

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	1	Assistent dienstverlening	11
	1.1	Inleiding	11
	1.2	Doelstellingen	11
	1.3	Sectoren dienstverlening	12
	1.4	Sector zorg en welzijn	16
	1.5	Kappersbranche	20
	1.6	Facilitaire dienst	22
	1.7	Gastvrijheidssector	24
	1.8	Jij als assistent dienstverlening	27
	1.9	Dienstverlenend handelen	32
	1.10	Begrippen	34
	1.11	Eindopdracht	36
Hoofdstuk	2	Ik sta voor u klaar	37
	2.1	Inleiding	37
	2.2	Doelstellingen	37
	2.3	Mensen te woord staan	38
	2.4	Registreren, informeren en doorverwijzen	41
	2.5	Wensen achterhalen en luisteren	44
	2.6	Telefoneren	48
	2.7	Klachten behandelen	54
	2.8	Begrippen	58
	2.9	Eindopdracht	59
Hoofdstuk	3	De werkruimte is gereed	61
	3.1	Inleiding	61
	3.2	Doelstellingen	61
	3.3	Reservering	62
	3.4	Tafelopstelling	65
	3.5	Hulpmiddelen klaarzetten	69
	3.6	Koffie en thee verzorgen	72
	3.7	Het draaiboek	80
	3.8	Begrippen	83
	3.9	Eindopdracht	84

Hoofdstuk	4	Computer hardware	85
	4.1	Inleiding	85
	4.2	Doelstellingen	85
	4.3	Opbouw device	85
	4.4	Microprocessor	89
	4.5	Chipset	91
	4.6	Werkgeheugen	93
	4.7	Opslag	96
	4.8	Videokaart	101
	4.9	Geluidskaart	102
	4.10	Systeemkast	103
	4.11	BIOS	106
	4.12	Configuratie	107
	4.13	Werken aan computerhardware	109
	4.14	Begrippen	115
Hoofdstuk	5	Randapparatuur	119
	5.1	Inleiding	119
	5.2	Doelstellingen	119
	5.3	Randapparatuur	119
	5.4	Manieren van aansluiten	120
	5.5	Wifi	124
	5.6	Bluetooth	125
	5.7	Apparaten	126
	5.8	Aansluiten	140
	5.9	Randapparatuur voor tablet en smartphone	144
	5.10	Begrippen	146