

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 Activiteit organiseren	 43
2.1 Inleiding	43
2.2 Doelstellingen	43
2.3 Doelgroepen	44
2.4 Activiteit voorbereiden	46
2.5 Ruimte inrichten en hulpmiddelen klaarzetten	55
2.6 Activiteit uitvoeren	62
2.7 Activiteit afronden	66
2.8 Begrippen	71
2.9 Eindopdracht	72
 Hoofdstuk 3 Eten en drinken bereiden en serveren	 75
3.1 Inleiding	75
3.2 Doelstellingen	75
3.3 Koffie en thee	76
3.4 Soep	82
3.5 Broodjes, snacks en tussendoortjes	86
3.6 Eten serveren	93
3.7 Afruimen, afwassen en opruimen	98
3.8 Begrippen	101
3.9 Eindopdracht	102

Hoofdstuk 4 Schoonmaak en onderhoud	103
4.1 Inleiding	103
4.2 Doelstellingen	103
4.3 Werkvolgorde bij schoonmaken	104
4.4 Schoonmaakplan	107
4.5 Soorten vuil	109
4.6 Schoonmaakmaterialen en -middelen	112
4.7 Onderhoud uitvoeren	118
4.8 Storingen verhelpen	121
4.9 Begrippen	124
4.10 Eindopdracht	126
 Hoofdstuk 5 Administratieve werkzaamheden	 127
5.1 Inleiding	127
5.2 Doelstellingen	127
5.3 Post verzorgen	128
5.4 Agendabeheer	133
5.5 Invoeren van gegevens	140
5.6 Ordenen en archiveren	145
5.7 Documenten kopiëren en scannen	152
5.8 Begrippen	154
5.9 Eindopdracht	156
 Hoofdstuk 6 Goederen ontvangen en opslaan	 159
6.1 Inleiding	159
6.2 Doelstellingen	159
6.3 Goederen ontvangen	160
6.4 Goederen controleren	170
6.5 Goederen verplaatsen	172
6.6 Goederen opslaan	176
6.7 Retourneren en emballage	180
6.8 Begrippen	182
6.9 Eindopdracht	184
 Hoofdstuk 7 Voorraadbeheer	 185
7.1 Inleiding	185
7.2 Doelstellingen	185
7.3 Soorten voorraad	186
7.4 Voorraad inventariseren	189
7.5 Derving herkennen en voorkomen	193
7.6 Begrippen	200
7.7 Eindopdracht	202

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Baliewerkzaamheden	205
Praktijkopdracht 2 Activiteit organiseren	217
Praktijkopdracht 3 Eten en drinken bereiden en serveren	235
Praktijkopdracht 4 Schoonmaak en onderhoud	245
Praktijkopdracht 5 Administratieve werkzaamheden	253
Praktijkopdracht 6 Goederen ontvangen en opslaan	267
Praktijkopdracht 7 Voorraadbeheer	275