

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INTRODUCTIE	ASSISTEREN BIJ FACILITAIRE DIENSTEN	13
-------------	-------------------------------------	----

DEEL A Theorie en verwerking

HOOFDSTUK	1	WERKEN IN DE FACILITAIRE DIENST	17
	1.1.	Inleiding	17
	1.2.	Kenmerken van het werken in een facilitaire dienst	19
	1.3.	Waar kun je een facilitaire dienst vinden?	20
	1.4.	De facilitair medewerker	23
	1.5.	Beroepsvaardigheden	25
	1.6.	Bedrijven en instellingen: werkveld en vacatures	30
HOOFDSTUK	2	ONTVANGST, VERWERKING, OPSLAG EN TRANSPORT VAN GOEDEREN	49
	2.1.	Inleiding	49
	2.2.	Goederen	50
	2.3.	Het magazijn	52
	2.4.	Goederenstromen	61
	2.5.	Inkopen en bestellen	62
	2.6.	Goederen: ontvangst, verwerking en opslag	71
	2.7.	Goederenbeheer	80
	2.8.	Uitgeven en intern transport van goederen volgens bedrijfsrichtlijnen	88
HOOFDSTUK	3	VERHUIZEN EN BEGELEIDEN VAN CLIËNTEN	99
	3.1.	Inleiding	99
	3.2.	Welke materialen kun je gebruiken bij een verhuizing?	99
	3.3.	Waar moet je op letten bij het verhuizen?	100
	3.4.	Begeleiden van cliënten	102

HOOFDSTUK	4	DE ARBEIDSOMSTANDIGHEDENWET	105
	4.1.	Inleiding	105
	4.2.	Arbowet	105
	4.3.	Waar let je op bij logistieke werkzaamheden volgens de Arbowet?	108
	4.4.	Andere factoren die invloed hebben op een gezonde werkomgeving	109
HOOFDSTUK	5	FMIS: INTRODUCTIE	111
	5.1.	Inleiding	111
	5.2.	Topdesk: Het FMIS	112
	5.3.	Taak servicedesk	112
	5.4.	Werken bij de servicedesk	114
HOOFDSTUK	6	MELDINGENBEHEER	117
	6.1.	Inleiding	117
	6.2.	Facilitaire meldingen	117
	6.3.	Meldingenbeheer in het FMIS	118
	6.4.	Vastleggen contactgegevens	120
	6.5.	Meldingen aanmaken	120
	6.6.	Meldingen verwerken	125
	6.7.	Rapporten en overzichten	129
	6.8.	Ondersteunende bestanden	136
HOOFDSTUK	7	GASTHEER/GASTVROUW IN DE CATERING	141
	7.1.	Inleiding	141
	7.2.	Wat is catering?	143
	7.3.	Soorten catering	145
	7.4.	De catering als werkplek	152
	7.5.	Branchevereniging Veneca	156
	7.6.	Trends en ontwikkelingen in de catering	161
HOOFDSTUK	8	MAALTIJDBEREIDING	165
	8.1.	Inleiding	165
	8.2.	Voedingsconcepten	166
	8.3.	Gekoppeld koken	170
	8.4.	Ontkoppeld koken	182
	8.5.	Broodmaaltijden - tussentijdse verstrekkingen	198
	8.6.	Voedselverspilling	202

HOOFDSTUK	9	DIEETVOEDING	209
	9.1.	Inleiding	209
	9.2.	Wat is een dieet?	209
	9.3.	Soorten diëten	213
	9.4.	Dieetproducten, voedingssupplementen en functional foods	216
	9.5.	Veel voorkomende diëten	220
HOOFDSTUK	10	MAALTIJDVERSTREKKING	237
	10.1.	Inleiding	237
	10.2.	Maaltijdbeleving	238
	10.3.	Eten op bed	243
	10.4.	Eten in huiselijke kring	247
	10.5.	Eten in een 'restaurant'	251
	10.6.	Juiste temperatuur	257
HOOFDSTUK	11	APPARATUUR, MATERIALEN EN MIDDELEN	261
	11.1.	Inleiding	261
	11.2.	Keukenapparatuur	262
	11.3.	Achter de counter	265
HOOFDSTUK	12	HACCP EN HYGIËNE	277
	12.1.	Inleiding	277
	12.2.	Opruimen en schoonmaken	278
	12.3.	HACCP	280
	12.4.	Hygiënisch werken	286
	12.5.	Wat zijn micro-organismen?	287
	12.6.	Wat zijn de risico's van micro-organismen?	289
HOOFDSTUK	13	SAMENWERKEN EN OVERLEGGEN	301
	13.1.	Inleiding	301
	13.2.	Afspraken maken en nakomen	301
	13.3.	Rechten en plichten en je eigen grenzen	306
	13.4.	Informatie geven en uitwisselen	313
	13.5.	Goede informatie verstrekken	317
	13.6.	Bespreken van conflicten	320
	13.7.	Conflicthantering	323
	13.8.	Kleine wijzigingen: plan van aanpak	330
	13.9.	Werkoverleg	333
	13.10.	Feedback	338
	13.11.	Vragen en geven van advies	347

HOOFDSTUK	14	WERKAFSPRAKEN VASTLEGGEN EN REGISTREREN	353
	14.1.	Inleiding	353
	14.2.	Werken met een actie- en besluitenlijst	353
	14.3.	Werken met een logboek	354

DEEL B PRAKTIJKOPDRACHT

PRAKTIJKOPDRACHT:	ASSISTEREN BIJ FACILITAIRE DIENSTEN	361
DEELOPDRACHT 1	ASSISTEREN BIJ LOGISTIEKE WERKZAAMHEDEN	364
DEELOPDRACHT 2	ASSISTEREN BIJ CATERINGWERKZAAMHEDEN	371