

Kennismaken met Dienstverlening en Zorg

2e EDITIE

Inhoud

HOOFDSTUK 1	Werken in de dienstverlening en zorg	2
HOOFDSTUK 2	Werken in een woon-zorgcentrum	25
HOOFDSTUK 3	Werken in een wijkcentrum	50
HOOFDSTUK 4	Werken bij een schoonmaakbedrijf	71
HOOFDSTUK 5	Werken in een sportcentrum	88
HOOFDSTUK 6	Werken in een bedrijfsrestaurant	101
HOOFDSTUK 7	Vind je Dienstverlening en zorg leuk?	120
HOOFDSTUK 8	Terugkijken	129

HOOFDSTUK 1

Werken in de dienstverlening en zorg

Dit leer je in dit hoofdstuk.

1.	Je kunt uitleggen wat gastvrij zijn is.
2.	Je kunt uitleggen wat gezonde voeding is.
3.	Je kunt uitleggen waarom je hygiënisch moet werken.
4.	Je kunt veilig werken met schoonmaakmiddelen.
5.	Je kunt afval scheiden.

DIENTSTVERLENING EN ZORG



Als je in de dienstverlening en zorg werkt, help je mensen thuis of in een bedrijf. Die mensen noem je gasten of klanten of cliënten.

Bijvoorbeeld:

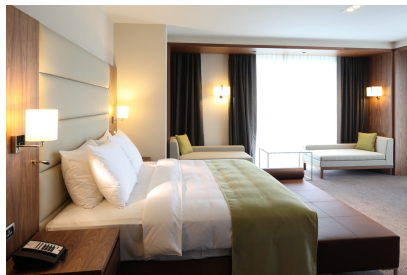
- Een restaurant maakt eten voor gasten klaar.
- Een kapper knipt het haar van klanten.
- Een woon-zorgcentrum verzorgt oude mensen.
- Een crèche verzorgt kleine kinderen.
- Een wijkcentrum organiseert activiteiten voor wijkbewoners
- De **facilitaire dienst** van een groot kantoor helpt bij het onderhoud van het gebouw.

Bedrijven in dienstverlening en zorg zijn bijvoorbeeld:

- schoonmaakbedrijf
- school
- zwembad
- stadskantoor
- café
- sportcentrum
- bedrijfsrestaurant.

OPDRACHT 1

Welke bedrijven zie je op de foto's?



OPDRACHT 2

Jij weet vast al veel meer dan je denkt over mensen helpen. En zorgen voor andere mensen. Van welke woorden heb je wel eens gehoord?

- ☐ receptie
- ☐ klantenservice
- ☐ communiceren
- ☐ welkom
- ☐ gastvrij
- ☐ gesprekken
- ☐ beperking
- ☐ begeleid wonen
- ☐ persoonlijke hygiëne
- ☐ huishouden
- ☐ hulpverlener

Zoek van 3 woorden waar je echt nog nooit van hebt gehoord de betekenis op.

Woord	Dit woord betekent

OPDRACHT 3

Bekijk de foto's die horen bij dienstverlening en zorg. Wat doen de mensen die daar werken?





OPDRACHT 4

Bezoek het praktijklokaal van dienstverlening en zorg op jouw school.

Maak 5 foto's in het lokaal.

De foto's moeten laten zien dat het lokaal hoort bij dienstverlening en zorg.

Laat de foto's zien aan je klasgenoten en je docent.

Bespreek: wat zie je op de foto's?

OPDRACHT 5

Kwaliteiten kun je ook goede eigenschappen noemen. Een kwaliteit is iets wat bij jou hoort en iets zegt over hoe jij bent. Iedereen heeft kwaliteiten, bijvoorbeeld: aardig zijn.

In de tabel zie je kwaliteiten die belangrijk zijn bij dienstverlening en zorg.

Kruis aan welke jij al hebt.

Zet ook een kruisje bij de kwaliteiten waaraan jij nog moet werken.

Geef daarna voorbeelden van een keer waarbij jij hebt laten zien dat je die kwaliteit hebt.

Of een voorbeeld dat laat zien dat je nog aan die kwaliteit moet werken.

Kwaliteiten	Heb ik	Aan werken	Voorbeeld
Ik kan makkelijk een praatje maken met iemand.			
Ik geef niet snel op.			
Het is aan mij te zien dat ik iets leuk vind om te doen.			
Ik word niet snel boos of zenuwachtig.			
Ik wil anderen helpen.			
Ik kan inspelen op een situatie.			

Ik kan inschatten hoe mensen zijn.			
Ik kan dingen organiseren, regelen.			
Ik kan goed tegen stress.			
Ik ben aardig.			
Ik ben geduldig.			

Schrijf voor elke klasgenoot een kwaliteit die hij heeft op een post-it.
Plak de kwaliteiten die jij krijgt hier op.



OPDRACHT 6

Gastvrij zijn is heel erg belangrijk in dienstverlening en zorg. Jij geeft je gasten het gevoel dat ze welkom zijn en dat er naar hen geluisterd wordt, dat ze het prettig hebben.

Wat hoort volgens jou bij gastvrij zijn?

- ☐ de ander helpen
- ☐ netjes serveren
- ☐ snel schoonmaken
- ☐ snel werken
- ☐ vriendelijk zijn
- ☐ dienblad goed vasthouden
- ☐ tijd nemen voor de gast/klant/cliënt
- ☐ oog hebben voor de gast/klant/cliënt

OPDRACHT 7

In dienstverlening en zorg werk je soms in een team.

Vind jij het leuk om samen te werken?



Vul voor jezelf de tabel in.

Werken in een team		
Ik doe actief mee aan een overleg.		
Ik deel mijn kennis en ideeën met anderen.		
Ik vraag naar de mening van anderen en luister naar deze meningen.		
Ik let op als iemand mij iets uitlegt.		
Ik vraag door als iets mij niet duidelijk is.		
Ik vraag om hulp als ik die nodig heb.		

We verdelen samen de taken.		
Ik houd me aan mijn afspraken.		
Ik vraag anderen om hun mening over mijn werk.		
Ik geef iemand een compliment als die iets goed gedaan heeft.		
Ik draag bij aan een goede sfeer in de groep.		
Ik doe mee met de groep, ook als ik iets niet zo leuk vind.		
Ik ga respectvol om met anderen.		

GEZONDE VOEDING

Werk je in dienstverlening of zorg?

Dan heb je op allerlei manieren met voeding te maken.

Je kunt in een keuken werken, maaltijden bereiden of de lunch maken voor gasten.

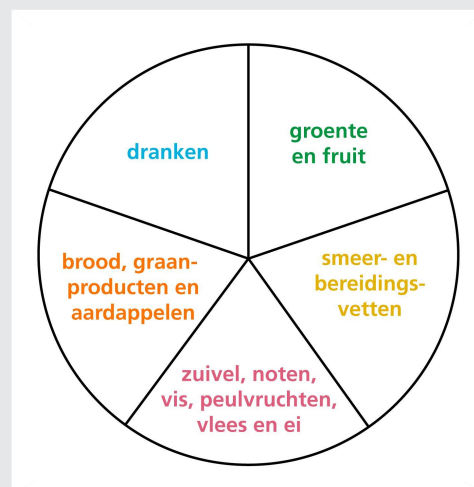
Gezonde voeding is voor iedereen belangrijk, ook voor jezelf.



DE SCHIJF VAN VIJF

De Schijf van Vijf helpt jou bij wat je iedere dag moet eten.

Je eet gezond als je iedere dag van iedere kleur iets eet.



OPDRACHT 8

Bij welke kleur hoort het eten en drinken? Kijk in de Schijf van Vijf welke kleur je moet kiezen. Geef het eten deze kleur of zet het eronder. Zet er ook bij hoe het eten of drinken heet.

OPDRACHT 9

Welk eten en drinken past niet bij de Schijf van Vijf?

☐



☐



☐



☐



☐



☐



☐



☐

