**Stichting Consortium Beroepsonderwijs**

**Zorg & Welzijn**

**Kwalificatiedossier Servicemedewerker**

|  |
| --- |
| **Toelichting examen 6 B1-K2-W4 Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit.****.** |
| Kerntaak B1-K2 Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uitWerkproces: B1-K2-W4 Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit. |
| *Zelfstandigheid, complexiteit en verantwoordelijkheid* |
| Deze opdracht wordt gedaan volgens standaardprocedures en/of afspraken. Binnen een afgebakend takenpakket werkt de kandidaat zelfstandig.Bij de uitvoering van de werkzaamheden kan de kandidaat altijd terugvallen op een collega of een leidinggevende.De complexiteit wordt bepaald door het contact met bezoekers, die variëren in leeftijd,cultuur, leefstijl en maatschappelijke positie. De kandidaat is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van zijn eigenwerkzaamheden. |
| *Afnamecondities*  |
| Om dit examen goed te kunnen uitvoeren is het een voorwaarde dat:* de kandidaat kan beschikken over alle relevante procedures, richtlijnen en protocollen van de organisatie
* Voor de uitvoering van de te plannen werkzaamheden heeft de kandidaat materialen en middelen nodig.
* De uitgevoerde werkzaamheden moeten gerapporteerd worden aan de leidinggevende (of de examinator).
* De kandidaat krijgt een opdracht om onderhouds-en herstelwerkzaamheden uit te voeren. Schoonmaak wordt gezien als onderhoud. De opdracht die de kandidaat krijgt dient ten minste één schoonmaakonderdeel te bevatten.

  |
| *Tips voor de uitvoering* |
| * Spreek met de kandidaat in de voorbereidingsfase de beoordelingscriteria door
* Geef een concrete opdracht die haalbaar is in de beschikbare tijd
* Afname van dit examen in de beroepspraktijk verdient de voorkeur.
* Voor dit examen ontvangt de kandidaat een opdracht om onderhoudswerkzaamheden of herstelwerkzaamheden uit te voeren. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:
	+ knoop aanzetten
	+ stofzuigerzak vervangen
	+ pluizenfilter droogtrommel legen
	+ kapotte lamp vervangen
	+ schoenen poetsen
	+ scharnier oliën
	+ batterijen vervangen
	+ ballen oppompen
	+ toner kopieerapparaat vervangen
* Daarnaast ontvangt de kandidaat een opdracht om schoon te maken. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:
	+ koffiezetapparaat ontkalken
	+ koelkast schoonmaken
	+ eigen werkplek opruimen en schoonhouden
	+ niet dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden

Advies: Geef de kandidaat één opdracht (die kan bestaan uit meerdere deelopdrachten), die uitgevoerd kan worden op een dagdeel. |
| *Aandachtspunten voor de examinator* |
| * Met richtlijnen van de organisatie wordt bijvoorbeeld bedoeld een lijst met standaardvoorraad die altijd aanwezig moet zijn of de afspraken die er zijn over het aanvullen van voorraad (bijvoorbeeld diepvriesproducten eerst)
* Schoonmaak wordt ook gezien als onderhoudswerkzaamheden
 |
| *Opmerkingen* |
| * Daar waar hij staat, wordt ook zij bedoeld en omgekeerd.
* De term bezoeker wordt gebruikt voor cliënt, gast, klant, zorgvrager, bewoner, oudere, jongere, burger, deelnemer, kind en leerling.
* De term naastbetrokkenen wordt gebruikt voor mantelzorgers en vrijwilligers, ouders, verzorgers, familie, vrienden, wettelijke vertegenwoordigers, het cliëntsysteem en directe naasten.
 |

Hulpmiddel voor de beoordeling van het bewijsstuk Gedragsobservatie

Toelichting op de beoordelingscriteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium** **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende**  | **Voldoende**  | **Goed**  |
| Past de veiligheidsvoorschriften en de procedures van de organisatie toe. | Houdt zich niet aan de veiligheidsvoorschriften en/of aan de procedures van de organisatie | Houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften en aan de procedures van de organisatie | Houdt zich nauwgezet aan de veiligheidsvoorschriften en de procedures van de organisatie |
| Maakt gebruik van de juiste materialen en middelen | Kiest niet de juiste materialen en middelen om de werkzaamheden uit te voeren | Kiest geschikte materialen en middelen om de werkzaamheden uit te voeren maar er is een beter alternatief | Kiest de beste materialen en middelen om de werkzaamheden uit te voeren |
| Gaat zorgvuldig met de materialen en middelen om. | Gaat niet zorgvuldig om met materialen, middelen en apparatuur | Gaat op een goede manier om met materialen, middelen en apparatuur  | Gaat op zorgvuldige en levensduur verlengende manier om met materialen, middelen en apparatuur  |
| Voert onderhouds- en herstelwerkzaamheden op de juiste wijze uit | Voert de werkzaamheden niet op de juiste wijze uit  | Voert de werkzaamheden op de juiste wijze uit | Voert de werkzaamheden nauwkeurig uit |
| Voert schoonmaakwerkzaamheden op de juiste wijze uit | Voert de werkzaamheden niet op de juiste wijze uit  | Voert de werkzaamheden op de juiste wijze uit | Voert de werkzaamheden nauwkeuriguit |
| Controleert of het materiaal/apparaat wat is onderhouden of hersteld het naar behoren doet. | Controleert niet of op ondeskundige wijze of het apparaat en/of de materialen correct werken | Controleert of het apparaat en/of de materialen correct werken | Controleert op vlotte wijze of het apparaat en/of de materialen correct werken |
| Rapporteert op duidelijke manier aan de leidinggevende. | Rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden en eventuele bijzonderheden niet, onvolledig of onduidelijk aan de leidinggevende | Rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden en eventuele bijzonderheden op duidelijke wijze aan de leidinggevende | Rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden en eventuele bijzonderheden gedetailleerd en op duidelijke wijze aan de leidinggevende |