



Thema 3 Dienstverlenend werk

2e EDITIE

Inhoud

HOOFDSTUK 1	Veilig werken en werken volgens instructie	2
HOOFDSTUK 2	Klussen	17
HOOFDSTUK 3	Bestellingen	33
HOOFDSTUK 4	De voorraad	39
HOOFDSTUK 5	Werken aan de kassa	51
HOOFDSTUK 6	Klanten serveren	62
HOOFDSTUK 7	Omgaan met klachten	71
HOOFDSTUK 8	Eindopdracht	76

HOOFDSTUK 1

Veilig werken en werken volgens instructie

Dit leer je dit hoofdstuk.

1.	Je kunt uitleggen waarom en hoe je veilig moet werken.
2.	Je kunt werken volgens instructie.
3.	Je kunt uitleggen waarom het belangrijk is dat je nauwkeurig en volgens planning werkt.

DIENSTVERLENING

Je gaat werken in de dienstverlening. Je gaat dienstverlenend werk doen. Dat betekent dat je mensen gaat helpen. Die mensen zijn je klanten.



Klanten hebben op elke werkplek weer een andere naam. Bijvoorbeeld gasten, cliënten of bezoekers.

Je helpt mensen bijvoorbeeld in een winkel, een restaurant, een verzorgingshuis of een pretpark. En je helpt natuurlijk ook je collega's.

Je levert de mensen een dienst.

Voorbeelden

- Je geeft een bezoeker die even moet wachten een kopje thee.
- Je dekt de tafel voor de bewoners van een zorgcentrum.

OPDRACHT 1

Hoe heten de klanten in een eetcafé? _____

En in een verzorgingshuis? _____

Welke dienst verleen je aan een gast in een lunchroom?

Welke dienst verleen je aan een cliënt in een verzorgingshuis?

Welke dienst verleen je aan een klant van een sportcentrum?

VEILIG WERKEN

Als dienstverlener moet je veilig werken.

Als je veilig werkt, bescherm je jezelf.

Veiligheid op je werk heeft met veel dingen te maken.

Voorbeelden

- werken met veilige machines en materialen, of veilig werken met gevaarlijke stoffen
- je veilig voelen tussen je collega's; pesten, discriminatie, agressie en geweld zijn verboden
- veilig werken voor je eigen lichaam.

OPDRACHT 2

Is het veilig of onveilig?

Voorbeeld	Veilig	Onveilig
Met een boormachine werken waarvan de stekker loszit		
Een collega elke dag vertellen dat je haar niet kunt verstaan en wegllopen		
De gebruiksaanwijzing van een boormachine lezen voordat je ermee gaat werken		
Tijdens het werken met een boormachine een sms'je versturen		

OPDRACHT 3

Doe deze opdracht met een klasgenoot.

Leerling 1 = _____

Leerling 2 = _____

Lees de situatie.

Je gaat een klusje doen, maar de boormachine is niet in orde.

De stekker hangt los.

Je laat het aan je leidinggevende zien. Maar die zegt dat er niets aan de hand is.

Jij vindt het gevaarlijk om met deze apparatuur te werken.

Verdeel de rollen. De een doet de klus, de ander is de leidinggevende.

Speel de situatie.

Draai na afloop de rollen om.

Bespreek samen hoe het ging. Geef elkaar tops en tips.

Tops zijn dingen die heel goed gaan. Tips zijn dingen die beter kunnen.

Hoe legde je uit waarom het gevaarlijk is om met deze apparatuur te werken?

Hoe reageerde je leidinggevende?

Wat zou je doen als je leidinggevende volhoudt dat je met deze boormachine moet werken?

- ☐ Ik zou het wel doen.
- ☐ Ik zou het niet doen.

Leg je antwoord uit.

Vul voor jezelf de tabel in.

		
Ik blijf rustig.		
Ik stel veiligheid boven alles.		
Ik probeer mijn leidinggevende er rustig van te overtuigen dat het niet verstandig is om het defect gereedschap te werken.		
Tops:		
Tips:		

OPDRACHT 4

Maak een poster over veilig werken met apparatuur.

In de poster laat je zien hoe je veilig moet werken met apparatuur.

Gebruik woorden en plaatjes.

Maak de poster.

Presenteer de poster aan de groep.

Vraag aan de groep wat ze van je poster vinden.

Ben je tevreden over de poster? **ja / nee**

Vond je het leuk om de poster te maken? **ja / nee**

Wat heb je geleerd door het maken van de poster?

PERSOONLIJKE BESCHERMINGSMIDDELEN (PBM'S)

Hoofdbescherming

- veiligheidshelm
- De werkgever zorgt voor een veiligheidshelm.



Oogbescherming

- veiligheidsbril
- lasbril



Gehoorbescherming

- gehoorbeschermers



Adembescherming

- stofmasker
 - gasmasker
 - ademluchtmasker
- Een ademluchtmasker gebruik je als er giftige dampen zijn. Je ademt dan schone lucht in uit een fles.



Gezichtsbescherming

- laskap
- De laskap beschermt je gezicht en ogen, bijvoorbeeld tegen straling of rondvliegende deeltjes.



Handbescherming

- ovenwant
 - werkhandschoen
- Je draagt beschermende handschoenen bij groenonderhoud.



Beenbescherming

- kettingzaagbroek
- kniebeschermers
- scheenbeschermers



Voetbescherming

- zaaglaarzen, voor bescherming bij het gebruik van een kettingzaag
- veiligheidsschoen

Om jezelf te beschermen, zijn er **persoonlijke beschermingsmiddelen** (PBM's).

Die beschermen jou tegen schade aan je lichaam als je klussen doet.

PBM's moeten een CE-keur hebben.



Voorbeelden

- Als de apparatuur veel lawaai maakt. Dan moet je je oren beschermen.
- Als er kleine deeltjes kunnen wegspringen. Dan moet je je ogen beschermen.

Vaak is het verplicht om PBM's te gebruiken.

Aan pictogrammen zie je welk persoonlijk beschermingsmiddel verplicht is.



1.
Veiligheids-
helm



2.
Oog-
bescherming



3.
Gehoor-
bescherming



4.
Veiligheids-
hand-
schoenen



5.
Veiligheids-
schoenen

OPDRACHT 5

Over welk persoonlijk beschermingsmiddel gaan de pictogrammen?
Schrijf het eronder.



OPDRACHT 6

Schrijf op welk persoonlijk beschermingsmiddel je moet gebruiken.
Je werkt met apparatuur die veel lawaai maakt.

Je loopt onder een steiger door, er kan materiaal naar beneden vallen.

Je werkt met apparatuur die erg heet wordt.

Je boort in hard materiaal, er kunnen stukjes rondspringen.

OPDRACHT 7

- Je doet samen met je collega een klus.
- Het is verplicht om een veiligheidsbril te dragen.
- Jij hebt je bril al klaarliggen.
- Je ziet dat je collega niet van plan is om zijn bril op te zetten.

Wat zeg je tegen je collega?

WERKEN IN DE GOEDE VOLGORDE

Bij het schoonmaken moet je je werk in de juiste volgorde doen.

- Je moet je houden aan de **instructie**.
- Daarin staat stap voor stap wat je moet doen.
- De stappen staan in de meest logische volgorde.
- Dat is de volgorde waarmee je het beste resultaat bereikt.



Voorbeeld van een instructie.

OPDRACHT 8

Wat betekent werken volgens instructie?

OPDRACHT 9

Lees de instructie.

Planten verzorgen

1. Vul de plantengieter met water.
2. Zet de planten op de wagen.
3. Verwijder uitgebloeide bloemen en dode blaadjes en stop deze in de afvalbak.
4. Geef de planten water.
5. Zet de planten terug op de juiste plaats.

Maak een pictogram voor elke stap.

Zoek plaatjes van picto's of teken ze zelf.

Laat je pictogrammen aan een klasgenoot zien. Begrijpt hij ze? **ja / nee**

NAUWKEURIG WERKEN

Je moet altijd **nauwkeurig** werken.

Voorbeelden

- Op een tafel moeten geen vieze vingerafdrukken zitten.
- Je collega moet jouw aantekeningen kunnen begrijpen.

Nauwkeurig werken betekent dat je heel precies bent. Je voert alle handelingen in de juiste volgorde uit. Daarbij kijk je steeds of je de handeling goed uitgevoerd hebt. En of het resultaat goed is. Kijk je werk altijd na, ook als je weinig tijd hebt.

Als je nauwkeurig werkt
lever je kwaliteit.

OPDRACHT 10

Waarom is nauwkeurig werken belangrijk?

Wat kan er misgaan als je niet nauwkeurig werkt? Vul het woordweb in.

Niet nauwkeurig werken

OPDRACHT 11

Werk jij nauwkeurig? Bedenk hoe jij de tabel invult voor jezelf. Bespreek dat met je klasgenoot of docent. Vul daarna de tabel in.

Kwaliteit leveren		
Ik werk op een nette en precieze manier.		
Ik concentreer me op de dingen waar ik mee bezig ben.		
Ik werk volgens plan.		
Ik kijk mijn eigen werk na en beoordeel of het goed ging.		