

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie: Profieldeel Leisure	17
0.1 Inleiding	17

Deel B

P7/P4-K1-W1: Stelt een recreatieve activiteit/programma samen

Hoofdstuk 1 Introductie activiteitenorganisatie	21
1.1 Inleiding	21
1.2 Doelstellingen	21
1.3 Waarom organiseert een bedrijf activiteiten?	22
1.4 Wat voor soort bedrijven bieden activiteiten aan?	23
1.5 Wat voor soort activiteiten onderscheiden we?	23
1.6 Actualiteiten	24
1.7 Activiteitenorganisator en entertainmentmedewerker	25
1.8 Begrippen	30
1.9 Eindopdrachten	30
 Hoofdstuk 2 Doelgroepen	 33
2.1 Inleiding	33
2.2 Doelstellingen	33
2.3 Leeftijdsgroepen	34
2.4 Belevingswerelden	37
2.5 Begrippen	39
2.6 Eindopdrachten	40
 Hoofdstuk 3 Opstellen van een recreatieprogramma	 41
3.1 Inleiding	41
3.2 Doelstellingen	41
3.3 Seizoensprogrammering	42
3.4 Opbouw van het weekprogramma	43
3.5 Begrippen	47
3.6 Eindopdrachten	48
 Hoofdstuk 4 Planning en draaiboeken	 53
4.1 Inleiding	53
4.2 Doelstellingen	53
4.3 Draaiboek	54
4.4 Hoofdstuk 1 van het draaiboek: De voorbereiding	56
4.5 Hoofdstuk 2 van het draaiboek: De uitvoering	60
4.6 Hoofdstuk 3 van het draaiboek: Afronding en evaluatie	62
4.7 Bijlage	65
4.8 Begrippen	66
4.9 Eindopdrachten	67

Hoofdstuk 5 Sport en spel: organisatievormen en organisatieschema's	69
5.1 Inleiding	69
5.2 Doelstellingen	70
5.3 Roulatiesystemen	70
5.4 Uitdaagsystemen	77
5.5 Afvalsystemen	80
5.6 Poulesysteem	87
5.7 Berekenen aantal wedstrijden, aantal velden en wedstrijdduur	92
5.8 Begrippen	97
5.9 Eindopdrachten	98

Hoofdstuk 6 Show en dans: organiseren van een show	103
6.1 Inleiding	103
6.2 Doelstellingen	104
6.3 De opbouw van een show	104
6.4 Het podium	106
6.5 Het schrijven van een script	107
6.6 Het maken van een choreografie	109
6.7 Licht en geluid	111
6.8 Shows om te organiseren	117
6.9 Begrippen	121
6.10 Eindopdrachten	122

Hoofdstuk 7 Tochten, routes en excursies	125
7.1 Inleiding	125
7.2 Doelstellingen	125
7.3 Beleving	126
7.4 Tochten	128
7.5 Excursies	139
7.6 Begrippen	140
7.7 Eindopdracht	141

Hoofdstuk 8 Creatief: organiseren van een creatieve activiteit	143
8.1 Inleiding	143
8.2 Doelstellingen	143
8.3 Doelgroep en vaardigheden	144
8.4 Materiaal	144
8.5 Veilig werken	145
8.6 Voorbereiding - uitvoering - afronden	146
8.7 Knutselvoorbeelden	147
8.8 Begrippen	148
8.9 Eindopdrachten	149

Deel C

P7/P4-K1-W2: Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit

Hoofdstuk 9 Hospitality, veiligheid, kwaliteit en collegialiteit	153
9.1 Inleiding	153
9.2 Doelstellingen	153
9.3 Jij bent Mr. en Mrs. Hospitality	154
9.4 Veiligheid en hygiëne	155
9.5 Kwaliteit en collegialiteit	157
9.6 Begrippen	157
9.7 Eindopdrachten	157

Hoofdstuk 10 Voorbereiden van de uitvoering van activiteiten	159
10.1 Inleiding	159
10.2 Doelstellingen	159
10.3 Briefing met alle medewerkers	160
10.4 Draaiboek als basis van je voorbereidingen	162
10.5 Duurzaam opbouwen, inrichten en aankleden van de locatie/ruimte/podium	164
10.6 Begrippen	165
10.7 Eindopdracht	165
 Hoofdstuk 11 Begeleiden van recreatieve activiteiten	 167
11.1 Inleiding	167
11.2 Doelstellingen	168
11.3 Checklist voor het begeleiden van activiteiten	168
11.4 Ontvangen van gasten/deelnemers	170
11.5 Openen en uitleggen van activiteiten	171
11.6 Begeleiden van activiteiten	173
11.7 Afsluiten van activiteiten	174
11.8 Presentatie- en microfoontechnieken	175
11.9 Standaardpresentaties oefenen	178
11.10 Begrippen	183
11.11 Eindopdracht	184
 Hoofdstuk 12 Afronden van de activiteit	 185
12.1 Inleiding	185
12.2 Doelstellingen	185
12.3 Stappenplan voor het afronden van activiteiten	186
12.4 Stap 1: Prijsuitreiking	187
12.5 Stap 2: Deelnemers en gasten bedanken	188
12.6 Stap 3: Persoonlijk praatje maken met de deelnemers	188
12.7 Stap 4: Opruimen	188
12.8 Stap 5: Debriefing	189
12.9 Evalueren	190
12.10 Begrippen	191
12.11 Eindopdracht	192
12.10 Begrippen	191
12.11 Eindopdracht	192

Deel D

P7/P4-K1-W3: Werkt mee in de horeca

Hoofdstuk 13 Voorbereidende werkzaamheden	195
13.1 Inleiding	195
13.2 Doelstellingen	195
13.3 Mastiek maken	196
13.4 Mise-en-place maken	198
13.5 Begrippen	202

Hoofdstuk 14 Serveren van dranken	203
14.1 Inleiding	203
14.2 Doelstellingen	203
14.3 Algemene serveerregels	204
14.4 Serveren van dranken	206
14.5 Huishoudelijke dranken schenken	210
14.6 Frisdranken schenken	220
14.7 Bieren schenken	224
14.8 Wijnen en aperitieven schenken	229
14.9 Begrippen	231
14.10 Eindopdrachten	231

Hoofdstuk 15 Serveren van gerechten	233
15.1 Inleiding	233
15.2 Doelstellingen	233
15.3 HACCP: Kwaliteitssysteem voor voedselveiligheid	234
15.4 De basisregels	239
15.5 Etiquette	241
15.6 Begrippen	243
15.7 Eindopdrachten	243

Deel E

P7/P4-K2-W1: Beheert recreatievoorzieningen

Hoofdstuk 16 Voorraadbeheer: Verwerken van ontvangst- en opslaggegevens	247
16.1 Inleiding	247
16.2 Doelstellingen	247
16.3 Voorraad	248
16.4 Kosten van voorraad	249
16.5 Inkoop/bestelling	251
16.6 Magazijnindeling	253
16.7 Hygiënecode voor foodproducten	256
16.8 Afboeken van producten	260
16.9 Tellen van de voorraad	260
16.10 Begrippen	262
16.11 Eindopdrachten	263

Deel F

P7/P4-K2-W2: Onderhoudt recreatievoorzieningen

Hoofdstuk 17 Introductie: onderhouden recreatievoorzieningen	267
17.1 Inleiding	267
17.2 Doelstellingen	267
17.3 Controle en onderhoud	268
17.4 Storingen	268
17.5 Schoonmaak	269
17.6 Gereedschap	269
17.7 Begrippen	272
17.8 Eindopdrachten	273

Hoofdstuk 18 Onderhouden installaties	275
18.1 Inleiding	275
18.2 Doelstellingen	275
18.3 Elektra	276
18.4 Sanitair	279
18.5 Begrippen	282
18.6 Eindopdrachten	283

Hoofdstuk 19 Onderhouden infrastructuur	285
19.1 Inleiding	285
19.2 Doelstellingen	285
19.3 Infrastructuur	286
19.4 Afrastering en toegangspoort	286
19.5 Ontsluiting en bestrating	287
19.6 Begrippen	289
19.7 Eindopdrachten	290

Hoofdstuk 20 Onderhouden fietsen en speel- en spelmaterialen	291
20.1 Inleiding	291
20.2 Doelstellingen	291
20.3 Fietsverhuur	292
20.4 Minigolfbaan	296
20.5 Speeltoestellen	298
20.6 Begrippen	301
20.7 Eindopdrachten	302

Hoofdstuk 21 Onderhouden beplanting en gras	303
21.1 Inleiding	303
21.2 Doelstellingen	303
21.3 Onderhoud van beplanting een buitenterrein	304
21.4 Begrippen	309
21.5 Eindopdrachten	310

Deel G

P7/P4-K3-W1: Promoot het recreatieve aanbod

Hoofdstuk 22 Het recreatieve aanbod promoten	313
22.1 Inleiding	313
22.2 Doelstellingen	313
22.3 Het promotieplan	314
22.4 Promotiemiddelen	316
22.5 Begrippen	319
22.6 Eindopdrachten	320

Deel H

P7/P4-K3-W2: Voert aftersales uit en handelt klachten af

Hoofdstuk 23 Klachten, problemen en sociale hygiëne	327
23.1 Inleiding	327
23.2 Doelstellingen	328
23.3 Soorten klachten en problemen	328
23.4 Bedrijfsprocedure: Klachten en problemen van gasten behandelen	330
23.5 Proactief handelen om problemen en klachten te voorkomen	335
23.6 Sociale hygiëne en het stellen van grenzen	336
23.7 Gasten aanspreken op ontoelaatbaar gedrag	340
23.8 Aggressieniveaus van gasten met ontoelaatbaar gedrag	343
23.9 Registreren van klachten en problemen	346
23.10 Samenvatting	347
23.11 Begrippen	348
23.12 Eindopdracht	349
 Hoofdstuk 24 After sales en relatiebeheer	 353
24.1 Inleiding	353
24.2 Doelstellingen	353
24.3 Wat is after sales?	354
24.4 Plan van aanpak maken voor de after sales	355
24.5 Gegevens verzamelen en analyseren: brancherapportages	356
24.6 Gegevens verzamelen en analyseren: reviews, enquêtes en interviews	361
24.7 Gegevens verzamelen en analyseren: meten van loyaliteit met NPS-analyse	364
24.8 Gegevens verzamelen en analyseren: trends en ontwikkelingen	367
24.9 Gegevens verzamelen en analyseren: SWOT-analyse maken	368
24.10 Gegevens verzamelen en analyseren: doelstelling smart formuleren	370
24.11 Samenvatting	371
24.12 Begrippen	372
24.13 Eindopdracht	373

Deel I

P7/P4-K3-W3: Voert administratieve werkzaamheden uit

Hoofdstuk 25 Administratieve werkzaamheden uitvoeren	377
25.1 Inleiding	377
25.2 Doelstellingen	378
25.3 Backoffice in een onderneming	378
25.4 Administratieve organisatie	379
25.5 Bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften	381
25.6 Facturatie en betalen	383
25.7 Contante verkoop en betalen	385
25.8 Debiteurenbeheer	385
25.9 Begrippen	397
25.10 Eindopdrachten	398