

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 De assistent	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Persoonlijke presentatie	14
1.4 Beroepshouding	20
1.5 Afspraken maken en nakomen	25
1.6 Instructies opvolgen	29
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 Taken voorbereiden	42
2.5 Taken uitvoeren	47
2.6 Taken afronden	52
2.7 Begrippen	56
2.8 Eindopdracht	57
 Hoofdstuk 3 Omgaan met anderen	 59
3.1 Inleiding	59
3.2 Doelstellingen	59
3.3 Begroeten en kennismaken	60
3.4 Waarden en normen	63
3.5 Respect en empathie	66
3.6 Omgaan met cultuurverschillen	70
3.7 Samenwerken	74
3.8 Feedback geven en ontvangen	77
3.9 Begrippen	81
3.10 Eindopdracht	82

Hoofdstuk 4 Communiceren	83
4.1 Inleiding	83
4.2 Doelstellingen	83
4.3 Wat is communicatie?	84
4.4 Ruis in de communicatie	90
4.5 Verbale en non-verbale communicatie	93
4.6 Formele en informele communicatie	99
4.7 Vragen stellen en actief luisteren	103
4.8 Begrippen	107
4.9 Eindopdracht	109

Hoofdstuk 5 Verantwoord aan het werk	111
5.1 Inleiding	111
5.2 Doelstellingen	111
5.3 Veilig werken	112
5.4 Gezond werken	117
5.5 Hygiënisch werken	123
5.6 Milieubewust werken	131
5.7 Begrippen	138
5.8 Eindopdracht	140

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 De assistent	145
Praktijkopdracht 2 Werken volgens een plan	155
Praktijkopdracht 3 Omgaan met anderen	163
Praktijkopdracht 4 Communiceren	175
Praktijkopdracht 5 Verantwoord aan het werk	183