

INHOUDSOPGAVE

BLZ

THEMA	1	DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN: SAMENWERKEN VOOR RESULTAAT	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Doelstellingen	17
	1.3.	Met welke mensen kom je in contact?	18
	1.4.	Waarom wil ik producten maken en verkopen en diensten verlenen?	22
	1.5.	Welke eigenschappen en vaardigheden zijn belangrijk?	25
	1.6.	Begrippen	27
PRAKTIJKOPDRACHT	1	DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN: SAMENWERKEN VOOR RESULTAAT	29
Praktijkopdracht	1.1.	Oefenen van taken	30
Afsluiting	1	Dienstverlening en producten: samenwerken voor resultaat	37
THEMA	2	OMGAAN MET ANDEREN	39
	2.1.	Inleiding	39
	2.2.	Doelstellingen	39
	2.3.	Multiculturele samenleving	39
	2.4.	Je helpt iedereen	48
	2.5.	Kleuren	50
	2.6.	Eisen aan de medewerkers dienstverlening en producten	52
	2.7.	Verschillende soorten klanten/gasten	53
	2.8.	Begrippen	56
PRAKTIJKOPDRACHT	2	OMGAAN MET ANDEREN	57
Praktijkopdracht	2.1.	De kenmerken van een land en de cultuur	58
Afsluiting	2	Omgaan met anderen	63

THEMA	3	VERZORGING EN PRESENTATIE	65
	3.1.	Inleiding	65
	3.2.	Doelstellingen	65
	3.3.	Een schone en opgeruimde werkomgeving	66
	3.4.	Schoonmaak	69
	3.5.	Droge ruimtes schoonmaken	76
	3.6.	Natte ruimtes schoonmaken	79
	3.7.	Persoonlijke presentatie	83
	3.8.	Begrippen	90
PRAKTIJKOPDRACHT	3	VERZORGING EN PRESENTATIE	91
Praktijkopdracht	3.1	Een ruimte schoonmaken	92
Praktijkopdracht	3.2	(Re)presentatie	100
Afsluiting	3	Verzorging en (re)presentatie	105
THEMA	4	COMMERCIEEL HANDELEN	107
	4.1.	Inleiding	107
	4.2.	Doelstellingen	107
	4.3.	Ben jij commercieel	108
	4.4.	Rekenen	113
	4.5.	Maak je winst?	129
	4.6.	Begrippen	133
PRAKTIJKOPDRACHT	4	COMMERCIEEL HANDELEN	135
Praktijkopdracht	4.1	Een product kiezen	136
Praktijkopdracht	4.2	Rekenen	144
Afsluiting	4	Commercieel handelen	146
THEMA	5	KERNVAARDIGHEDEN	149
	5.1.	Inleiding	149
	5.2.	Doelstellingen	149
	5.3.	Rages en trends	149
	5.4.	Ondernemersvaardigheden	152
	5.5.	Wees vernieuwend	157
	5.6.	Informatie opzoeken	159
	5.7.	Economisch handelen	161
	5.8.	Begrippen	165
PRAKTIJKOPDRACHT	5	KERNVAARDIGHEDEN	167
Praktijkopdracht	5.1	Rages en trends	168
Praktijkopdracht	5.2	Duurzaamheid	171
Praktijkopdracht	5.3	Out of the box	175
Afsluiting	5	Kernvaardigheden	178

THEMA	6	EEN ACTIVITEIT ORGANISEREN	181
	6.1.	Inleiding	181
	6.2.	Doelstellingen	181
	6.3.	Doelgroep, doel en soorten activiteiten	181
	6.4.	Team & opdrachtgever	186
	6.5.	Brainstorm	191
	6.6.	Begroting	195
	6.7.	Begrippen	198

PRAKTIJKOPDRACHT	6	EEN ACTIVITEIT ORGANISEREN	201
Praktijkopdracht	6.1	Draaiboek	202
Praktijkopdracht	6.2	Schema's	204
Praktijkopdracht	6.3	Plattegrond	206
Afsluiting	6	Een activiteit organiseren	208

WERKKAARTEN

Werkkaart 1	Een PowerPointpresentatie maken	213
Werkkaart 2	Een folder maken in Word	214