

Inhoudsopgave

BLZ

Leereenheid 1: Beroepsoriëntatie

Hoofdstuk 1 Branches en sectoren	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	15
1.3 Zorg en welzijn	16
1.4 Sport en recreatie	20
1.5 Facilitaire dienst	24
1.6 Kappersbranche	27
1.7 Fastservice	29
1.8 Keuken	32
1.9 Bediening	35
1.10 Secretariaat en receptie	38
1.11 Financiële administratie	40
1.12 Verkoop	42
1.13 Logistiek	44
1.14 ICT	48
1.15 Servicemedewerker	50
1.16 Begrippen	53
1.17 Eindopdracht	57

Leereenheid 2: Voorbereiden op praktijk (VOP)

Hoofdstuk 2 Aan het werk binnen een bedrijf	61
2.1 Inleiding	61
2.2 Doelstellingen	61
2.3 Beroepshouding	62
2.4 Persoonlijke presentatie	68
2.5 Afspraken maken en nakomen	74
2.6 Werken volgens protocollen	78
2.7 Begrippen	84
2.8 Eindopdracht	85

Leereenheid 3: Ontvangen en informeren

Hoofdstuk 3 Optreden als aanspreekpunt	91
3.1 Inleiding	91
3.2 Doelstellingen	91
3.3 Mensen te woord staan	92
3.4 Wensen achterhalen	99
3.5 Registreren, informeren en doorverwijzen	102
3.6 Reserveringen aannemen en verwerken	105
3.7 Telefoneren	109
3.8 Klachten behandelen	114
3.9 Begrippen	118
3.10 Eindopdracht	120

Leereenheid 4: Voorbereiden en afronden werkzaamheden

Hoofdstuk 4 Werken volgens plan	123
4.1 Inleiding	123
4.2 Doelstellingen	123
4.3 Doelen formuleren	124
4.4 Plannen	127
4.5 Werkvolgorde	131
4.6 Feedback ontvangen	139
4.7 Reflecteren	142
4.8 Begrippen	146
4.9 Eindopdracht	147

Leereenheid 5: Voorraadbeheer en administratie

Hoofdstuk 5 Administratieve werkzaamheden	151
5.1 Inleiding	151
5.2 Doelstellingen	151
5.3 Post verzorgen	152
5.4 Agendabeheer	157
5.5 Invoeren van gegevens	164
5.6 Ordenen en archiveren	169
5.7 Documenten kopiëren en scannen	176
5.8 Begrippen	178
5.9 Eindopdracht	180

Leereenheid 6: Samenwerken en communiceren

Hoofdstuk 6 Omgaan met anderen	185
6.1 Inleiding	185
6.2 Doelstellingen	185
6.3 Waarden en normen	186
6.4 Respectvolle omgang	190
6.5 Omgaan met cultuurverschillen	195
6.6 Professionele omgangsvormen	202
6.7 Omgaan met conflicten	206
6.8 Grensoverschrijdend gedrag	211
6.9 Begrippen	217
6.10 Eindopdracht	219
 Hoofdstuk 7 Communiceren	 221
7.1 Inleiding	221
7.2 Doelstellingen	221
7.3 Communicatieproces	222
7.4 Ruis in communicatie	226
7.5 Verbale en non-verbale communicatie	229
7.6 Formele en informele communicatie	235
7.7 Vragen stellen en actief luisteren	240
7.8 Begrippen	244
7.9 Eindopdracht	246

Leereenheid 7: Veiligheid en hygiëne

Hoofdstuk 8 Verantwoord aan het werk	249
8.1 Inleiding	249
8.2 Doelstellingen	249
8.3 Veiligheid op de werkvloer	250
8.4 Pictogrammen	255
8.5 Gezond werken	264
8.6 Hygiënisch handelen	268
8.7 Bijdragen aan duurzaamheid	277
8.8 Begrippen	283
8.9 Eindopdracht	285