

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL	1	BASISVAARDIGHEDEN	
HOOFDSTUK	1	AAN DE SLAG ALS DIENSTVERLENER!	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	Beroepshouding	17
	1.3.	Communiceren	20
	1.4.	Sociale factoren	30
	1.5.	Respect	34
	1.6.	Wensen en gewoonten	36
	1.7.	Waarden en normen	38
	1.8.	Levensbeschouwelijke en culturele achtergronden	39
	1.9.	Identiteit	41
HOOFDSTUK	2	WERKEN VOLGENS PLAN	45
	2.1.	Inleiding	45
	2.2.	De zes w's	45
	2.3.	Doel van een werkplan of werkprogramma	50
	2.4.	Uitvoeren van werkzaamheden volgens werkplan of werkprogramma	51
	2.5.	Voorkomen van problemen/knelpunten	60
	2.6.	Een goede werkplek	64
	2.7.	Systematisch een schone en opgeruimde werkplek	67
	2.8.	Hygiënisch werken	73
	2.9.	Milieubewust werken	77
	2.10.	Kostenbesparend werken	78
	2.11.	Evalueren	79
HOOFDSTUK	3	SERVICEBEWUST EN KLANTVRIENDELIJK HANDELEN	87
	3.1.	Inleiding	87
	3.2.	Wat is klantvriendelijkheid?	89
	3.3.	Waarom klantvriendelijk?	90
	3.4.	Hoe kun je klantvriendelijk zijn?	91

HOOFDSTUK	4	KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING	95
	4.1.	Inleiding	95
	4.2.	Wat is kwaliteit?	96
	4.3.	Kwaliteit van diensten	98
	4.4.	Kwaliteit van de dienstverlening	99
	4.5.	Communicatie en kwaliteit van dienstverlening	102
	4.6.	Vakkennis en kwaliteit van dienstverlening	105
	4.7.	Bedrijfscultuur en kwaliteit van dienstverlening	107
	4.8.	Imago en kwaliteit van dienstverlening	110
HOOFDSTUK	5	SAMENWERKEN EN OVERLEGGEN	119
	5.1.	Inleiding	119
	5.2.	Afspraken maken en nakomen	119
	5.3.	Rechten en plichten en je eigen grenzen	124
	5.4.	Informatie geven en uitwisselen	131
	5.5.	Goede informatie verstrekken	135
	5.6.	Bespreken van conflicten	138
	5.7.	Conflicthantering	141
	5.8.	Kleine wijzigingen: Plan van aanpak	148
	5.9.	Werkoverleg	151
	5.10.	Feedback	156
	5.11.	Vragen en geven van advies	165
HOOFDSTUK	6	ONTVANGEN VAN KLANTEN, GASTEN OF BEZOEKERS	171
	6.1.	Inleiding	171
	6.2.	Receptietaken	172
	6.3.	Etiquette	176
	6.4.	Representatieve (bedrijfs)kleding en uiterlijke verzorging	180
HOOFDSTUK	7	DIGITALE VAARDIGHEDEN: BESTANDSBEHEER	185
	7.1.	Inleiding	185
	7.2.	Online bestandsbeheer via Google drive	186
HOOFDSTUK	8	MEDIAWIJSHEID EN SOCIAL MEDIA	199
	8.1.	Inleiding	199
	8.2.	Social mediawijsheid	200
	8.3.	Veilig gebruik van internet en social media	201
	8.4.	Definitie van social media	206
	8.5.	Facebook	207
	8.6.	Twitter	214
	8.7.	Youtube	218
	8.8.	Google	221
	8.9.	Apps	224

DEEL	2	BEROEPSORIËNTATIE	
HOOFDSTUK	9	WERKEN IN DE FACILITAIRE DIENST	231
	9.1.	Inleiding	231
	9.2.	Kenmerken van het werken in een facilitaire dienst	233
	9.3.	Waar kun je een facilitaire dienst vinden?	234
	9.4.	De facilitair medewerker	237
	9.5.	Beroepsvaardigheden	239
	9.6.	Bedrijven en instellingen: werkveld en vacatures	244
HOOFDSTUK	10	WERKEN IN ZORG EN WELZIJN	263
	10.1	Inleiding	263
	10.2.	Werken in de zorg	264
	10.3.	Soorten instellingen	267
	10.4.	Bedrijfsculturen	290
	10.5.	Werken in de sector welzijn	294
HOOFDSTUK	11	WERKEN IN SPORT- EN RECREATIE	307
	11.1	Inleiding	307
	11.2.	Functie recreatiesector: invulling vrije tijd	308
	11.3.	Verschillende soorten recreatiebedrijven	311
	11.4.	Product van het recreatiebedrijf	313
	11.5.	Opbrengsten van een recreatiebedrijf	314
	11.6.	Werken op een recreatiebedrijf	318
	11.7.	Werken in de wellnessbranche	324
	11.8.	Werken bij een fitnesscentrum	328
HOOFDSTUK	12	PRAKTIJKOPDRACHT BEROEPSORIËNTATIE	331
	12.1.	Inleiding	331
	12.2.	Wat is het doel van de opdracht?	332
	12.3.	Wat ga je precies doen?	332
	12.4.	Hoe ga je het doen?	333
	12.5.	Deelopdrachten	333