het besluitvormingsproces in de keuze van leveranciers en houdt de contractdossiers bij.
- stelt eenvoudige leveringscondities op in samenwerking met de interne klant en met de leverancier.
- archiveert deze na vaststelling.

Kernbegrippen 2.2.:

- Inkoopbeheer
- Procedures (wettelijk en bedrijf)

“Vóór en dóór docenten”

Facilitaire Dienstverlening

2.3 Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af (N2 = N4)

De Facilitair medewerker:

- signaleert en ontvangt klachten of verbeterpunten van interne en externe klanten en leveranciers.
- geeft de klacht of het verbeterpunt door aan de betrokken afdeling of functionaris en maakt afspraken over de verdere afhandeling van de klacht.
- verwerkt de klachten of verbeterpunten in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen.

Kernbegrippen 2.3:

- relatiebeheer: klachten/verbeterpunten: (interne en externe) klanten en leveranciers
- kwaliteitszorg
- vastleggen (relatie)gegevens in FMIS

2.4 Plant en reflecteert op de uitvoering van eigen werkzaamheden (N2)

De Facilitair medewerker:

- plant de uitvoering van eigen werkzaamheden in overleg met zijn leidinggevende.
- houdt hierbij rekening met de omstandigheden.
- reflecteert op zijn werkzaamheden op basis van relevante procedures en gemaakte afspraken.
- gaat na wat anders of beter kan en past zo nodig de volgorde van eigen werkzaamheden en/of de wijze van werken aan.

Kernbegrippen 2.4:

- planning, organisatie en reflectie eigen werkzaamheden
- kwaliteitszorg
- vastleggen afspraken/resultaten in FMIS

“Vóór en dóór docenten”

2.5 *Neemt deel aan werkoverleg (N2)*

De Facilitair medewerker:

- **neemt deel** aan het werkoverleg over de facilitaire werkzaamheden.
- past op basis van de informatie van zijn leidinggevende zijn werkzaamheden aan.
- stelt vragen ter verduidelijking.
- geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken door.

Kernbegrippen 2.5:

- - werkoverleg voeren
- - aanpassingen in werk op basis van resultaten werkoverleg

2.6 *Voert werkoverleg (N4)*

De Facilitair leidinggevende:

- organiseert ook periodiek werkoverleg met de medewerkers.
- geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire zaken door.
- legt de afspraken vast en controleert de naleving ervan.

Kernbegrippen 2.6:

- organiseert werkoverleg
- vastleggen afspraken

“Vóór en dóór docenten”

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE / MANAGER

FD4 FLM 3

OPERATIONEEL MANAGEMENT: SERVICE EN BEHEER OP LOCATIE

Werkprocessen: 1.4, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9 + textiel

1.4	N2			
1.6			N4	
1.7	N2	=	N4	+ EXTRA
1.8	N2			
1.9			N4	

Boek dient gebruikt te kunnen worden in combinatie met FD2 AFM 3

“Vóór en dóór docenten”

KERNTAAK 1 VOERT FACILITAIRE WERKZAAMHEDEN UIT (N2)

1.4 Voert post- en repro-activiteiten uit

De Facilitair medewerker:

- voert post- en repro-activiteiten uit op basis van relevante procedures en de communicatierichtlijnen van het bedrijf.
- houdt het archief bij, scant documenten en voert kopieer- en printwerkzaamheden uit.
- werkt verslagen en rapporten af en bindt deze in.
- verwerkt inkomende en uitgaande post en/of mail.

Kernbegrippen 1.4:

- Post
- Reprowerk
- Archivering
- Procedures

1.6 Voert logistieke werkzaamheden uit (N4)

De Facilitair medewerker:

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

Kernbegrippen 1.6:

- Transport, logistiek, verhuizingen en opslag
- Procedures (wettelijk en bedrijf)
- Coördineren logistieke werkzaamheden (incl. voorbereiden!)

“Vóór en dóór docenten”

1.7 Voert eenvoudige onderhoudswerkzaamheden uit (N2 + extra's cursief N4)

De Facilitair medewerker:

- voert floor-checks uit.
- signaleert onveilige situaties in het kader van Health Safety Environment (HSE) en technische problemen of leest de binnengekomen meldingen.
- registreert deze situaties of problemen in het FMIS of andere documentbeheerssystemen.
- schat de gevolgen van de technische problemen en onveilige situaties in en registreert dit tevens in het FMIS of andere documentbeheerssystemen.
- schakelt Indien nodig een expert in voor het oplossen van technische problemen en communiceert hij alle informatie zoals geregistreerd in het FMIS of andere documentbeheerssystemen.
- initieert activiteiten om een veilige werkomgeving te creëren en borgen.
- ontwikkelt en beheert plannen voor een veilige werkomgeving.

Kernbegrippen 1.7:

- Floor-checks uitvoeren
- Onveilige situaties signaleren
- Inschatten gevolgen onveiligheid
- Actie ondernemen
- Wettelijke en bedrijfsvoorschriften op gebied van veiligheid
- Veilig werken stimuleren / mogelijk maken
- Plannen opstellen voor veilig werken

1.8 Voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit (N2)

De Facilitair medewerker:

- voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit.
- maakt gebruik van diverse schoonmaak(hulp)middelen en -materialen en ruimt deze na gebruik op.
- verwijdert het gescheiden vuil volgens relevante (wettelijke) richtlijnen.

Kernbegrippen 1.8:

- incidentele schoonmaak
- werken volgens wettelijke- en bedrijfsvoorschriften op gebied van veiligheid

“Vóór en dóór docenten”

1.9 Beheert gebouwen en apparatuur (N4)

De Facilitair leidinggevende:

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

Kernbegrippen 1.9:

- Onderhoudsplannen opstellen
- Gebruikersinstructies opstellen (veilig werken)
- Bedienen apparatuur en systemen
- Logboek bijhouden

“Vóór en dóór docenten”

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE / MANAGER

FD4 FLM 4

OPERATIONEEL MANAGEMENT: SERVICE, CATERING EN EVENEMENTEN

Werkprocessen:	1.1, 1.2, 1.3, 1.5
	1.1 N2 = N4
	1.2 N2
	1.3 N2 = N4
	1.5 N2 = N4 + EXTRA

Boek dient gebruikt te kunnen worden in combinatie met FD2 AFM 4

“Vóór en dóór docenten”

KERNTAAK 1 VOERT FACILITAIRE WERKZAAMHEDEN UIT

1.1 Voert hospitality werkzaamheden uit (N2 = N4)

De Facilitair medewerker:

- richt gastenruimten in en maakt deze gebruiksklaar en gereed voor de ontvangst.
- zet inventaris en hulpmiddelen klaar en in de gewenste opstelling.
- zet apparatuur klaar en bedient deze.
- voert tevens diverse receptiewerkzaamheden uit.
- ontvangt de gasten, registreert hen, verleent hen toegang, staat ze te woord en wijst hen naar de juiste ruimte.
- bedient indien van toepassing de telefooncentrale.
- ruimt na gebruik de gastenruimten op.

Kernbegrippen 1.1:

- Vergaderservice
- Receptiewerkzaamheden
- Toegangscontrole en gastenregistratie
- Praktijkoefeningen met sociale en communicatieve vaardigheden (rollenspellen)

1.2 Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken (N2)

De Facilitair medewerker:

- inventariseert de wensen van de gasten of hij leest de bestelling.
- treft voorbereidingen voor het bereiden en distribueren van eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken.
- verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen en vult buffetten en/of voedingsautomaten bij.
- bereidt of bestelt de gerechten en/of dranken en maakt ze serveergeraad of verkoopklaar.
- distribueert of serveert de gerechten en dranken en haalt het gebruikte servies weer op.

Kernbegrippen 1.2:

- Bedrijfskantine
- Catering
- Voedingservice

“Vóór en dóór docenten”

1.3 Voert licht administratief werk uit (N2 = N4)

De Facilitair medewerker:

- voert licht administratief werk uit volgens relevante procedures.
- voert kaswerkzaamheden uit.
- verwerkt digitale gegevens en reserveringen in het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen.
- voert bestellingen en ingevulde checklisten in en verwerkt technische problemen of andere relevante meldingen.

Kernbegrippen 1.3:

- Invoeren gegevens / meldingen / reserveringen in FMIS
- Kaswerkzaamheden
- Procedures (op basis van systeem)

1.5 Onderhoudt de voorraad (N2 + extra's cursief voor N4)

De Facilitair medewerker:

- inventariseert de voorraad en controleert deze op kwantiteit, kwaliteit en/of houdbaarheid.
- ontvangt diverse goederen en controleert deze conform relevante wet- en regelgeving.
- tekent de afleverbon en registreert relevante gegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften.
- vult bestellijsten in, stelt inkoopspecificaties op voor de benodigde materialen, middelen en/of grondstoffen en plaatst de bestelling.
- bewaakt vervolgens de levertijden van de bestelling.

Kernbegrippen 1.5:

- Voorraadbeheer
- Procedures (wettelijk en bedrijf)
- Inkoopbeheer

“Vóór en dóór docenten”

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE / MANAGER

FD4 FLM 5

ALGEMEEN MANAGEMENT

Werkprocessen: 3.1, 3.9, 3.10

“Vóór en dóór docenten”

KERNTAAK 3 GEEFT LEIDING EN VOERT BEHEERSTAKEN UIT

3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan

De Facilitair medewerker:

- stelt een afdelingsplan op.
- 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.
- 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.
- besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen.
- stemt het afdelingsplan af met het management.

3.9 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer)

De Facilitair medewerker:

- bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team.
- 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.
- draagt bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team.
- ziet er daarnaast op toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wet- en regelgeving.

3.10 Stelt rapportages op

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.
- vult periodiek de modellen van de leveranciersbeoordelingsrapportage in en na iedere geleverde dienst het model voor de overdrachtsrapportages.
- stelt ook periodieke rapportages op van de uitgevoerde werkzaamheden door de afdeling en bespreekt de voortgang en de verbeterpunten met het management.

“Vóór en dóór docenten”

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE / MANAGER

FD4 FLM 6

PERSONEELSMANAGEMENT

Werkprocessen: 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8

“Vóór en dóór docenten”

3.4 Plant en verdeelt werkzaamheden

De Facilitair medewerker:

- vertaalt het afdelingsplan in concrete acties voor zijn medewerkers en stelt op basis hiervan een plan op voor de inzet van de medewerkers.
- houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers.
- past deze planning wanneer nodig aan.
- kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers.
- houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.

3.5 Stuurt medewerkers aan

De Facilitair medewerker:

- informeert en instrueert medewerkers over de taken, prioriteiten, kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten, stuurt medewerkers hierop aan en waar nodig bij.
- ontvangt, begeleidt en informeert externe deskundigen en bewaakt de uitvoering van hun werkzaamheden op basis van afgesloten contracten.

3.6 Begeleidt medewerkers

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.

3.7 Voert formele gesprekken met medewerkers

De Facilitair leidinggevende:

- voert formele gesprekken in het kader van het functioneren met medewerkers.
- signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden bij de medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan.
- stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf.
- adviseert mede aan de hand van de formele gesprekken het management over de vervolgstappen.
- verwerkt de uitkomsten van het formele gesprek in de personeelsdossiers.

“Vóór en dóór docenten”

3.8 *Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team*

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.

“Vóór en dóór docenten”

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE / MANAGER

FD4 FLM 7

FINANCIIEEL MANAGEMENT

Werkprocessen: 3.2, 3.3

“Vóór en dóór docenten”

Facilitaire Dienstverlening

3.2 Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen

De Facilitair leidinggevende:

- maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie.
- voert kostenberekeningen uit van de activiteiten/het assortiment.
- rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor de activiteiten/het assortiment.

3.3 Bewaakt budgetten

De Facilitair leidinggevende:

- bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen.
- vergelijkt daartoe de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling.
- verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de manager/ondernemer.
- voert de bedrijfsadministratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling.
- houdt zelf zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.

“Vóór en dóór docenten”

Facilitaire Dienstverlening

Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

Facilitair leidinggevende

Nederlands, Rekenen, Moderne vreemde talen - Engels

Nederlands

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

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

Rekenen en Wiskunde

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

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

Moderne vreemde talen - Engels

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

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

“Vóór en dóór docenten”

Facilitaire Dienstverlening

E D U C A T I E V E

UITGEVERSGROEP.NL

DE TOERIST DE DIENST

“Vóór en dóór docenten”