

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 De facilitair medewerker	19
1.1 Inleiding	19
1.2 Doelstellingen	19
1.3 Facilitaire dienstverlening	20
1.4 Wie werken er in de facilitaire dienst?	22
1.5 Catering en inrichting	25
1.6 Beroepen en opleidingen	27
1.7 Begrippen	28
 Hoofdstuk 2 Beroepshouding	 29
2.1 Inleiding	29
2.2 Doelstellingen	29
2.3 Beroepshouding	29
2.4 Kenmerken van een goede beroepshouding	32
2.5 Persoonlijke verzorging	34
2.6 Houding en gedrag	39
2.7 Telefoon en social media	40
2.8 Klantvriendelijk en gastvrij communiceren	43
2.9 Begrippen	51
 Hoofdstuk 3 Ruimte klaarmaken	 53
3.1 Inleiding	53
3.2 Doelstellingen	53
3.3 Soorten bijeenkomsten	54
3.4 Ruimtes	58
3.5 Meubilair	61
3.6 Zaalopstellingen	63
3.7 Audiovisuele apparatuur	65
3.8 Sfeerelementen	67
3.9 Veiligheid en toegankelijkheid	69
3.10 Een ontwerp maken	73
3.11 Begrippen	77

Hoofdstuk 4 Cateringwerkzaamheden	79
4.1 Inleiding	79
4.2 Doelstellingen	79
4.3 Gasten ontvangen en bestellingen opnemen	80
4.4 Dranken bereiden	81
4.5 Gerechten bereiden	88
4.6 Buffet opbouwen en presenteren	92
4.7 Serveren	96
4.8 Afruimen en afwassen	101
4.9 HACCP	103
4.10 Begrippen	109
 Hoofdstuk 5 Schoon en veilig werken	 111
5.1 Inleiding	111
5.2 Doelstellingen	111
5.3 Apparaten in de keuken	113
5.4 Professioneel schoonmaken in de keuken	118
5.5 Schoonmaakplan	119
5.6 Werkvolgorde	121
5.7 Manieren van schoonmaken	123
5.8 Schoonmaakmaterialen	125
5.9 Schoonmaakmiddelen	129
5.10 Etiketten	130
5.11 Gezond werken	133
5.12 Begrippen	135
 Hoofdstuk 6 Administratieve werkzaamheden	 137
6.1 Inleiding	137
6.2 Doelstellingen	137
6.3 Kassawerkzaamheden	139
6.4 Voorraad en bestellingen	153
6.5 Reserveringen verwerken	157
6.6 Documenten printen, scannen en opslaan	159
6.7 Formele communicatie	163
6.8 Begrippen	173

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 De facilitair medewerker	177
Deelopdracht 1.01 Wie regelt dit eigenlijk?	178
Deelopdracht 1.02 Ontmoet de facilitair medewerker	180
Deelopdracht 1.03 Achter de schermen	182
Deelopdracht 1.04 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	185
 Praktijkopdracht 2 Beroepshouding	 187
Deelopdracht 2.01 Jij bent het visitekaartje	188
Deelopdracht 2.02 Geknipt voor het vak!	190
Deelopdracht 2.03 Leer het de nieuwe medewerker	192
Deelopdracht 2.04 Fit met Bo op Instagram	195
Deelopdracht 2.05 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	199
 Praktijkopdracht 3 Een ruimte inrichten	 201
Deelopdracht 3.01 Plattegrond	202
Deelopdracht 3.02 Alles op zijn plek	206
Deelopdracht 3.03 Sfeer in beeld	208
Deelopdracht 3.04 Warm welkom	210
Deelopdracht 3.05 Wat staat er op het menu?	212
Deelopdracht 3.06 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	215
 Praktijkopdracht 4 Catering verzorgen	 217
Deelopdracht 4.01 Ik kom uw bestelling opnemen	218
Deelopdracht 4.02 Trends op je bord	220
Deelopdracht 4.03 Klaar voor de service	222
Deelopdracht 4.04 De grote HACCP-quiz	224
Deelopdracht 4.05 Een buffet om van te smullen	227
Deelopdracht 4.06 Wij regelen de catering!	232
Deelopdracht 4.07 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	239
 Praktijkopdracht 5 Schoon en veilig werken	 241
Deelopdracht 5.01 Apparaat in de spotlight	242
Deelopdracht 5.02 Schoon in stappen	244
Deelopdracht 5.03 Geen stap vergeten!	247
Deelopdracht 5.04 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	250

Praktijkopdracht 6 Administratieve werkzaamheden	251
Deelopdracht 6.01 Spitsuur in de kantine	252
Deelopdracht 6.02 Mis het niet!	254
Deelopdracht 6.03 Volgeboekt?	257
Deelopdracht 6.04 Alles geregeld?	261
Deelopdracht 6.05 Boodschap ontvangen?	263
Deelopdracht 6.06 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	266