

INHOUDSOPGAVE

BLZ

Checklist opdrachten	13
----------------------	----

DEEL A PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT 1. DE FACILITAIR MEDEWERKER	17
Deelopdracht 1 De planning	19
Deelopdracht 2 Beroepshouding	20
Deelopdracht 3 Enkele beroepssituaties	27
Deelopdracht 4 PowerPointpresentatie maken	30
Deelopdracht 5 Evaluatie	31
 PRAKTIJKOPDRACHT 2. VERGADERRUIMTE GEREEDMAKEN	 35
Deelopdracht 1 De planning	37
Deelopdracht 2 Het ontwerp	38
Deelopdracht 3 De maquette	41
Deelopdracht 4 Audiovisuele apparatuur bedienen	43
Deelopdracht 5 Evaluatie	47
 PRAKTIJKOPDRACHT 3. CATERINGWERKZAAMHEDEN	 51
Deelopdracht 1 De planning	53
Deelopdracht 2 Vragen stellen	55
Deelopdracht 3 Lunch bereiden - soep	57
Deelopdracht 4 Lunch bereiden - broodjes en snacks	60
Deelopdracht 5 Borrelhapjes	65
Deelopdracht 6 Tafel dekken	67
Deelopdracht 7 Buffet klaarzetten en hapjes rondbrengen	70
Deelopdracht 8 Is alles naar wens?	73
Deelopdracht 9 Opruimen en schoonmaken	74
Deelopdracht 10 Evaluatie	78
 PRAKTIJKOPDRACHT 4. ADMINISTRATIEVE WERKZAAMHEDEN	 83
Deelopdracht 1 De planning	85
Deelopdracht 2 De kassa	86
Deelopdracht 3 Voorbereiding vergadering	89
Deelopdracht 4 Materiaalbeheer en -uitgifte	91
Deelopdracht 5 Post	92
Deelopdracht 6 Evaluatie	95

DEEL B THEORIE

HOOFDSTUK	1.	WAT IS FACILITAIRE DIENSTVERLENING?	103
	1.1.	Inleiding	103
	1.2.	Doelstellingen	103
	1.3.	Het primaire proces	103
	1.4.	Facilitaire afdelingen en medewerkers	106
	1.5.	Moet ik dit allemaal kunnen?	109
	1.6.	Opleidingen mbo	112
	1.7.	Begrippen	113
HOOFDSTUK	2.	BEROEPSHOUDING	115
	2.1.	Inleiding	115
	2.2.	Doelstellingen	115
	2.3.	Jij bent het visitekaartje!	115
	2.4.	Kleding	118
	2.5.	Persoonlijke verzorging	120
	2.6.	Beroepshouding en regels	122
	2.7.	Klantgerichtheid en klantvriendelijkheid	126
	2.8.	Hoe hoort het eigenlijk?	136
	2.9.	Klantgerichte vragen stellen	138
	2.10.	Luisteren	143
	2.11.	Waar moet je verder aan denken?	145
	2.12.	Begrippen	146
HOOFDSTUK	3.	ONDERSTEUNEN BIJ VERGADERINGEN	147
	3.1.	Inleiding	147
	3.2.	Doelstellingen	147
	3.3.	Vorbereiding vergaderingen	147
	3.4.	Meubilair	150
	3.5.	Hulpmiddelen: apparatuur en presentatiemiddelen	151
	3.6.	Catering	154
	3.7.	Diversen	156
	3.8.	Draaiboek en checklist	156
	3.9.	De uitvoering van een vergadering	161
	3.10.	Begrippen	168

HOOFDSTUK	4.	CATERINGWERKZAAMHEDEN	169
	4.1.	Inleiding	169
	4.2.	Doelstellingen	169
	4.3.	Koffie bereiden	170
	4.4.	Verschillende soorten koffiezetapparaten	171
	4.5.	Thee bereiden	175
	4.6.	Soep en broodjes bereiden	179
	4.7.	Snacks bereiden	186
	4.8.	Het buffet	187
	4.9.	Bestellingen opnemen	199
	4.10.	Bestellingen serveren	202
	4.11.	Afruimen en afwassen	207
	4.12.	Begrippen	210
HOOFDSTUK	5.	OPRUIMEN EN SCHOONMAKEN	211
	5.1.	Inleiding	211
	5.2.	Doelstellingen	211
	5.3.	Veilig werken in de keuken	211
	5.4.	Schoonmaken	215
	5.5.	Protocollen en het schoonmaakplan	230
	5.6.	Begrippen	237
HOOFDSTUK	6.	ADMINISTRATIEVE WERKZAAMHEDEN	239
	6.1.	Inleiding	239
	6.2.	Doelstellingen	239
	6.3.	Kassawerkzaamheden	239
	6.4.	Post verzorgen en frankeren	248
	6.5.	Archiveren	257
	6.6.	Begrippen	266

DEEL C WERKKAARTEN

WERKKAART 1	EEN COLLAGE MAKEN	269
WERKKAART 2	EEN DEMONSTRATIE GEVEN	270
WERKKAART 3	EEN POWERPOINTPRESENTATIE MAKEN	271