

Sport, Dienstverlening en Veiligheid

VMBO

BB, KB

Syllabus CSPE 2011

September 2009

Verantwoording:

© 2009 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.

Inhoud

Voorwoord	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

Voorwoord

De minister heeft de examenprogramma's op hoofdlijnen vastgesteld. In het examenprogramma zijn de exameneenheden aangewezen waarover het centraal examen (CE) zich uitstrekt: het CE-deel van het examenprogramma. Het examenprogramma is op 1 augustus 2007 in werking getreden en geldt tot nader order.

De CEVO *) geeft in een syllabus, die in beginsel jaarlijks verschijnt, een toelichting op het CE-deel van het examenprogramma. Naast een beschrijving van de exameneisen voor een centraal examen, kan de syllabus verdere informatie over het centraal examen bevatten over een of meer van de volgende onderwerpen:

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

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 hun aard zijn ze dus niet een volledig gesloten en afgebakende beschrijving van alles wat op een examen zou kunnen voorkomen. Het is mogelijk, al zal dat maar in beperkte mate voorkomen, dat op een CE ook iets aan de orde komt dat niet met zo veel woorden in deze syllabus staat, maar dat naar het algemeen gevoelen daarvan in het verlengde ligt.

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 nascholingsinstanties.

Deze syllabus geldt voor het examenjaar 2011. Syllabi van eerdere jaren zijn niet meer geldig en kunnen afwijken van deze versie. Voor het examenjaar 2012 wordt een nieuwe syllabus vastgesteld. De CEVO publiceert uitsluitend digitale versies van de syllabi 2011. Dit gebeurt via Examenblad.nl, de officiële website voor de examens in het voortgezet onderwijs. In de syllabi 2011 zijn de wijzigingen ten opzichte van de vorige syllabus voor het examenjaar 2010 duidelijk zichtbaar. **De veranderingen zijn geel gemarkeerd.** Er zijn diverse vakken waarbij de syllabus 2011 geen veranderingen heeft ondergaan.

Een syllabus kan zo nodig ook tussentijds worden aangepast, bijvoorbeeld 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 op Examenblad.nl, www.examenblad.nl

De CEVO stelt het aantal en de tijdsduur van de toetsen van het centraal examen vast en de wijze waarop het centraal examen wordt afgenomen. Deze vaststelling wordt gepubliceerd in het rooster voor de centrale examens en in de Septembermededeling.

De syllabus is niet van belang voor het schoolexamen. Daarvoor zijn handreikingen door de SLO geproduceerd die in deze uitgave niet zijn opgenomen. 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

*) Op 1 oktober 2009 gaat de CEVO op in het College voor Examens (CvE). De CEVO bestaat dan niet meer, maar besluiten van de CEVO, onder meer over de syllabi, blijven van kracht, zolang deze niet herzien zijn door het CvE. Reacties op deze syllabus kunt u vanaf dat moment ook zenden aan: info@cve.nl of College voor Examens, Postbus 315, 3500 AH Utrecht

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	<p>Professionele vaardigheden</p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none">1 de Nederlandse taal functioneel gebruiken<ul style="list-style-type: none">- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van zijn werkzaamheden- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen2 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken<ul style="list-style-type: none">- de calculator doelmatig gebruiken- berekeningen uitvoeren met behulp van een standaardapplicatie- de realiteitswaarde van de uitkomst van een berekening inschatten3 binnen het vakgebied gericht informatie verwerven, verwerken en verstrekken met behulp van geautomatiseerde systemen<ul style="list-style-type: none">- bronnen gebruiken<ul style="list-style-type: none">. 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<ul style="list-style-type: none">. samenvatting. tabel. grafiek4 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren<ul style="list-style-type: none">- werk plannen/werk voorbereiden<ul style="list-style-type: none">. 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<ul style="list-style-type: none">- mondeling communiceren<ul style="list-style-type: none">. 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 6 adequaat reageren op incidenten met betrekking tot veiligheidszorg en beveiliging <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
--------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - 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
--	---

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 <ul style="list-style-type: none">- 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 <ul style="list-style-type: none">- 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 <ul style="list-style-type: none">- bronnen gebruiken<ul style="list-style-type: none">. 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<ul style="list-style-type: none">. samenvatting. tabel. grafiek 4 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren <ul style="list-style-type: none">- werk plannen/werk voorbereiden<ul style="list-style-type: none">. 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 <ul style="list-style-type: none">- mondeling communiceren<ul style="list-style-type: none">. 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	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 . 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"> . preventie maatregelen nemen 6 adequaat reageren op incidenten met betrekking tot veiligheidszorg en beveiliging <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
--------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - 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
--	---