

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INTRODUCTIE	ASSISTEREN BIJ BEHEER VAN GEBOUWEN	13
-------------	------------------------------------	----

DEEL A THEORIE MET VERWERKING

HOOFDSTUK	1	DE CONCIËRGE	17
	1.1.	Inleiding	17
	1.2.	Doelstellingen	17
	1.3.	Wat doet een conciërge?	18
	1.4.	Waar werken de conciërges?	19
	1.5.	Welke vaardigheden heb je als conciërge nodig?	21
	1.6.	Begrippen	22
HOOFDSTUK	2	VEILIGHEID: HUISREGELS, TOEGANGS- CONTROLE EN FLOOR CHECKS	23
	2.1.	Inleiding	23
	2.2.	Doelstellingen	23
	2.3.	Huisregels	24
	2.4.	Naleving huisregels	28
	2.5.	Signaleren van onveilige situaties	29
	2.6.	Handelen volgens procedures	31
	2.7.	Beveiligingsbegrippen	33
	2.8.	Soorten beveiliging	35
	2.9.	Hulpmiddelen	37
	2.10.	Hulpmiddelen en de facilitair medewerker	38
	2.11.	Toegangscontrole	39
	2.12.	Visitatie en fouilleren	45
	2.13.	Sleutelbeheer	48
	2.14.	Brand- en sluitrondes	51
	2.15.	Begrippen	53
HOOFDSTUK	3	ELEKTRISCHE INSTALLATIES: ONDERHOUD EN CONTROLE	55
	3.1.	Inleiding	55
	3.2.	Doelstellingen	55
	3.3.	Elektriciteit	55
	3.4.	Elektrotechnische (elektrische) installaties	57
	3.5.	De telefooncentrale	59
	3.6.	Controleren en vervangen/repareren	62
	3.7.	Plaatsen van rookmelders	72
	3.8.	Begrippen	73

HOOFDSTUK	4	WERKTUIGBOUWKUNDIGE INSTALLATIES: ONDERHOUD EN CONTROLE	75
	4.1	Inleiding	75
	4.2	Doelstellingen	76
	4.3	Preventief onderhoud aan werktuigbouw- kundige installaties	76
	4.4	Verwarming en luchtbehandelingsronden	78
	4.5	Gezonde lucht	79
	4.6	Sanitair	80
	4.7	Begrippen	86
HOOFDSTUK	5	WATERINSTALLATIES: ONDERHOUD EN CONTROLE	87
	5.1.	Inleiding	87
	5.2.	Doelstellingen	87
	5.3.	Wat is legionella precies?	87
	5.4.	Hoe kun je een legionellabesmetting krijgen?	89
	5.5.	Waar komt legionella voor?	90
	5.6.	Begrippen	91
HOOFDSTUK	6	SCHOONMAAKWERKZAAMHEDEN	93
	6.1.	Inleiding	93
	6.2.	Doelstellingen	93
	6.3.	Schoonmaakmethoden	93
	6.4.	Vegen	94
	6.5.	Stofzuigen	96
	6.6.	Moppen	100
	6.7.	Reinigen van ramen	103
	6.8.	Afval scheiden	106
	6.9.	Het schoonmaakplan	110
	6.10.	Begrippen	114

HOOFDSTUK	7	BEROEPSHOUDING	115
	7.1.	Inleiding	115
	7.2.	Doelstellingen	115
	7.3.	Jij bent het visitekaartje!	115
	7.4.	Kleding	118
	7.5.	Persoonlijke verzorging	120
	7.6.	Beroepshouding en regels	122
	7.7.	Klantgerichtheid en klantvriendelijkheid	125
	7.8.	Hoe hoort het eigenlijk?	135
	7.9.	Klantgerichte vragen stellen	137
	7.10.	Luisteren	142
	7.11.	Waar moet je verder aan denken?	144
	7.12.	Begrippen	145
HOOFDSTUK	8	ERGONOMIE	147
	8.1.	Inleiding	147
	8.2.	Doelstellingen	147
	8.3.	Wat is ergonomie?	148
	8.4.	Hoe moet je tillen?	149
	8.5.	De juiste houding achter de computer	150
	8.6.	De juiste houding tijdens schoonmaakwerkzaamheden	154
	8.7.	Begrippen	156

DEEL B EXAMENVOORBEREIDING MET PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT 1 ASSISTEERT BIJ HET REALISEREN VAN EEN REPRESENTATIEVE EN VEILIGE OMGEVING	159
Deelopdracht 1 Het optreden als contactpersoon voor betrokkenen	161
Deelopdracht 2 Het assisteren bij beheer van gebouw(en) en omliggend terrein	163