

INHOUDSOPGAVE

BLZ

CHECKLIST OPDRACHTEN	13
----------------------	----

DEEL A PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT 1 DE FACILITAIR MEDEWERKER GEBOUWENBEHEER	19
Deelopdracht 1 Taken van de facilitair medewerker	21
Deelopdracht 2 Waar werken facilitair medewerkers?	22
Deelopdracht 3 Het beroep in beeld	23
PRAKTIJKOPDRACHT 2 BALIEWERKZAAMHEDEN: ONTVANGEN VAN BEZOEKERS	25
Deelopdracht 1 De planning	27
Deelopdracht 2 Jij bij de balie	28
Deelopdracht 3 De bezoeker is boos	31
Deelopdracht 4 Representatief zijn	34
Deelopdracht 5 Beroepshouding en regels	36
PRAKTIJKOPDRACHT 3 HET TELEFOONGESPREK	39
Deelopdracht 1 Het telefoongesprek	41
Deelopdracht 2 De telefoonmemo	44
PRAKTIJKOPDRACHT 4 BALIEWERKZAAMHEDEN EN TECHNOLOGIE	45
Deelopdracht 1 De planning	47
Deelopdracht 2 De intercom bedienen	48
Deelopdracht 3 De omroepinstallatie bedienen	50
Deelopdracht 4 Bericht sturen	51
Deelopdracht 5 Evaluatie	52
PRAKTIJKOPDRACHT 5 VEILIGHEID	55
Deelopdracht 1 De planning	57
Deelopdracht 2 Huisregels	58
Deelopdracht 3 Agressie	62
Deelopdracht 4 Controleren op veiligheid	63
Deelopdracht 5 Sluitronde	66
PRAKTIJKOPDRACHT 6 HET ONTRUIMINGSPLAN	69
Deelopdracht 1 De planning	71
Deelopdracht 2 Een plattegrond	72
Deelopdracht 3 Vluchtroutes	76
Deelopdracht 4 Instructies opvolgen	78
Deelopdracht 5 Ontruimingsoefening	80
Deelopdracht 6 Evaluatie	84

PRAKTIJKOPDRACHT 7 SCHOONMAAKWERKZAAMHEDEN		85
Deelopdracht 1	De planning	87
Deelopdracht 2	Het schoolplein vegen	88
Deelopdracht 3	Ramen reinigen	89
Deelopdracht 4	Moppen	90
Deelopdracht 5	Afval scheiden	92
Deelopdracht 6	Het schoonmaakwerkplan	97
Deelopdracht 7	Evaluatie	98
 PRAKTIJKOPDRACHT 8 WERKZAAMHEDEN IN EN RONDOM HET GEBOUW		 103
Deelopdracht 1	De planning	105
Deelopdracht 2	Storingen melden	106
Deelopdracht 3	Een gaatje boren	108
Deelopdracht 4	Het onderhoudsplan	109
 PRAKTIJKOPDRACHT 9 ERGONOMIE		 111
Deelopdracht 1	De planning	113
Deelopdracht 2	Zithouding	114
Deelopdracht 3	Hulpmiddelen	116
Deelopdracht 4	Tillen	118
Deelopdracht 5	Eindevaluatie	120

DEEL B THEORIE

HOOFDSTUK	1	FACILITAIR MEDEWERKER GEBOUWENBEHEER	127
	1.1.	Inleiding	127
	1.2.	Doelstellingen	127
	1.3.	Wat doet een facilitair medewerker gebouwenbeheer?	128
	1.4.	Waar werken facilitair medewerkers?	129
	1.5.	Welke vaardigheden heb je als facilitair medewerker nodig?	130
	1.6.	Opleidingen mbo	132
	1.7.	Begrippen	133
HOOFDSTUK	2	BALIEWERKZAAMHEDEN: ONTVANGEN VAN BEZOEKERS	135
	2.1.	Inleiding	135
	2.2.	Doelstellingen	135
	2.3.	Jezelf goed presenteren	135
	2.4.	Gasten ontvangen en registreren	140
	2.5.	Hulp en service bieden	143
	2.6.	Omgaan met klachten	145
	2.7.	Post verzorgen	148
	2.8.	Begrippen	152

HOOFDSTUK	3	BALIEWERKZAAMHEDEN: HET TELEFOONGESPREEK	153
	3.1.	Inleiding	153
	3.2.	Doelstellingen	153
	3.3.	Telefoneren	153
	3.4.	Het telefoongesprek	155
	3.5.	Telefoonmemo	157
	3.6.	Het telefoonalfabet	160
	3.7.	Standaardzinnen	161
	3.8.	Begrippen	165
HOOFDSTUK	4	BALIEWERKZAAMHEDEN: APPARATUUR EN TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN	167
	4.1.	Inleiding	167
	4.2.	Doelstellingen	167
	4.3.	Verschillende doelen	167
	4.4.	Verschillende soorten apparatuur en installaties	168
	4.5.	Technologische ontwikkelingen volgen en toepassen	175
	4.6.	Begrippen	176
HOOFDSTUK	5	VEILIGHEID	177
	5.1.	Inleiding	177
	5.2.	Doelstellingen	177
	5.3.	Huisregels	178
	5.4.	Naleving huisregels	181
	5.5.	Signaleren van onveilige situaties	182
	5.6.	Handelen volgens procedures	185
	5.7.	Beveiligingstaken en toegangscontrole	186
	5.8.	Sleutelbeheer	190
	5.9.	Brand- en sluitrondes	194
	5.10.	Begrippen	197
HOOFDSTUK	6.	HET ONTRUIMINGSPLAN	199
	6.1.	Inleiding	199
	6.2.	Doelstellingen	199
	6.3.	Bhv'er	200
	6.4.	Brand	204
	6.5.	Brandblusapparatuur	208
	6.6.	Ontruimingsplan	214
	6.7.	Instructies opvolgen	220
	6.8.	Ontruimingsoefening	222
	6.9.	Begrippen	224

HOOFDSTUK	7	SCHOONMAAKWERKZAAMHEDEN	225
	7.1.	Inleiding	225
	7.2.	Doelstellingen	225
	7.3.	Schoonmaakmethoden	225
	7.4.	Vegen	226
	7.5.	Stofzuigen	228
	7.6.	Moppen	231
	7.7.	Reinigen van ramen	234
	7.8.	Toiletruimte schoonmaken	236
	7.9.	Afval scheiden	238
	7.10.	Het schoonmaakplan	242
	7.11.	Begrippen	246
HOOFDSTUK	8	ONDERHOUD EN REPARATIE	247
	8.1.	Inleiding	247
	8.2.	Doelstellingen	247
	8.3.	Controleren en vervangen/repareren	247
	8.4.	Het onderhoudsplan	250
	8.5.	Elektriciteit	253
	8.6.	Het ophangen, vervangen en controleren van verlichting	255
	8.7.	Plaatsen van rookmelders	258
	8.8.	Veiligheid	260
	8.9.	Storingen melden (rapporteren)	261
	8.10.	Begrippen	263
HOOFDSTUK	9	ERGONOMIE	265
	9.1.	Inleiding	265
	9.2.	Doelstellingen	265
	9.3.	Wat is ergonomie?	266
	9.4.	Hoe moet je tillen?	267
	9.5.	De juiste houding achter de computer	268
	9.6.	De juiste houding tijdens schoonmaakwerkzaamheden	272
	9.7.	Begrippen	274

DEEL C

Werkkaart 1	Een PowerPointpresentatie maken	277
Werkkaart 2	Een presentatie geven	278