

COÖRDINEREN VAN FACILITAIRE WERKZAAMHEDEN



Werkboek

Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van deze licentie kijk je op de volgende pagina.

Te activeren tot:

INLOGGEN OP DE METHODESITE

Voor in dit boek vind je de licentie voor de methodesite van Tendens Facilitair: www.tendensfacilitair.nl. Op deze methodesite vind je video's, rollenspelen, formulieren, weblinks en bronnen voor opdrachten.

Beschrijving inlogproces

Als je voor het eerst wilt inloggen op de methodesite, moet je eerst de licentie activeren. Deze licentie vind je voor in het boek. De licentie is 24 maanden geldig vanaf het moment waarop je deze hebt geactiveerd.

Hoe moet je de licentie activeren?

- Open je browser en ga naar www.edu-actief.nl/licentie.
- Hier vind je een video over hoe je je licentie kunt activeren. Bekijk deze.
- Volg de stappen om je licentie te activeren.
- Met behulp van je gebruikersnaam en wachtwoord kun je inloggen op de methodesite www.tendensfacilitair.nl.

WERKEN MET WWW.TENDENSFACILITAIR.NL

Wanneer je wordt verwezen naar een video of andere soort bron op de methodesite, doe je het volgende:

- Ga naar www.tendensfacilitair.nl.
 - Klik op 'Inloggen student'.
 - Kies de opleiding 'Facilitair leidinggevende'.
 - Klik op het omslag van 'Werkboek Coördineren van facilitaire werkzaamheden' en vervolgens op 'Editie 2018' om alleen de materialen bij dit werkboek te zien.
 - Wil je de selectie verder verfijnen, dan kun je dit doen door te filteren op hoofdstuk of bronsoort.
-

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteurs: Anja Scheffer, Anneke van Rooy, Tanja Röscher
Inhoudelijke redactie: Ludo Peters, Mascha Pouw-van der Maas
Eindredactie: Hanneke Bruintjes, B Publishing
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie

Titel: Werkboek Coördineren van facilitaire werkzaamheden
ISBN: 978 90 3722 870 0

In samenwerking met: FAMAS FM Solutions

© Edu'Actief b.v. 2018

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

INHOUD

Aan de slag	6
Over dit werkboek	6
Werken met Tendens Facilitair	8
1. Faciliteren van vergaderservicewerkzaamheden	9
1.1 Oriëntatieopdracht	10
1.2 Nulmeting en planning	11
1.3 Vergaderservice voorbereiden en vergaderzalen gereedmaken	12
1.4 Plannen van vergaderservice	29
1.5 Vergaderservicewerkzaamheden tijdens de vergadering	36
1.6 Vergaderservicewerkzaamheden na de vergadering	39
1.7 In het nieuws	41
1.8 Eindopdracht	41
1.9 Evaluatie en reflectie	42
2. Uitvoeren van licht administratief werk	43
2.1 Oriëntatieopdracht	44
2.2 Nulmeting en planning	44
2.3 Administratieve processen in de facilitaire organisatie	45
2.4 Gegevens beheren en registreren	50
2.5 Archief en archiveren	54
2.6 Post en repro	58
2.7 Werken met de kassa	66
2.8 Inzicht in cijfers en getallen	70
2.9 In het nieuws	73
2.10 Eindopdracht	73
2.11 Evaluatie en reflectie	73
3. Coördineren van logistieke werkzaamheden	75
3.1 Oriëntatieopdracht	76
3.2 Nulmeting en planning	77
3.3 Wat er komt kijken bij een verhuizing	77
3.4 Plannen en indelingen maken	81
3.5 Zelf doen of uitbesteden	92
3.6 Materieel en ergonomie	95
3.7 Inpakken en wegwezen	97
3.8 In het nieuws	102
3.9 Eindopdracht	102
3.10 Evaluatie en reflectie	102
4. Voorkomen van onveilige situaties	104

4.1	Oriëntatieopdracht	104
4.2	Nulmeting en planning	105
4.3	Veiligheid waarborgen	106
4.4	Brandpreventie en brandbestrijding	110
4.5	Persoonlijke beschermingsmiddelen	115
4.6	Persoonlijk gedrag en hygiëne	119
4.7	Risico-inventarisatie en -evaluatie	123
4.8	Arbowet en apparatuur	127
4.9	Controles en BHV	132
4.10	Ontruiming van een bedrijf	137
4.11	In het nieuws	147
4.12	Eindopdracht	148
4.13	Evaluatie en reflectie	148
5.	Beheren van gebouwen en apparatuur	149
5.1	Oriëntatieopdrachten	149
5.2	Nulmeting en planning	152
5.3	Duurzaam gebouwenbeheer	152
5.4	Onderhoud	163
5.5	Onderhoudsplanning	173
5.6	In het nieuws	187
5.7	Eindopdracht	187
5.8	Evaluatie en reflectie	188
6.	Afhandelen van klachten en afstemmen met het management	189
6.1	Oriëntatieopdrachten	190
6.2	Nulmeting en planning	192
6.3	Klachten binnen de facilitaire dienstverlening	192
6.4	Een klachtengesprek voeren	207
6.5	De klacht afhandelen en oplossen	227
6.6	Afstemmen met het management	249
6.7	In het nieuws	263
6.8	Eindopdracht	263
6.9	Evaluatie en reflectie	264

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

Als facilitair leidinggevende heb je een breed pakket van werkzaamheden. Zo ben je verantwoordelijk voor de uitvoering van interne facilitaire diensten. Daarbij neem je vaak een coördinerende rol op je, waarbij je zicht houdt op de planning en uitvoering door medewerkers. Maar als het nodig is, voer je de taken ook zelf uit.

Denk aan het klaarzetten en het opruimen van een vergaderzaal, met daarbij alle hulpmiddelen, maar ook koffie en thee en een eventuele lunch. Ook voer je administratieve werkzaamheden uit, zoals kaswerkzaamheden, het verwerken van reserveringen of bestellingen of het invoeren van meldingen. Gaat (een deel van) het bedrijf verhuizen, dan zorg jij voor de logistieke werkzaamheden. Je voorkomt onveilige situaties door bijvoorbeeld technische problemen en zorgt zo voor een veilige werkomgeving. Daarnaast draag je bij aan het opstellen van een onderhoudsplanning voor apparatuur en zorg je er middels handleidingen voor dat iedereen weet hoe hij een apparaat moet gebruiken.



Dankzij jouw inzet kunnen interne en externe klanten zorgeloos werken.

Je bent voor klachten het aanspreekpunt voor interne en externe klanten, maar je werkt ook proactief door verbeterpunten zelf te signaleren, en handelt dit af. Dit stem je allemaal af met het management.

Leereenheden

Je leert wat er precies komt kijken bij het coördineren van facilitaire werkzaamheden. Je doet dat aan de hand van deze leereenheden:

1. Faciliteren van vergaderservicewerkzaamheden
2. Uitvoeren van licht administratief werk
3. Coördineren van logistieke werkzaamheden
4. Het voorkomen van onveilige situaties

5. Beheren van gebouwen en apparatuur
6. Afhandelen van klachten en afstemmen met het management.

Koppeling kwalificatiedossier Facilitair leidinggeven

Dit werkboek behandelt de volgende werkprocessen van kerntaak 1 van het basisdeel Facilitair leidinggevende *Coördineert facilitaire werkzaamheden*:

- B1-K1-W1 Faciliteert vergaderservicewerkzaamheden
- B1-K1-W2 Voert licht administratief werk uit
- B1-K1-W4 Coördineert logistieke werkzaamheden
- B1-K1-W5 Voorkomt onveilige situaties
- B1-K1-W6 Beheert gebouwen en apparatuur
- B1-K1-W9 Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af
- B1-K1-W10 Stemt af met het management.

Beroepshouding

De leerdoelen in de nulmeting hebben te maken met kennis en vaardigheden. Om succesvol en met plezier aan de slag te gaan in de professionele praktijk – tijdens en na je studie – is het belangrijk dat je een bepaalde beroepshouding hebt of aanleert. Je beroepshouding heeft te maken met hoe jij als professional werkt.

Voor de facilitair leidinggevende zijn de houdingskenmerken in het schema belangrijk:

Servicegericht	Stressbestendig	Proactief
Klantvriendelijk	Assertief	Slag- en hulpvaardig
Representatief	Omgevingsgericht	Besef van urgentie
Betrouwbaar	Oplossingsgericht	Besef van klantverwachting
Verantwoordelijk	Helikopterview	Actieve en initiatiefrijke houding

Let op deze gevraagde beroepshouding bij het maken van de opdrachten. Het kan een onderwerp zijn in je voortgangsgesprek.

Wat heb je nodig bij dit werkboek?

- Theorieboek Coördineren van facilitaire werkzaamheden
- Methodesite www.tendensfacilitair.nl.

Wanneer je de methodesite moet raadplegen, staat er een pictogram in het werkboek. Bij dit pictogram lees je wat je nodig hebt om de opdracht(en) te maken. Er zijn drie verschillende pictogrammen in dit werkboek:



THEORIEBOEK

Hier lees je in welk theorieboek en in welke paragraaf je de informatie vindt om de volgende opdracht(en) te maken.



BRON OP WWW.TENDENSFACILITAIR.NL

Hier lees je of je een tekstbron, formulier, weblink, opdracht of een ander soort bron bij de opdracht kunt gebruiken en welke dit is.



VIDEO OP WWW.TENDENSFACILITAIR.NL

Hier lees je welke video je kunt bekijken om de opdracht te maken.

Hoe sluit je een leereenheid af?

Alle kennis, vaardigheden en houdingsaspecten leer je door het maken en uitvoeren van de opdrachten. Uiteindelijk moet je ook daadwerkelijk in staat zijn om werkzaamheden rond facilitaire inkoop en voorraadbeheer uit te voeren.

Om de leereenheid af te ronden, moet je:

- alle door de docent opgegeven verwerkingsopdrachten hebben gemaakt
- alle door de docent opgegeven praktijkopdrachten hebben gemaakt
- de theorietoets voldoende hebben afgesloten
- de eindopdracht voldoende hebben afgesloten
- het uitgewerkte reflectieverslag hebben ingeleverd.

TIPS VOOR WERKEN EN LEREN

- Maak zo veel mogelijk gebruik van jouw ervaringen in de praktijk.
- Gebruik zo veel mogelijk de procedures en gegevens van jouw (stage)bedrijf om aan de opdrachten te voldoen.
- Maak goede afspraken met je praktijkbegeleider of docent.
- Maak een goede planning (een goed stappenplan/een goede afsprakenlijst) waarin staat wanneer je wát gaat doen en bij wie je eventueel hulp kunt vragen.
- Stem dit af met je docent of praktijkbegeleider.
- Je kunt gebruikmaken van je theorie, de methodesite of andere informatiebronnen, voor het opzoeken van informatie en het uitwerken van opdrachten.

WERKEN MET TENDENS FACILITAIR

Tendens Facilitair bestaat uit werkboeken en theorieboeken.

Elk werkboek bestaat uit leereenheden. Zo'n leereenheid heeft een vaste indeling:

- een inleiding met een overzicht van leerdoelen
- oriëntatieopdracht(en)
- een nulmeting
- een planning
- opdrachten met verwijzingen naar theorie en andere bronnen
- een opdracht 'In het nieuws'
- een eindopdracht bestaande uit een online toets en een praktijkopdracht
- evaluatie en reflectie.



Wil je een uitgebreide uitleg over de verschillende onderdelen en hoe je hiermee werkt? Bestudeer dan de handleiding 'Werken met Tendens Facilitair'.

1. FACILITEREN VAN VERGADERSERVICEWERKZAAMHEDEN

Als facilitair leidinggevende coördineer je de uitvoering van vergaderservicewerkzaamheden. Je zorgt ervoor dat vergaderservice goed gepland, voorbereid en uitgevoerd wordt. Ook zorg je ervoor dat er na afloop wordt opgeruimd. Als het nodig is, voer je deze werkzaamheden zelf uit. Maar het kan ook zijn dat je anderen daarbij aanstuurt.



Je draagt zorg voor de vergaderruimte en je gasten voor, tijdens en na de vergadering.

Welke vaardigheden heb je nodig om dit te doen? Wat hoor je te weten over tafelopstellingen, ruimtegebruik en inrichting? Welke apparatuur is nodig bij een vergadering? Welke stappen volg je om een goede vergaderplanning te realiseren? Welke bedrijfsvoorschriften neem je in acht? Hoe zorg je voor een goed overleg met je collega's en met de klant? Daarover gaat dit onderdeel.

Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatieopdracht | Nulmeting en planning | Vergaderservice voorbereiden en vergaderzalen gereedmaken | Plannen van vergaderservice | Vergaderservicewerkzaamheden tijdens de vergadering | Vergaderservicewerkzaamheden na de vergadering | In het nieuws | Eindopdracht | Evaluatie en reflectie

Leerdoelen

In de opdrachten van deze leereenheid werk je aan leerdoelen over het faciliteren van vergaderservicewerkzaamheden.



Leerdoelen Faciliteren van vergaderservicewerkzaamheden

1.1 ORIËNTATIEOPDRACHT

OPDRACHT 1: EIGEN ERVARING



Foto 1.



Foto 2.



Foto 3.

a. Je ziet hier drie foto's van een vergadering. Bestudeer deze en beantwoord de vragen.

Bekijk foto 1 goed. Noem vier punten waaraan je kunt zien dat het een vergaderruimte is.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

b. Om prettig te kunnen vergaderen moeten de vergaderfaciliteiten in orde zijn. Noem vijf mogelijke wensen van klanten om prettig te vergaderen.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

c. Om een vergadering mogelijk te maken, zijn veel facilitaire werkzaamheden noodzakelijk. Beschrijf bij iedere foto vier verschillende werkzaamheden die de facilitaire dienst uitvoert voor een goede vergaderservice.

Foto 1

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Foto 2

1. _____
2. _____

3. _____
4. _____

Foto 3

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

d. Welke werkzaamheden lijken je leuk om uit te voeren?

e. Welke lijken je minder leuk?

f. Waar heb je al ervaring mee?

g. Welke vaardigheden heeft een facilitair leidinggevende nodig om vergaderservicewerkzaamheden te coördineren?

1.2 NULMETING EN PLANNING

OPDRACHT 2: NULMETING



Nulmeting- en evaluatieformulier Faciliteren van vergaderservicewerkzaamheden

Noteer de leerdoelen die je al beheerst in de kolom 'Nulmeting'. Overleg met je docent of je opdrachten kunt overslaan.

Bewaar het ingevulde nulmeting- en evaluatieformulier goed. Aan het eind van de leereenheid heb je dit bij de opdracht 'Evaluatie' weer nodig.

OPDRACHT 3: PLANNING



Planningsformulier Faciliteren van vergaderservicewerkzaamheden

Noteer de opdrachten die je moet maken op het planningsformulier. Stem je planning af met je docent. Houd tijdens de periode waarin je met de opdrachten bezig bent de planning bij.

1.3 VERGADERSERVICE VOORBEREIDEN EN VERGADERZALEN GEREEDMAKEN

Als facilitair leidinggevende kunnen je werkzaamheden bestaan uit het inrichten van de ruimten voor vergaderingen en bijeenkomsten. De ruimte die je inricht, zal steeds anders zijn omdat de soort bijeenkomst erg kan verschillen en doordat het aantal gasten, de duur van de vergadering, de indeling van de vergaderruimte, het gebruik van hulpmiddelen en cateringfaciliteiten anders zijn. Er zijn veel verschillende taken die je hierbij uitvoert: zalen klaarzetten, audiovisuele middelen klaarzetten en gebruiksklaar maken en de catering klaarzetten.



Maken je klanten gebruik van catering, dan bereid je dit op tijd voor. Zo kunnen ze zo efficiënt mogelijk gebruikmaken van hun tijd.

Leerdoelen

- Je kunt de verschillende soorten vergaderingen en bijeenkomsten benoemen.
 - Je kunt richtlijnen en mogelijkheden om vergaderservice uit te voeren beschrijven.
 - Je verzorgt tijdig en volgens de richtlijnen de inrichting en aankleding van vergaderruimtes.
-



COÖRDINEREN VAN FACILITAIRE WERKZAAMHEDEN

Bestudeer paragraaf 1.1 Vergaderservice en facilitaire dienstverlening.

OPDRACHT 4: VERGADERSERVICE EN DE FACILITAIRE DIENST

Vergaderservice is een belangrijke taak van de facilitaire dienst. Het is voor de gebruikers van de vergaderzalen heel belangrijk dat de bijeenkomst goed verloopt.

a. Leg uit wat het voor een bedrijf betekent als de organisatie van een vergadering goed verloopt.

b. Wat is volgens jou een goede vergaderservice?

c. Aan welke eisen moet een vergaderruimte voldoen?

d. Jouw leidinggevende zegt: 'Goede vergaderservice is een visitekaartje van onze facilitaire dienst'. Leg uit in je eigen woorden wat hij daarmee bedoelt.

e. Op welke manier kan vergaderservice de inkomsten van het facilitair bedrijf verhogen?

OPDRACHT 5: INTERNE EN EXTERNE VERGADERINGEN

Er zijn verschillende soorten vergaderingen en bijeenkomsten in organisaties. Ken jij de verschillen en overeenkomsten?

Bekijk de afbeeldingen.



Foto 1.



Foto 2.

a. Noteer waaraan je kunt zien dat dit vergaderruimten zijn. Let daarbij op de opstelling en de hulpmiddelen.

b. Wat is het verschil tussen interne en externe vergaderingen?

c. Wat is de overeenkomst tussen interne en externe vergaderingen?

d. Kun je van de vergaderruimtes die op de foto's afgebeeld zijn, zeggen of ze zijn voorbereid voor een interne of externe vergadering?

OPDRACHT 6: CONGRESSEN, CONFERENTIES, SEMINARS EN SYMPOSIUMS

Er zijn verschillende soorten grootschalige bijeenkomsten, die veel overeenkomsten maar ook verschillen hebben.

a. Wat is een congres?

b. Wat is een conferentie?

c. Wat is een seminar?

d. Wat is een symposium?

e. Noem een verschil en een overeenkomst tussen een congres en een symposium.

f. Noem een verschil en een overeenkomst tussen een congres en een seminar.

- g. Noem een verschil en een overeenkomst tussen een conferentie en een seminar.

OPDRACHT 7: FORUMDISCUSSIE

Bij sommige bijeenkomsten is er sprake van een forumdiscussie.

- a. Wat is een forumdiscussie?

- b. Tijdens de verkiezingscampagne is er een forumdiscussie van 150 bewoners van het stadscentrum met de vertegenwoordigers van 6 verschillende politieke partijen. Hoe zou jij de zaal inrichten? Je mag dit beschrijven, maar je mag dit ook tekenen.

OPDRACHT 8: DEMONSTRATIE

Iemand wil een verkoopdemonstratie geven van een nieuw computerprogramma. Hij wil dit doen voor 100 mensen en huurt een vergaderzaal van 15 x 10 meter.

- a. Maak een schets hoe jij de ruimte zou indelen. Geef de ruimte weer op een schaal 1:100, inrichting schetsmatig, met een goede uitleg van de inrichting, bijvoorbeeld met een legenda.
- b. Welke keuzes maak je bij het indelen van de ruimte?

OPDRACHT 9: RECEPTIE



Weblink Plattegrond maken
Stappenplan Plattegrond maken

Voor een receptie zijn verschillende zaalindelingen mogelijk. Zo kan er sprake zijn van een staande receptie maar het kan ook anders.