

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INTRODUCTIE		ALLROUND MEDEWERKER IN DE FACILITAIRE WERELD	13
	0.1	Inleiding	13
	0.2	Doelstellingen	13
	0.3	Kenmerken van de functie van AMFD-er	14
	0.4	De organisatiestructuur van een bedrijf	15
	0.5	Conclusie	16
DEEL 1		P1-K1-W4: WERKT MET LERENDE MEDEWERKERS EN STAGIAIRS	
HOOFDSTUK	1	AAN HET WERK ALS ALLROUND MEDEWERKER FD	19
	1.1	Inleiding	19
	1.2	Doelstellingen	19
	1.3	Manieren van begeleiden van medewerkers	20
	1.4	Inwerken van nieuwe medewerkers	22
	1.5	Begeleiden van medewerkers bij het werken aan deskundigheid	22
	1.6	Begeleiden van stagiairs	23
	1.7	Plannen en organiseren van werkzaamheden	24
	1.8	Waaruit bestaat de juiste beroepshouding van een AMFD-er?	27
	1.9	Begrippen	29
	1.10	Eindopdracht	30
HOOFDSTUK	2	GESPREKSTECHNIEKEN	35
	2.1	Inleiding	35
	2.2	Doelstellingen	35
	2.3	Communicatie en communicatietechnieken	36
	2.4	Het communicatieproces	40
	2.5	Communicatieve vaardigheden	43
	2.6	Gespreksdoelen	48
	2.7	Begrippen	51
	2.8	Eindopdracht	52
HOOFDSTUK	3	HET BEGELEIDEN VAN MEDEWERKERS	53
	3.1	Inleiding	53
	3.2	Doelstellingen	53
	3.3	Instructies en opdrachten: overeenkomsten en verschillen	54
	3.4	Instructies geven	55
	3.5	Enkelvoudige- en samengestelde opdrachten geven	56
	3.6	Motiveren van medewerkers	59
	3.7	Evalueren	62
	3.8	Feedback	63
	3.9	Reflecteren	69
	3.10	De STARR-methode	70
	3.11	Opstellen van een begeleidingsplan	71
	3.12	Begrippen	73
	3.13	Eindopdracht	74

HOOFDSTUK	4	INTRODUCEREN EN INWERKEN VAN EEN NIEUWE COLLEGA	75
	4.1	Inleiding	75
	4.2	Doelstellingen	75
	4.3	Introduceren nieuwe medewerker	76
	4.4	Inwerken nieuwe medewerker	79
	4.5	Begrippen	80
	4.6	Eindopdracht	81

DEEL 2 P1-K1-W1: STEM AF MET DE LEIDINGGEVENDE

HOOFDSTUK	5	VERGADEREN EN OVERLEGGEN: HET WERKOVERLEG	85
	5.1	Inleiding	85
	5.2	Doelstellingen	85
	5.3	Soorten vergaderingen	86
	5.4	Criteria voor een effectief en efficiënt werkoverleg	88
	5.5	Begrippen	97
	5.6	Eindopdracht	98

HOOFDSTUK	6	SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT	99
	6.1	Inleiding	99
	6.2	Doelstellingen	99
	6.3	Samenwerken in een team	100
	6.4	Werkstijlen en teamrollen in een team	101
	6.5	Culturele diversiteit in een team	103
	6.6	Inzicht in je eigen bijdrage aan een team	106
	6.7	Teamontwikkeling en teamspirit	111
	6.8	Zelfsturende teams	113
	6.9	Begrippen	114
	6.10	Eindopdracht	115

HOOFDSTUK	7	OMGAAN MET CONFLICTEN IN EEN TEAM	117
	7.1	Inleiding	117
	7.2	Doelstellingen	117
	7.3	Meningsverschil of conflict	118
	7.4	Oorzaken van conflicten	119
	7.5	Voor- en nadelen van verschillende conflictstijlen	120
	7.6	Conflicthantering	122
	7.7	Begrippen	126
	7.8	Eindopdracht	127

DEEL 3 P1-K1-W2: PLANT WERKZAAMHEDEN

HOOFDSTUK	8	WETTELIJK KADER: ARBEIDSRECHT EN SOCIALE ZEKERHEID	131
	8.1	Inleiding	131
	8.2	Doelstellingen	131
	8.3	Het arbeidsrecht	132
	8.4	Sociale zekerheid	161
	8.5	Sociale voorzieningen	169
	8.6	Begrippen	172
	8.7	Eindopdracht	173

HOOFDSTUK	9	WERKROOSTERS MAKEN	175
	9.1	Inleiding	175
	9.2	Doelstellingen	176
	9.3	Bepalen van de kwantitatieve behoefte	176
	9.4	Bepalen van de kwalitatieve behoefte	182
	9.5	Het werkrooster en wet- en regelgeving	183
	9.6	Personeelsbudget en personeelskosten	186
	9.7	Het werkrooster en de drie V's	192
	9.8	Het stappenplan voor het maken van een werkrooster	198
	9.9	Begrippen	214
	9.10	Eindopdrachten	215

DEEL 4 P1-K1-W3: BEWAAKT HET BUDGET EN TE BEHALEN DOELEN

HOOFDSTUK	10	BEWAKEN VAN FINANCIËN	227
	10.1	Inleiding	227
	10.2	Doelstellingen	227
	10.3	Resultaten, doelen en adviezen	227
	10.4	Budgetten	232
	10.5	De grootboekrekeningen	234
	10.6	De balans	234
	10.7	De resultatenrekening	235
	10.8	Samenvatting en begrippen	238
	10.9	Eindopdracht	240
HOOFDSTUK	11	BEGROTEN VAN FINANCIËN	243
	11.1	Inleiding	243
	11.2	Doelstellingen	244
	11.3	Cijfers uit het verleden	244
	11.4	Begrotingen voor de toekomst	251
	11.5	Samenvatting en begrippen	257
	11.6	Eindopdrachten	259
HOOFDSTUK	12	DE FINANCIËLE ADMINISTRATIE VAN EEN PROJECT	263
	12.1	Inleiding	263
	12.2	Doelstellingen	263
	12.3	Projecten	263
	12.4	Interne projecten	264
	12.5	Externe projecten	266
	12.6	Bewaken financiële projectadministratie	274
	12.7	Conclusies projectbewaking	287
	12.8	Samenvatting en begrippen	292
	12.9	Eindopdracht	294