

Sport, dienstverlening en veiligheid

BB, KB

**Syllabus SPE 2009,
Syllabus CSPE 2010**



juni 2008

Verantwoording:

© 2008 Centrale Examencommissie Vaststelling Opgaven vwo, havo, vmbo, Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Alles uit deze uitgave mag 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 toestemming van de uitgever.

CEVO commissie examenprogramma 2008 Sport, dienstverlening en veiligheid vmbo:

Dhr. B. van de Giessen (CEVO, voorzitter)
Mw. M. van Kempen (CITO)
Dhr. J. van Rooijen (SLO, secretaris)
Dhr. J. van Kimmenaede (SPV)
Dhr. P.M. Penders (SPV)
Dhr. T. Meyer (CEVO)
Mw. T. Visschedijk (CEVO)

Inhoud

Inleiding	4
1. SYLLABUS SPORT, DIENSTVERLENING EN VEILIGHEID BB	5
1a. Verdeling examinering CE/SE	5
1b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	6
2. SYLLABUS SPORT, DIENSTVERLENING EN VEILIGHEID KB	13
2a. Verdeling examinering CE/SE	13
2b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	14

Inleiding

De minister stelt een examenprogramma op hoofdlijnen vast en wijst in het examenprogramma exameneenheden aan die in het centraal examen getoetst worden: het c.e.-deel.

De CEVO geeft in een syllabus een beschrijving van en toelichting op de exameneisen voor een centraal examen, en geeft zonodig verdere informatie over het centraal examen. Dat kan gaan over een of meer van de volgende onderwerpen:

- toegestane hulpmiddelen,
- specificaties van examenstof,
- voorbeeldopgaven,
- bijzondere vormen van examinering (computerexamens),
- toelichting op de vraagstelling,
- begrippenlijsten,
- bekend veronderstelde voorkennis uit de onderbouw,
- bekend veronderstelde onderdelen van exameneenheden die verplicht zijn op het schoolexamen.

Ten aanzien van de syllabus is nog het volgende op te merken. De functie ervan is een leraar in staat te stellen zich een goed beeld te vormen van wat in het centraal examen wel en niet gevraagd kan worden. Naar zijn aard is de syllabus dus niet een volledig gesloten en afgegrensde beschrijving van alles wat op een examen zou kunnen voorkomen. Het is mogelijk, dat op een c.e. ook iets aan de orde komt dat niet met zo veel woorden in deze syllabus staat, maar dat naar het algemeen gevoelen wel tot de c.e.-stof behoort. In het algemeen geldt:

- eindtermen die noodzakelijk zijn voor de aangewezen exameneenheden, en mogelijk in andere dan deze exameneenheden zijn verworven, kunnen deel uitmaken van de toetsing in de centrale examens,
- voor praktische eindtermen van deze syllabus geldt dat ook de onderliggende theorie geëxamineerd kan worden.

Een syllabus is zodoende een hulpmiddel voor degenen die anderen of zichzelf op een centraal examen voorbereiden. Een syllabus kan ook behulpzaam zijn voor de producenten van leermiddelen en voor nascholers.

De syllabus is niet van belang voor het schoolexamen. Volstaan wordt hier met de opmerking dat alle exameneenheden van het c.e. ook in het schoolexamen getoetst mogen worden, en dat dat niet op dezelfde wijze hoeft te gebeuren als op het centraal examen. Dezelfde exameneenheid kan dus in het schoolexamen op een andere wijze worden uitgewerkt.

Deze syllabus geldt voor het eerste centraal examen dat in 2010 wordt afgenomen en ook al voor het spe (schriftelijke en praktisch examen) van 2009.

Een syllabus kan worden aangepast, bij voorbeeld als een in de syllabus beschreven situatie feitelijk veranderd is. De aan een centraal examen voorafgaande Septembermededeling is dan het moment waarop dergelijke veranderingen bekend worden gemaakt. Kijkt u voor alle zekerheid jaarlijks in september in Examenblad.nl, www.examenblad.nl.

Deze syllabus is ontworpen door een commissie van de CEVO, waarin het platform, als organisatie van de vakdocenten in het vmbo, SLO en Cito participeerden. Het voorzitterschap werd bekleed door de vaksectievoorzitter van de CEVO, waardoor er in de syllabuscommissie tevens een relatie met het vervolgonderwijs was.

Een eerder concept van de syllabus is in september 2007 ter inzage gelegd op www.cevo.nl. Op grond van de ontvangen reacties en adviezen is de tekst vastgesteld, die u hierbij aantreft.

Voor opmerkingen over deze tekst houdt de CEVO zich steeds aanbevolen. U kunt die zenden aan info@cevo.nl of aan CEVO, postbus 8128, 3503 RC Utrecht.

De voorzitter van de CEVO,
drs. H.W.Laan

1. Syllabus Sport, dienstverlening en veiligheid BB

1a. Verdeling examinering CE/SE

Tabel:

Verdeling van de examenstof Sport, dienstverlening en veiligheid BB over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		B	CE	moet op SE	mag op SE
SDV/1	Oriëntatie op de wereld van sport, dienstverlening en veiligheid	X		B	
SDV/2	Professionele vaardigheden	X	B	B	
SDV/3	Grondhouding en kernvaardigheden SDV	X		B	
SDV/4	Methodische vaardigheden	X	B		B
SDV/5	ICT-vaardigheden	X	B		B
SDV/6	Dienstverlening en sport	X		B	
SDV/7	Dienstverlening en veiligheid	X	B		B

1b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

SDV/2	Professionele vaardigheden De kandidaat kan 1 de Nederlandse taal functioneel gebruiken - op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van zijn werkzaamheden - een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen 2 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken - de calculator doelmatig gebruiken - berekeningen uitvoeren met behulp van een standaardapplicatie - de realiteitswaarde van de uitkomst van een berekening inschatten 3 binnen het vakgebied gericht informatie verwerven, verwerken en verstrekken met behulp van geautomatiseerde systemen - bronnen gebruiken . geautomatiseerde gegevensbestanden . internet - informatie beoordelen op bruikbaarheid, betrouwbaarheid, representativiteit, relevantie, herkomst en objectiviteit - informatie op waarde schatten, kiezen en ordenen - informatie bewerken in de vorm van . samenvatting . tabel . grafiek 4 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren - werk plannen/werk voorbereiden . oriënteren . strategie bepalen . plannen . systematisch uitvoeren - volgens een tijdschema, handleiding, instructie werken - tussentijds controleren en bijstellen - eindcontrole uitvoeren - afleveren/opleveren - evalueren (oog hebben voor verbeteringen met het oog op een volgende opdracht) 5 samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden - mondeling communiceren . werkoverleg . vaktaal . mondelinge opdrachten interpreteren . informeel communiceren - taken verdelen - overleggen - zich houden aan afspraken - omgaan met kritiek - rapporteren
--------------	---

	<p>6 zijn werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> - de functie van de arbowet noemen - arborisico's herkennen <ul style="list-style-type: none"> . gezondheid . veiligheid . welzijn - wettelijke eisen en voorschriften bij het omgaan met materialen en middelen noemen en opvolgen - bij werkzaamheden de juiste werkhouding demonstreren - op de juiste wijze gebruik maken van persoonlijke beschermingsmiddelen en arbeidsmiddelen - op de juiste manier omgaan met schadelijke materialen <p>7 economisch bewust omgaan met materialen en middelen</p> <p>8 hygiënisch werken</p> <ul style="list-style-type: none"> - werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting) - het moment voor schoonmaak bepalen - de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen <p>9 milieubewust handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennis van milieukeurmerken en -logo's - aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen - de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft <ul style="list-style-type: none"> . vervuiling lucht, bodem, water . uitputting grondstoffen . energie . afval . ruimte beslag - de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven en toepassen <p>10 voldoen aan de algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> - initiatief nemen - inzet tonen - statiebereid zijn - verantwoordelijkheidsgevoel tonen - zelfstandig werken - voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen - een klantgerichte houding tonen - betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen - beroepsgeheim hanteren - rekening houden met privacy - zorgvuldig omgaan met persoons- en bedrijfsgegevens <p>11 omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht</p> <ul style="list-style-type: none"> - normen - waarden - gewoontes
--	--

	<p>12 een kritische instelling tot eigen belang manifesteren</p> <ul style="list-style-type: none">- afstand nemen van werk- risico's onderkennen- omgaan met werkdruk- belangen behartigen- eigen belang bij conflicten- speelruimte benutten <p>13 zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur</p> <ul style="list-style-type: none">- bedrijfsnormen- overzicht arbeidsorganisatie- plaatsing van de eigen arbeid- functioneren in een hiërarchie <p>14 reflecteren op het eigen handelen</p> <ul style="list-style-type: none">- een eenvoudige product- en procesevaluatie maken en hieruit conclusies trekken
--	---

SDV/4	<p>Methodische vaardigheden</p> <p>De kandidaat kan</p> <p>1 assisteren bij de organisatie van een evenement</p> <ul style="list-style-type: none"> - een opdracht aannemen van een opdrachtgever <ul style="list-style-type: none"> . vertellen wat de opdrachtgever wil - de opdracht bespreken met de opdrachtgever <ul style="list-style-type: none"> . een vraaggesprek met de opdrachtgever voorbereiden en houden . resultaten van afspraken presenteren in woord en beeld - de opdracht vertalen in lijst van concrete handelingen - de opdracht uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> . volgens de afspraken of volgens het draaiboek . zonodig bijstellen op aanwijzing van de begeleider - functies bij een evenement benoemen en taken uitvoeren die een bijdrage leveren aan een georganiseerd en veilig verloop van een evenement <ul style="list-style-type: none"> . betrokkenen bij een evenement noemen zoals organisatoren, EHBO medewerkers, technische medewerkers, verkeersregelaars, parkeerwachters en beveiligers . parkeerplan maken . verkeersstroomplan maken - zorgen dat de juiste voorzieningen, materialen en personen voor een evenement aanwezig zijn of worden ingehuurd c.q. aangeschaft <ul style="list-style-type: none"> . controleren aanwezige materialen en beschikbaarheid medewerkers . opstellen bestellijsten . inrichten nood- en hulpposten <p>2 de opzet, het verloop en de uitwerking van een evenement presenteren, evalueren en beknopt verslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - voorlichting over een evenement opstellen en vormgeven - informatie verstrekken gericht op de doelgroep - een verslag maken van het verloop van een evenement - het verloop van evenement evalueren en suggesties voor verbeteringen aangeven
--------------	---

SDV/5	ICT-vaardigheden De kandidaat kan 1 werken met eenvoudige software - spreadsheet, tekstverwerkingsprogramma, presentatieprogramma, e-mail 2 met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen een eenvoudig rapport schrijven 3 met gebruikmaking van standaardapplicaties eenvoudige administratieve werkzaamheden uitvoeren - bijhouden van een klantenbestand - administratie bijhouden 4 communiceren met behulp van technische hulpmiddelen intercom, portofoon, e-mail
--------------	--

SDV/7	<p>Dienstverlening en veiligheid</p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 eenvoudige balie- en receptievaardigheden toepassen <ul style="list-style-type: none"> - de juiste omgangsvormen toepassen - goed gastheerschap tonen en de kenmerken daarvan benoemen - zichzelf presenteren 2 werkzaamheden verrichten binnen de facilitaire dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> - gebouwen <ul style="list-style-type: none"> . een openings- en/of sluitronde in een gebouw uitvoeren . audiovisuele apparatuur bedienen en onderhouden . contacten leggen en onderhouden . verzorgen van de leefomgeving . onderhoudswerkzaamheden in het gebouw verrichten . milieubewust handelen . in het voorbijgaan zorgen voor orde en netheid - catering <ul style="list-style-type: none"> . gasten ontvangen 3 binnen gegeven randvoorwaarden een bijdrage leveren bij het beheren en verzorgen van <ul style="list-style-type: none"> - gebouwen en terreinen <ul style="list-style-type: none"> . taken, werkwijze en inrichting BHV herkennen . assisteren bij het organiseren en uitvoeren van een ontruimingsoefening . vluchtroutes herkennen en gebruiken . de veiligheid van een gebouw beoordelen aan de hand van eenvoudige gegeven criteria - materialen en hulpmiddelen 4 een routing voor verkeer en voetgangers toepassen bij evenementen en grote gebouwen <ul style="list-style-type: none"> - materiaal en hulpmiddelen inzetten, zoals (verkeers)borden, locatieborden, routeaanwijzingen, pictogrammen, gevarentekens, afstandaanduidingen, linten, hekken, pylonen 5 onregelmatigheden en overtredingen op het gebied van veiligheidszorg en beveiliging signaleren en daarover rapporteren <ul style="list-style-type: none"> - brandpreventie <ul style="list-style-type: none"> . gebouwen en terreinen controleren, kennis van brandvoorschriften, controleren van de staat van blustoestellen en -middelen, kennis van de branddriehoek, kennis van brandoorzaken - criminaliteitspreventie en (bedrijfs)ongevallenpreventie <ul style="list-style-type: none"> . preventiemaatregelen nemen
--------------	--

	<p>6 adequaat reageren op incidenten met betrekking tot veiligheidszorg en beveiliging</p> <ul style="list-style-type: none"> - mondeling, telefonisch of per portofoon informatie verstrekken aan derden en hulpverleners <ul style="list-style-type: none"> . het navo-spelafabet/telefoonalfabet toepassen . onderscheid maken tussen objectieve en subjectieve informatie - omstanders kalmeren en op afstand houden - 112 gebruiken en/of plaatselijke telefoonnummers - meewerken aan ontruiming - repressief bij brand, criminaliteit, (bedrijfs)ongevallen <ul style="list-style-type: none"> . reageren op brandmelding (alarmeren), afzetten van gebouwen en terreinen, ontruiming begeleiden, samenwerken met hulpdiensten . alarmeren, signalement opnemen . assisteren van hulpdiensten, maatregelen nemen - rapporteren (m.b.v. voorgestructureerde formulieren) over onregelmatigheden en overtredingen <ul style="list-style-type: none"> . over ongeregeldheden, diefstal, inbraak, brand, vermissing, criminaliteit en (bedrijfs)ongevallen . over gevonden voorwerpen, personen . digitaal aangifte doen <p>7 levensreddende handelingen uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> - stabiele zijligging, Rautekgreep, Heimlichgreep, op de rug draaien van een slachtoffer - ingrijpen bij slagaderlijke bloeding - handelen bij brandwonden <p>8 met betrekking tot veiligheidszorg en beveiliging</p> <ul style="list-style-type: none"> - taken van hulpdiensten (politie, brandweer en ambulance) noemen en inzetten - taken van de beveiligiger onderscheiden en benoemen (met name ten opzichte van politie) - verschillen tussen particuliere en openbare beveiligingsinstanties benoemen
--	--

2. Syllabus Sport, dienstverlening en veiligheid KB

2a. Verdeling examinering CE/SE

Tabel:

Verdeling van de examenstof Sport, dienstverlening en veiligheid KB over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		K	CE	moet op SE	mag op SE
SDV/1	Oriëntatie op de wereld van sport, dienstverlening en veiligheid	X		K	
SDV/2	Professionele vaardigheden	X	K	K	
SDV/3	Grondhouding en kernvaardigheden SDV	X		K	
SDV/4	Methodische vaardigheden	X	K		K
SDV/5	ICT-vaardigheden	X	K		K
SDV/6	Dienstverlening en sport	X		K	
SDV/7	Dienstverlening en veiligheid	X	K		K

2b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

SDV/2	Professionele vaardigheden De kandidaat kan 1 de Nederlandse taal functioneel gebruiken - op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van zijn werkzaamheden - een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen 2 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken - de calculator doelmatig gebruiken - berekeningen uitvoeren met behulp van een standaardapplicatie - de realiteitswaarde van de uitkomst van een berekening inschatten 3 binnen het vakgebied gericht informatie verwerven, verwerken en verstrekken met behulp van geautomatiseerde systemen - bronnen gebruiken . geautomatiseerde gegevensbestanden . internet - informatie beoordelen op bruikbaarheid, betrouwbaarheid, representativiteit, relevantie, herkomst en objectiviteit - informatie op waarde schatten, kiezen en ordenen - informatie bewerken in de vorm van . samenvatting . tabel . grafiek 4 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren - werk plannen/werk voorbereiden . oriënteren . strategie bepalen . plannen . systematisch uitvoeren - volgens een tijdschema, handleiding, instructie werken - tussentijds controleren en bijstellen - eindcontrole uitvoeren - afleveren/opleveren - evalueren (oog hebben voor verbeteringen met het oog op een volgende opdracht) 5 samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden - mondeling communiceren . werkoverleg . vaktaal . mondelinge opdrachten interpreteren . informeel communiceren - taken verdelen - overleggen - zich houden aan afspraken - omgaan met kritiek - rapporteren
--------------	---

	<p>6 zijn werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> - de functie van de arbowet noemen - arborisico's herkennen <ul style="list-style-type: none"> . gezondheid . veiligheid . welzijn - wettelijke eisen en voorschriften bij het omgaan met materialen en middelen noemen en opvolgen - bij werkzaamheden de juiste werkhouding demonstreren - op de juiste wijze gebruik maken van persoonlijke beschermingsmiddelen en arbeidsmiddelen - op de juiste manier omgaan met schadelijke materialen <p>7 economisch bewust omgaan met materialen en middelen</p> <p>8 hygiënisch werken</p> <ul style="list-style-type: none"> - werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting) - het moment voor schoonmaak bepalen - de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen <p>9 milieubewust handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennis van milieukeurmerken en -logo's - aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen - de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft <ul style="list-style-type: none"> . vervuiling lucht, bodem, water . uitputting grondstoffen . energie . afval . ruimte beslag - de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven en toepassen <p>10 voldoen aan de algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> - initiatief nemen - inzet tonen - statiebereid zijn - verantwoordelijkheidsgevoel tonen - zelfstandig werken - voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen - een klantgerichte houding tonen - betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen - beroepsgeheim hanteren - rekening houden met privacy - zorgvuldig omgaan met persoons- en bedrijfsgegevens <p>11 omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht</p> <ul style="list-style-type: none"> - normen - waarden - gewoontes
--	--

	<p>12 een kritische instelling tot eigen belang manifesteren</p> <ul style="list-style-type: none">- afstand nemen van werk- risico's onderkennen- omgaan met werkdruk- belangen behartigen- eigen belang bij conflicten- speelruimte benutten <p>13 zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur</p> <ul style="list-style-type: none">- bedrijfsnormen- overzicht arbeidsorganisatie- plaatsing van de eigen arbeid- functioneren in een hiërarchie <p>14 reflecteren op het eigen handelen</p> <ul style="list-style-type: none">- een eenvoudige product- en procesevaluatie maken en hieruit conclusies trekken
--	---

SDV/4	<p>Methodische vaardigheden</p> <p>De kandidaat kan</p> <p>1 een kleinschalig evenement organiseren</p> <ul style="list-style-type: none"> - een opdracht aannemen van een opdrachtgever <ul style="list-style-type: none"> . specificeren en beschrijven wat de opdrachtgever wil - de opdracht bespreken met de opdrachtgever <ul style="list-style-type: none"> . behoefte, aard, inhoud en organisatie van een evenement vooraf onderzoeken . een vraaggesprek met de opdrachtgever voorbereiden en houden . resultaten afspraken presenteren in woord en beeld - de opdracht vertalen in een ontwerp en een plan van aanpak - de organisatie van het evenement beschrijven/plannen <ul style="list-style-type: none"> . beschrijving evenement . plan van aanpak maken en dit schriftelijk toelichten en mondeling presenteren (wat, benodigdheden, budget) . plan van eisen voor de organisatie van het evenement maken . (eventueel samen met anderen) een draaiboek maken: mensen, materialen, locaties (wat, wanneer, wie) . verdeling van de taken van de medewerkers maken - de opdracht uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> . volgens de afspraken of volgens het draaiboek . zonodig bijstellen op aanwijzing van de begeleider - de voorbereiding uitvoeren volgens de planning <ul style="list-style-type: none"> . contacten leggen met betrokken instanties . zorgen voor de vereiste formulieren en vergunningen . overzichts- en detail kaarten/tekeningen maken of interpreteren van gebieden of gebouwen waar een evenement zal plaatsvinden . bepalen begin- en eindtijden . bepalen tijdstippen van speciale acties tijdens het evenement . kosten van (onderdelen van het) evenement begroten - functies bij een evenement benoemen en taken uitvoeren die een bijdrage leveren aan een georganiseerd en veilig verloop van een evenement: <ul style="list-style-type: none"> . betrokkenen bij een evenement noemen zoals organisatoren, EHBO medewerkers, technische medewerkers, verkeersregelaars, parkeerwachters en beveiligers . parkeerplan maken . verkeersstroomplan maken - zorgen dat de juiste voorzieningen, materialen en personen voor een evenement aanwezig zijn of worden ingehuurd c.q. aangeschaft <ul style="list-style-type: none"> . controleren aanwezige materialen en beschikbaarheid medewerkers . begroten nieuwe aanschaf, kosten huur, kosten van medewerkers . opstellen bestellijsten . inrichten nood- en hulpposten - meewerken aan een soepel verloop van een evenement en aan de beveiliging tijdens een evenement <ul style="list-style-type: none"> . juiste handelingen uitvoeren . juiste opdrachten uitvoeren . juist reageren op onverwachte situaties <p>2 de opzet, het verloop en de uitwerking van een evenement presenteren, evalueren en beknopt verslaan</p> <p>voorlichting over een evenement opstellen en vormgeven</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie verstrekken gericht op de doelgroep - een verslag maken van het verloop van een evenement - het verloop van evenement evalueren en suggesties voor verbeteringen aangeven
--------------	--

	<p>3 een bijdrage leveren aan een soepel verloop van verschillende werkprocessen</p> <ul style="list-style-type: none">- stressverhogende en -verlagende factoren in een werkproces benoemen en daarop adequaat reageren- hoofd- en bijzaken in een werkproces onderscheiden- rekening houden met de wensen en verwachtingen van de klant of opdrachtgever en daarop effectief reageren
--	---

SDV/5	<p>ICT-vaardigheden</p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 werken met eenvoudige software <ul style="list-style-type: none"> - spreadsheet, tekstverwerkingsprogramma, presentatieprogramma, e-mail 2 met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen een eenvoudig rapport schrijven 3 met gebruikmaking van standaardapplicaties eenvoudige administratieve werkzaamheden uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> - bijhouden van een klantenbestand - administratie bijhouden 4 communiceren met behulp van technische hulpmiddelen intercom, portofoon, e-mail
--------------	---

SDV/7	<p>Dienstverlening en veiligheid</p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 eenvoudige balie- en receptievaardigheden toepassen <ul style="list-style-type: none"> - de juiste omgangsvormen toepassen - goed gastheerschap tonen en de kenmerken daarvan benoemen - zichzelf presenteren 2 werkzaamheden verrichten binnen de facilitaire dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> - gebouwen <ul style="list-style-type: none"> . een openings- en/of sluitronde in een gebouw uitvoeren . audiovisuele apparatuur bedienen en onderhouden . contacten leggen en onderhouden . verzorgen van de leefomgeving . onderhoudswerkzaamheden in het gebouw verrichten . in het voorbijgaan zorgen voor orde en netheid - catering <ul style="list-style-type: none"> . gasten ontvangen 3 binnen gegeven randvoorwaarden een bijdrage leveren bij het beheren en verzorgen van <ul style="list-style-type: none"> - gebouwen en terreinen <ul style="list-style-type: none"> . taken, werkwijze en inrichting BHV herkennen . assisteren bij het organiseren en uitvoeren van een ontruimingsoefening . vluchtroutes herkennen en gebruiken . de veiligheid van een gebouw beoordelen aan de hand van eenvoudige gegeven criteria - materialen en hulpmiddelen 4 een routing voor verkeer en voetgangers toepassen bij evenementen en grote gebouwen <ul style="list-style-type: none"> - materiaal en hulpmiddelen inzetten, zoals (verkeers)borden, locatieborden, routeaanwijzingen, pictogrammen, gevarentekens, afstandaanduidingen, linten, hekken, pylonen 5 onregelmatigheden en overtredingen op het gebied van veiligheidszorg en beveiliging signaleren en daarover rapporteren <ul style="list-style-type: none"> - brandpreventie <ul style="list-style-type: none"> . gebouwen en terreinen controleren, kennis van brandvoorschriften, controleren van de staat van blustoestellen en -middelen, kennis van de branddriehoek, kennis van brandoorzaken - criminaliteitspreventie en (bedrijfs)ongevallenpreventie <ul style="list-style-type: none"> . preventiemaatregelen nemen
--------------	---

	<p>6 adequaat reageren op incidenten met betrekking tot veiligheidszorg en beveiliging</p> <ul style="list-style-type: none"> - mondeling, telefonisch of per portofoon informatie verstrekken aan derden en hulpverleners <ul style="list-style-type: none"> . het navo-spelafabet/telefoonalfabet toepassen . onderscheid maken tussen objectieve en subjectieve informatie - omstanders kalmeren en op afstand houden - 112 gebruiken en/of plaatselijke telefoonnummers - meewerken aan ontruiming - repressief bij brand, criminaliteit, (bedrijfs)ongevallen <ul style="list-style-type: none"> . reageren op brandmelding (alarmeren), afzetten van gebouwen en terreinen, ontruiming begeleiden, samenwerken met hulpdiensten . alarmeren, signalement opnemen . assisteren van hulpdiensten, maatregelen nemen - rapporteren (m.b.v. voorgestructureerde formulieren) over onregelmatigheden en overtredingen <ul style="list-style-type: none"> . over ongeregelheden, diefstal, inbraak, brand, vermissing, criminaliteit en (bedrijfs)ongevallen . over gevonden voorwerpen, personen . digitaal aangifte doen <p>7 levensreddende handelingen uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> - stabiele zijligging, Rautekgreep, Heimlichgreep, op de rug draaien van een slachtoffer - ingrijpen bij slagaderlijke bloeding - handelen bij brandwonden <p>8 met betrekking tot veiligheidszorg en beveiliging</p> <ul style="list-style-type: none"> - taken van hulpdiensten (politie, brandweer en ambulance) noemen en inzetten - taken van de beveiliging onderscheiden en benoemen (met name ten opzichte van politie) - verschillen tussen particuliere en openbare beveiligingsinstanties benoemen
--	--