

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	1	De assistent	13
	1.1	Inleiding	13
	1.2	Doelstellingen	13
	1.3	Beroepshouding	14
	1.4	Persoonlijke presentatie	18
	1.5	Afspraken maken en nakomen	24
	1.6	Instructies opvolgen	28
	1.7	Begrippen	32
	1.8	Eindopdracht	33
Hoofdstuk	2	Werken volgens een plan	37
	2.1	Inleiding	37
	2.2	Doelstellingen	37
	2.3	Plannen	38
	2.4	Vorbereiden	42
	2.5	Uitvoeren	46
	2.6	Afronden	50
	2.7	Begrippen	53
	2.8	Eindopdracht	54
Hoofdstuk	3	Omgaan met anderen	57
	3.1	Inleiding	57
	3.2	Doelstellingen	57
	3.3	Kennismaken en begroeten	58
	3.4	Waarden en normen	63
	3.5	Respect en empathie	67
	3.6	Samenwerken	71
	3.7	Feedback geven en ontvangen	73
	3.8	Conflicten oplossen	78
	3.9	Begrippen	83
	3.10	Eindopdracht	85
Hoofdstuk	4	Ik sta voor u klaar	87
	4.1	Inleiding	87
	4.2	Doelstellingen	87
	4.3	Mensen te woord staan	88
	4.4	Registreren, informeren en doorverwijzen	91
	4.5	Wensen achterhalen en luisteren	94
	4.6	Telefoneren	98
	4.7	Klachten behandelen	104
	4.8	Begrippen	108
	4.9	Eindopdracht	109

Hoofdstuk	5	Schoonmaken	111
	5.1	Inleiding	111
	5.2	Doelstellingen	111
	5.3	Professioneel schoonmaken	112
	5.4	Werkvolgorde	115
	5.5	Schoonmaakplan	117
	5.6	Soorten vuil	120
	5.7	Schoonmaakmethoden en materialen	122
	5.8	Schoonmaakmiddelen	130
	5.9	Hygiënisch werken	135
	5.10	Ergonomisch werken	137
	5.11	Begrippen	139
	5.12	Eindopdracht	141
Hoofdstuk	6	Facilitaire werkzaamheden	143
	6.1	Inleiding	143
	6.2	Doelstellingen	143
	6.3	Onderhoud	144
	6.4	Storingen verhelpen en melden	148
	6.5	Verlichting	151
	6.6	Post verzorgen	153
	6.7	Documenten kopiëren en scannen	157
	6.8	Begrippen	160
	6.9	Eindopdracht	161
Hoofdstuk	7	Een activiteit organiseren	163
	7.1	Inleiding	163
	7.2	Doelstellingen	163
	7.3	Doelgroepen	164
	7.4	Activiteit voorbereiden	166
	7.5	Activiteit uitvoeren	172
	7.6	Activiteit afronden en evalueren	176
	7.7	Begrippen	179
	7.8	Eindopdracht	180
HOOFDSTUK	8	Introductie sport- en recreatieactiviteiten	181
	8.1	Inleiding	181
	8.2	Soorten sport- en recreatieactiviteiten	182
	8.3	Waar worden sport- en recreatieactiviteiten georganiseerd?	182
	8.4	Doelgroepen	185

HOOFDSTUK	9	Begeleiden sport- en recreatieactiviteiten	201
	9.1	Inleiding	201
	9.2	Houding en kleding	204
	9.3	Lichaamstaal (non-verbale communicatie)	205
	9.4	Stemgebruik (verbale communicatie)	206
	9.5	Waar sta of zit je tijdens de activiteit?	208
	9.6	Groepsindeling	209
	9.7	Speluitleg	210
	9.8	Hoe begeleid je de gasten tijdens de activiteit?	211
HOOFDSTUK	10	Toezicht houden bij sport- en recreatieactiviteiten	217
	10.1	Inleiding	217
	10.2	Richtlijnen/procedures van de sport- of recreatie-organisatie	217
	10.3	Bedrijfshulpverlener (BHV'er)	218
	10.4	Brand	220
	10.5	Toezicht houden op veiligheid van materialen en ruimtes	225
	10.6	Toezicht houden op veiligheid van gasten/deelnemers	225
HOOFDSTUK	11	Veldspelen	229
	11.1	Inleiding	229
	11.2	Vorbereiden veldspelen	229
	11.3	Uitvoeren veldspelen	240
	11.4	Opruimen na de veldspelen	243
	11.5	Afval (knock-out) systeem veldspelen	245
HOOFDSTUK	12	Gezelschapsspelen en fungames	249
	12.1	Inleiding	249
	12.2	Gezelschapsspelen	250
	12.3	Fungames	255
HOOFDSTUK	13	Routes en tochten	265
	13.1	Inleiding	265
	13.2	Routes	265
	13.3	Tochten	274