

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1	Baliewerkzaamheden	15
1.1	Inleiding	15
1.2	Doelstellingen	15
1.3	Mensen te woord staan	16
1.4	Reserveringen aannemen	20
1.5	Registreren, informeren en doorverwijzen	24
1.6	Wensen achterhalen en luisteren	27
1.7	Telefoneren	30
1.8	Klachten behandelen	36
1.9	Begrippen	40
1.10	Eindopdracht	42
Hoofdstuk 2	Administratieve werkzaamheden	43
2.1	Inleiding	43
2.2	Doelstellingen	43
2.3	Post verzorgen	44
2.4	Agendabeheer	49
2.5	Invoeren van gegevens	56
2.6	Ordenen en archiveren	61
2.7	Documenten kopiëren en scannen	68
2.8	Begrippen	70
2.9	Eindopdracht	72
Hoofdstuk 3	Digitaal werken	75
3.1	Inleiding	75
3.2	Doelstellingen	75
3.3	Digitale apparaten	76
3.4	Digitalisering in het werkveld	79
3.5	De werking van digitale apparaten en netwerken	82
3.6	Gebruik van hardware	85
3.7	Gebruik van software	92
3.8	Hulpmiddelen klaarzetten	101
3.9	Begrippen	104
3.10	Eindopdracht	107

Hoofdstuk 4 Activiteit organiseren	109
4.1 Inleiding	109
4.2 Doelstellingen	109
4.3 Doelgroepen	110
4.4 Activiteit voorbereiden	112
4.5 Ruimte inrichten	121
4.6 Activiteit uitvoeren	126
4.7 Activiteit afronden	130
4.8 Begrippen	135
4.9 Eindopdracht	136
 Hoofdstuk 5 Eten en drinken bereiden en serveren	 139
5.1 Inleiding	139
5.2 Doelstellingen	139
5.3 Koffie en thee verzorgen	140
5.4 Soep opwarmen	146
5.5 Broodjes bereiden	150
5.6 Snacks en tussendoortjes	152
5.7 Eten serveren	157
5.8 Eten en drinken binnen verschillende werkgebieden	162
5.9 Afruimen, afwassen en opruimen	165
5.10 Begrippen	168
5.11 Eindopdracht	169
 Hoofdstuk 6 Schoonmaak en onderhoud	 171
6.1 Inleiding	171
6.2 Doelstellingen	171
6.3 Werkvolgorde bij schoonmaken	172
6.4 Schoonmaakplan	175
6.5 Soorten vuil	177
6.6 Schoonmaakmaterialen en -middelen	180
6.7 Onderhoud uitvoeren	186
6.8 Storingen verhelpen	189
6.9 Begrippen	192
6.10 Eindopdracht	194

Hoofdstuk 7 Goederen ontvangen en opslaan	195
7.1 Inleiding	195
7.2 Doelstellingen	195
7.3 Goederen ontvangen	196
7.4 Goederen controleren	206
7.5 Goederen verplaatsen	208
7.6 Goederen opslaan	212
7.7 Retourneren en emballage	216
7.8 Begrippen	218
7.9 Eindopdracht	220

Hoofdstuk 8 Voorraadbeheer	221
8.1 Inleiding	221
8.2 Doelstellingen	221
8.3 Soorten voorraad	222
8.4 Voorraad inventariseren	225
8.5 Derving herkennen en voorkomen	229
8.6 Begrippen	236
8.7 Eindopdracht	238

Hoofdstuk 9 Goederen verzamelen en verzenden	239
9.1 Inleiding	239
9.2 Doelstellingen	239
9.3 Bestelling verzamelen	240
9.4 Bestelling controleren	243
9.5 Bestelling verzendklaar maken	247
9.6 Begrippen	253
9.7 Eindopdracht	254

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Baliewerkzaamheden	257
Praktijkopdracht 2 Administratieve werkzaamheden	269
Praktijkopdracht 3 Digitaal werken	283
Praktijkopdracht 4 Activiteit organiseren	295
Praktijkopdracht 5 Eten en drinken bereiden en serveren	313
Praktijkopdracht 6 Schoonmaak en onderhoud	323
Praktijkopdracht 7 Goederen ontvangen en opslaan	331
Praktijkopdracht 8 Voorraadbeheer	339
Praktijkopdracht 9 Goederen verzamelen en verzenden	351