

Eindtermen en werkprocessen SVH Bedieningsassistent (BAS)

Kerntaak B1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

Kennis
<ul style="list-style-type: none"> • basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers; • basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels; • basale kennis van de organisatie van een bedrijf.
Vaardigheden
<ul style="list-style-type: none"> • benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is; • benoemen wat het voordeel is van samenwerken; • bij de juiste personen vragen over het werk formuleren en wensen en problemen aan de orde stellen; • een eenvoudig werkformulier invullen; • eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen en begrijpen; • voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken.

Werkproces 1.1 Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor

Gedragindicatoren en prestatie-indicatoren
<ul style="list-style-type: none"> • De assistent entree luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega en stelt uit eigen beweging vragen als iets niet duidelijk is. • Hij let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan. • Hij deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan op basis van de instructie die hij heeft gekregen. • Hij stemt zijn gekozen werkvolgorde af met zijn leidinggevende of ervaren collega.

Werkproces 1.2 Voert (assisterende) werkzaamheden uit

Gedragindicatoren en prestatie-indicatoren
<ul style="list-style-type: none"> • De assistent entree komt altijd stipt op tijd, werkt ordelijk en doet zijn werk binnen de afgesproken tijd. • Hij werkt volgens gemaakte afspraken, gegeven instructies en de voorschriften, (kwaliteits-)normen en waarden van zijn bedrijf. • Hij houdt zich aan relevante richtlijnen van arbo, veiligheid en milieu. • Hij vraagt tijdig en aan de juiste personen om verduidelijking, tips of om hulp wanneer zich onduidelijkheden of problemen voordoen. • Als hij met één of meer collega's werkt, stemt hij zijn aandeel in het werk met hen af. • Hij blijft rustig bij veranderingen in het werk of als er door problemen druk ontstaat.

- Hij past zijn gedrag en stijl van omgang met collega's, leidinggevenden en derden aan op mogelijke verschillende achtergronden, respecteert culturele en religieuze verschillen en gaat correct met iedereen om.
- Hij houdt vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed blijkt te zijn uitgevoerd.
- Bij feedback van collega's luistert hij goed naar opmerkingen en kritiek en vraagt hij wat hij beter kan doen.

Werkproces 1.3 Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af

Gedragsindicatoren en prestatie-indicatoren

- De assistent entree meldt uit eigen beweging aan de leidinggevende of ervaren collega dat het (assisterende) werk is afgerond.
- Hij informeert zijn leidinggevende of ervaren collega volledig en correct over bijzonderheden, fouten en nog op te lossen problemen.
- Hij registreert nauwkeurig werkgegevens.
- Hij gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.

Profiel Assistent dienstverlening en zorg

Kennis

- basale kennis van apparatuur en gereedschappen relevant voor het werk;
- basale kennis van de bedrijfsprocedures en bedrijfsregels relevant voor de uitvoering van het werk;
- basale kennis van de materialen en middelen en/of producten (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) relevant voor het werk;
- basale kennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd;
- basale kennis van de standaarden, procedures en richtlijnen relevant voor de uitvoering van het werk;
- basale kennis van kwaliteitseisen relevant voor het werk;
- basale kennis van schoonmaak- en onderhoudsmethoden relevant voor het werk;
- basale kennis van vaktermen behorend bij het werk en weet de betekenis ervan;
- kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu (persoonlijke) hygiëne, veilig en gezond werken.

Vaardigheden

- de meest gebruikte productinformatie lezen en begrijpen;
- materialen, gereedschappen en apparatuur, relevant voor het werk, gebruiken;
- middelen en producten samenstellen of oplossen relevant voor het werk.

Werkproces 2.1 Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar

Gedragindicatoren en prestatie-indicatoren

- De assistent dienstverlening en zorg doet zijn werk nauwgezet volgens richtlijnen, gerichte instructies en in voorgeschreven volgorde.
- Hij maakt daarbij gebruik van product- en materiaalkennis, de van toepassing zijnde technieken en werkmethoden.
- Hij gaat zorgvuldig om met materialen en gereedschappen en voorkomt verspilling van materialen.
- Hij raadpleegt zijn leidinggevende of een ervaren collega als hij vragen heeft en laat zijn werk controleren.

Werkproces 2.2 Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving

Gedragindicatoren en prestatie-indicatoren

- De assistent dienstverlening en zorg voert handelingen in de juiste volgorde, nauwkeurig en vlot uit.
- Hij gebruikt de juiste materialen, gereedschappen en apparatuur, hij gebruikt ze zorgvuldig en op de juiste manier.
- Hij werkt ordelijk, houdt zich aan de opgestelde planning en instructies van collega's of leidinggevende en volgens relevante (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en/of wettelijke regels.
- Hij overlegt met zijn teamleider of ervaren collega over zijn aanpak en stemt zijn eigen handelen af op degene met wie hij samenwerkt of die hij assisteert.
- Hij gaat discreet om met de privacy van klanten, cliënten of gasten en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

Werkproces 2.3 Staat derden te woord en verwijst hen door

Gedragindicatoren en prestatie-indicatoren

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