

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Assistent dienstverlening	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	15
1.3 Sectoren dienstverlening	16
1.4 Sector zorg en welzijn	19
1.5 Kappersbranche	23
1.6 Sector facilitaire dienst	25
1.7 Gastvrijheidssector	27
1.8 Jij als assistent dienstverlening	30
1.9 Dienstverlenend handelen	35
1.10 Begrippen	37
1.11 Eindopdracht	39
Hoofdstuk 2 Doelgroepen waar ik mee werk	41
2.1 Inleiding	41
2.2 Doelstellingen	42
2.3 De peuter	42
2.4 De kleuter	47
2.5 Het schoolkind	51
2.6 Problematiek bij kinderen (peuter, kleuters en schoolkinderen)	53
2.7 De jongere	63
2.8 Problematiek bij jongeren	65
2.9 Mensen met een verstandelijke beperking	67
2.10 Mensen met een lichamelijke beperking	71
2.11 Ouderen	77
2.12 Anatomie	85
2.13 Begrippen	91
Hoofdstuk 3 Werken volgens een plan	93
3.1 Inleiding	93
3.2 Doelstellingen	93
3.3 Plannen	94
3.4 Taken voorbereiden	98
3.5 Taken uitvoeren	103
3.6 Taken afronden	108
3.7 Begrippen	112
3.8 Eindopdracht	113

Hoofdstuk 4 Omgaan met anderen	115
4.1 Inleiding	115
4.2 Doelstellingen	115
4.3 Begroeten en kennismaken	116
4.4 Waarden en normen	119
4.5 Respect en empathie	122
4.6 Omgaan met cultuurverschillen	126
4.7 Samenwerken	130
4.8 Feedback geven en ontvangen	133
4.9 Begrippen	137
4.10 Eindopdracht	138
 Hoofdstuk 5 Communiceren	 139
5.1 Inleiding	139
5.2 Doelstellingen	139
5.3 Wat is communicatie?	140
5.4 Ruis in de communicatie	146
5.5 Verbale en non-verbale communicatie	149
5.6 Formele en informele communicatie	155
5.7 Vragen stellen en actief luisteren	159
5.8 Begrippen	163
5.9 Eindopdracht	165
 Hoofdstuk 6 Verantwoord aan het werk	 167
6.1 Inleiding	167
6.2 Doelstellingen	167
6.3 Veilig werken	168
6.4 Gezond werken	173
6.5 Hygiënisch werken	179
6.6 Milieubewust werken	187
6.7 Begrippen	194
6.8 Eindopdracht	196
 Hoofdstuk 7 Schoonmaken	 199
7.1 Inleiding	199
7.2 Doelstellingen	199
7.3 Professioneel schoonmaken	200
7.4 Werkvolgorde	203
7.5 Schoonmaakplan	205
7.6 Soorten vuil	208
7.7 Schoonmaakmethoden en materialen	210
7.8 Schoonmaakmiddelen	217
7.9 Hygiënisch werken	223
7.10 Ergonomisch werken	225
7.11 Begrippen	227
7.12 Eindopdracht	229

Hoofdstuk 8 Anderen te woord staan	231
8.1 Inleiding	231
8.2 Doelstellingen	231
8.3 Mensen te woord staan	232
8.4 Wensen achterhalen en luisteren	236
8.5 Registreren, informeren en doorverwijzen	239
8.6 Telefoneren	242
8.7 Klachten behandelen	247
8.8 Begrippen	251
8.9 Eindopdracht	252
 Hoofdstuk 9 De werkruimte gereedmaken	 253
9.1 Inleiding	253
9.2 Doelstellingen	253
9.3 Voorbereiding	254
9.4 Ruimte inrichten	257
9.5 Hulpmiddelen klaarzetten	262
9.6 Koffie en thee verzorgen	265
9.7 Het draaiboek	274
9.8 Begrippen	276
9.9 Eindopdracht	277
 Hoofdstuk 10 Eten bereiden en serveren	 279
10.1 Inleiding	279
10.2 Doelstellingen	279
10.3 Hygiëne in de keuken	280
10.4 Soep opwarmen	282
10.5 Broodjes bereiden	284
10.6 Snacks en tussendoortjes	286
10.7 Eten serveren	290
10.8 Afruimen, afwassen en opruimen	297
10.9 Begrippen	301
10.10 Eindopdracht	302
 Hoofdstuk 11 Een activiteit organiseren	 303
11.1 Inleiding	303
11.2 Doelstellingen	303
11.3 Doelgroepen	304
11.4 Activiteit voorbereiden	307
11.5 Activiteit uitvoeren	313
11.6 Activiteit afronden en evalueren	317
11.7 Begrippen	320
11.8 Eindopdracht	321

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Assistent dienstverlening	325
Praktijkopdracht 2 Werken volgens een plan	333
Praktijkopdracht 3 Omgaan met anderen	341
Praktijkopdracht 4 Communiceren	353
Praktijkopdracht 5 Verantwoord aan het werk	361
Praktijkopdracht 6 Schoonmaken	371
Praktijkopdracht 7 Anderen te woord staan	383
Praktijkopdracht 8 De werkruimte gereedmaken	395
Praktijkopdracht 9 Eten bereiden en serveren	405
Praktijkopdracht 10 Een activiteit organiseren	415