

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Branches en sectoren	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Zorg en welzijn	14
1.4 Sport en recreatie	18
1.5 Facilitaire dienst	22
1.6 Kappersbranche	25
1.7 Fastservice	27
1.8 Keuken	30
1.9 Bediening	33
1.10 Secretariaat en receptie	36
1.11 Financiële administratie	38
1.12 Verkoop	40
1.13 Logistiek	42
1.14 ICT	46
1.15 Servicemedewerker	48
1.16 Begrippen	51
1.17 Eindopdracht	55
 Hoofdstuk 2 Aan het werk binnen een bedrijf	 57
2.1 Inleiding	57
2.2 Doelstellingen	57
2.3 Beroepshouding	58
2.4 Persoonlijke presentatie	64
2.5 Afspraken maken en nakomen	70
2.6 Werken volgens protocollen	74
2.7 Begrippen	80
2.8 Eindopdracht	81
 Hoofdstuk 3 Omgaan met anderen	 85
3.1 Inleiding	85
3.2 Doelstellingen	85
3.3 Waarden en normen	86
3.4 Respectvolle omgang	90
3.5 Omgaan met cultuurverschillen	95
3.6 Professionele omgangsvormen	102
3.7 Omgaan met conflicten	106
3.8 Grensoverschrijdend gedrag	111
3.9 Begrippen	117
3.10 Eindopdracht	119

Hoofdstuk 4 Communiceren	121
4.1 Inleiding	121
4.2 Doelstellingen	121
4.3 Communicatieproces	122
4.4 Ruis in communicatie	126
4.5 Verbale en non-verbale communicatie	129
4.6 Formele en informele communicatie	135
4.7 Vragen stellen en actief luisteren	140
4.8 Begrippen	144
4.9 Eindopdracht	146

Hoofdstuk 5 Werken volgens plan	147
5.1 Inleiding	147
5.2 Doelstellingen	147
5.3 Doelen formuleren	148
5.4 Plannen	151
5.5 Werkvolgorde	155
5.6 Feedback ontvangen	163
5.7 Reflecteren	166
5.8 Begrippen	170
5.9 Eindopdracht	171

Hoofdstuk 6 Verantwoord aan het werk	173
6.1 Inleiding	173
6.2 Doelstellingen	173
6.3 Veiligheid op de werkvloer	174
6.4 Pictogrammen	179
6.5 Gezond werken	188
6.6 Hygiënisch handelen	192
6.7 Bijdragen aan duurzaamheid	201
6.8 Begrippen	207
6.9 Eindopdracht	209

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Branches en sectoren	213
Praktijkopdracht 2 Aan het werk binnen een bedrijf	221
Praktijkopdracht 3 Omgaan met anderen	231
Praktijkopdracht 4 Communiceren	243
Praktijkopdracht 5 Werken volgens plan	255
Praktijkopdracht 6 Verantwoord aan het werk	265