

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Servicemedewerker	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	15
1.3 Sector zorg en welzijn	16
1.4 Sector sport en recreatie	20
1.5 Sector zakelijk en commercieel	24
1.6 Jij als servicemedewerker	26
1.7 Dienstverlenend en servicegericht handelen	29
1.8 Begrippen	31
1.9 Eindopdracht	34
 Hoofdstuk 2 Aan het werk binnen een bedrijf	 35
2.1 Inleiding	35
2.2 Doelstellingen	35
2.3 Beroepshouding	36
2.4 Persoonlijke presentatie	42
2.5 Afspraken maken en nakomen	48
2.6 Werken volgens protocollen	52
2.7 Begrippen	58
2.8 Eindopdracht	59
 Hoofdstuk 3 Omgaan met anderen	 63
3.1 Inleiding	63
3.2 Doelstellingen	63
3.3 Waarden en normen	64
3.4 Respectvolle omgang	68
3.5 Omgaan met cultuurverschillen	73
3.6 Professionele omgangsvormen	80
3.7 Omgaan met conflicten	84
3.8 Grensoverschrijdend gedrag	89
3.9 Begrippen	95
3.10 Eindopdracht	97

Hoofdstuk 4 Communiceren	99
4.1 Inleiding	99
4.2 Doelstellingen	99
4.3 Communicatieproces	100
4.4 Ruis in communicatie	104
4.5 Verbale en non-verbale communicatie	107
4.6 Formele en informele communicatie	113
4.7 Vragen stellen en actief luisteren	118
4.8 Begrippen	122
4.9 Eindopdracht	124
 Hoofdstuk 5 Werken volgens plan	 125
5.1 Inleiding	125
5.2 Doelstellingen	125
5.3 Doelen formuleren	126
5.4 Plannen	129
5.5 Werkvolgorde	133
5.6 Feedback ontvangen	141
5.7 Reflecteren	144
5.8 Begrippen	148
5.9 Eindopdracht	149
 Hoofdstuk 6 Digitaal werken	 151
6.1 Inleiding	151
6.2 Doelstellingen	151
6.3 Digitale apparaten	152
6.4 De werking van digitale apparaten en netwerken	155
6.5 Gebruik van hardware	158
6.6 Gebruik van software	165
6.7 Begrippen	174
6.8 Eindopdracht	177
 Hoofdstuk 7 Verantwoord aan het werk	 179
7.1 Inleiding	179
7.2 Doelstellingen	179
7.3 Veiligheid op de werkvloer	180
7.4 Pictogrammen	185
7.5 Gezond werken	194
7.6 Hygiënisch handelen	198
7.7 Bijdragen aan duurzaamheid	207
7.8 Begrippen	213
7.9 Eindopdracht	215

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Servicemedewerker	219
Praktijkopdracht 2 Aan het werk binnen een bedrijf	227
Praktijkopdracht 3 Omgaan met anderen	237
Praktijkopdracht 4 Communiceren	249
Praktijkopdracht 5 Werken volgens plan	261
Praktijkopdracht 6 Digitaal werken	271
Praktijkopdracht 7 Verantwoord aan het werk	283