

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Sectoren facilitaire dienstverlening	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	15
1.3 Werkzaamheden	16
1.4 Sectoren	22
1.5 Eigenschappen en vaardigheden	28
1.6 Trends en ontwikkelingen	33
1.7 Begrippen	36
1.8 Eindopdracht	37
 Hoofdstuk 2 Administratieve werkzaamheden	 39
2.1 Inleiding	39
2.2 Doelstellingen	39
2.3 Post verzorgen	40
2.4 Zakelijke correspondentie	44
2.5 Agendabeheer	49
2.6 Invoeren van gegevens	56
2.7 FMIS	61
2.8 Ordenen en archiveren	63
2.9 Documenten kopiëren en scannen	70
2.10 Begrippen	72
2.11 Eindopdracht	73
 Hoofdstuk 3 Bijeenkomsten faciliteren	 75
3.1 Inleiding	75
3.2 Doelstellingen	75
3.3 Doelgroepen en klantgroepen	76
3.4 Bijeenkomst voorbereiden	79
3.5 Ruimte inrichten	84
3.6 Hulpmiddelen klaarzetten	89
3.7 Jouw rol tijdens de bijeenkomst	90
3.8 Bijeenkomst afronden en evalueren	94
3.9 Begrippen	97
3.10 Eindopdracht	98

Hoofdstuk 4 Cateringwerkzaamheden	101
4.1 Inleiding	101
4.2 Doelstellingen	101
4.3 Soorten catering	102
4.4 Hygiëne en HACCP	108
4.5 Dranken verzorgen	113
4.6 Eenvoudige gerechten bereiden	119
4.7 Eten en drinken serveren op een buffet	126
4.8 Eten en drinken aan tafel serveren	131
4.9 Diëten, allergieën en voedingsgewoonten	134
4.10 Afruimen en afwassen	138
4.11 Begrippen	141
4.12 Eindopdracht	143
 Hoofdstuk 5 Schoonmaak en onderhoud	 145
5.1 Inleiding	145
5.2 Doelstellingen	145
5.3 Werkvolgorde bij schoonmaken	146
5.4 Schoonmaakplan	149
5.5 Soorten vuil	151
5.6 Schoonmaakmaterialen en -middelen	153
5.7 Apparaten onderhouden	159
5.8 Begrippen	161
5.9 Eindopdracht	163
 Hoofdstuk 6 Veiligheid en onderhoud van het gebouw	 165
6.1 Inleiding	165
6.2 Doelstellingen	165
6.3 Noodsituaties	166
6.4 Beveiliging van het gebouw	172
6.5 Storingen verhelpen	178
6.6 Onderhoud van het gebouw	182
6.7 Terreinonderhoud	187
6.8 Begrippen	190
6.9 Eindopdracht	191

Hoofdstuk 7 Goederen ontvangen en opslaan	193
7.1 Inleiding	193
7.2 Doelstellingen	193
7.3 Veilig werken in een magazijn	194
7.4 Goederen ontvangen	198
7.5 Goederen controleren	208
7.6 Goederen verplaatsen	211
7.7 Goederen opslaan	215
7.8 Retourneren en emballage	219
7.9 Begrippen	221
7.10 Eindopdracht	223
 Hoofdstuk 8 Goederen verzamelen en verzenden	 225
8.1 Inleiding	225
8.2 Doelstellingen	225
8.3 Bestelling verzamelen	226
8.4 Bestelling controleren	229
8.5 Bestelling verzendklaar maken	232
8.6 Begrippen	238
8.7 Eindopdracht	239
 Hoofdstuk 9 Voorraadbeheer	 241
9.1 Inleiding	241
9.2 Doelstellingen	241
9.3 Soorten voorraad	242
9.4 Voorraad inventariseren	245
9.5 Derving herkennen en voorkomen	249
9.6 Inkoop	255
9.7 Begrippen	259
9.8 Eindopdracht	261

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Sectoren facilitaire dienstverlening	265
Praktijkopdracht 2 Administratieve werkzaamheden	273
Praktijkopdracht 3 Bijeenkomsten faciliteren	285
Praktijkopdracht 4 Cateringwerkzaamheden	297
Praktijkopdracht 5 Schoonmaak en onderhoud	309
Praktijkopdracht 6 Veiligheid en onderhoud van het gebouw	317
Praktijkopdracht 7 Goederen ontvangen en opslaan	327
Praktijkopdracht 8 Goederen verzamelen en verzenden	335
Praktijkopdracht 9 Voorraadbeheer	345