

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie: Basisdeel facilitaire dienstverlening	17
0.1 Inleiding	17
Hoofdstuk 1 Introductie facilitaire dienstverlening	19
1.1 Inleiding	19
1.2 Doelstellingen	19
1.3 Wat is facilitaire dienstverlening?	20
1.4 Gastvrijheid binnen facilitaire dienstverlening	25
1.5 Facilitaire dienstverlening zie je overal	26
1.6 Voor wie werk je?	27
1.7 Rollen binnen facilitaire dienstverlening	28
1.8 Hoe ziet een werkdag eruit?	29
1.9 Samenwerken met externe partijen	31
1.10 Trends en ontwikkelingen	32
1.11 Vooruitblik: werken met werkprocessen	37
1.12 Begrippen	39
1.13 Eindopdracht	40

Deel B

B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor

Hoofdstuk 2 Voorbereiden op gastgerichte werkzaamheden	45
2.1 Inleiding	45
2.2 Doelstellingen	45
2.3 Bedrijfsformule	46
2.4 Producten- en dienstenaanbod	53
2.5 Inzicht krijgen in de doelgroep	55
2.6 Guest journey	62
2.7 Werkzaamheden voorbereiden in de praktijk	66
2.8 Begrippen	73
2.9 Eindopdracht	74

Deel C

B1-K1-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving

Hoofdstuk 3 Gastgericht werken	77
3.1 Inleiding	77
3.2 Doelstellingen	77
3.3 Gastgerichte houding	78
3.4 Communicatie met gasten	82
3.5 Verschillen tussen gasten	85
3.6 Gastcontact in de praktijk	87
3.7 Begrippen	95
3.8 Eindopdrachten	96

Deel D

B1-K1-W3: Rondt gastgerichte werkzaamheden af

Hoofdstuk 4 Gastgerichte werkzaamheden afronden	101
4.1 Inleiding	101
4.2 Doelstellingen	101
4.3 Werkzaamheden afronden	102
4.4 Afstemmen met collega's en leidinggevende	102
4.5 Overdragen van werkzaamheden	103
4.6 Begrippen	106

Deel E

B1-K1-W4: Evalueert de (eigen) werkzaamheden

Hoofdstuk 5 Eigen werkzaamheden evalueren en verbeteren	109
5.1 Inleiding	109
5.2 Doelstellingen	109
5.3 Wat is evalueren?	110
5.4 Feedback verzamelen en bespreken	111
5.5 Reflecteren op je eigen handelen	117
5.6 Conclusies trekken	121
5.7 Afspraken maken en vastleggen	123
5.8 Begrippen	125
5.9 Eindopdracht	126

Deel F

B1-K2-W1: Verricht werkzaamheden in de backoffice

Hoofdstuk 6 Werken in de backoffice	131
6.1 Inleiding	131
6.2 Doelstellingen	131
6.3 De backoffice in de facilitaire praktijk	132
6.4 Werken met KWIS-meldingen	135
6.5 Afhandelen van KWIS-meldingen	138
6.6 Klantgericht werken	141
6.7 Communiceren in de backoffice	147
6.8 Beheertaken in de backoffice	155
6.9 Verdieping LFD	160
6.10 Begrippen	167
6.11 Eindopdracht	169

Deel G

B1-K2-W2: Faciliteert en controleert ruimtes, gebouw en omgeving

Hoofdstuk 7 Controleren van ruimtes	175
7.1 Inleiding	175
7.2 Doelstellingen	175
7.3 Kijken met facilitaire ogen	176
7.4 Waar controleer je op?	178
7.5 Verschillende soorten ruimtes	180
7.6 Planmatig controleren	182
7.7 Afwijkingen signaleren	185
7.8 Registreren en opvolgen	187
7.9 Controleren van uitgevoerde werkzaamheden	188
7.10 Professionele houding tijdens controle	192
7.11 Begrippen	195
7.12 Eindopdracht	196
 Hoofdstuk 8 Huisvesting	 199
8.1 Inleiding	199
8.2 Doelstellingen	200
8.3 Wat is huisvesting?	200
8.4 Start bij de gebruiker	201
8.5 Wensen en eisen inventariseren	203
8.6 Analyseren van de bestaande situatie	206
8.7 Het indelingsplan	216
8.8 Afstemmen met de opdrachtgever	223
8.9 Inrichten en verplaatsen van middelen	225
8.10 Trends in huisvesting	230
8.11 Begrippen	238
8.12 Eindopdracht	239
 Hoofdstuk 9 Vergaderservice	 245
9.1 Inleiding	245
9.2 Doelstellingen	245
9.3 Bijeenkomsten in de organisatie	246
9.4 Werken volgens planning en opdracht	248
9.5 De ruimte gebruiksklaar maken	253
9.6 Ondersteunen tijdens de bijeenkomst	269
9.7 De ruimte afronden en opleveren	273
9.8 Trends binnen vergaderservice	275
9.9 Begrippen	279
9.10 Eindopdracht	280

Deel H

B1-K2-W3: Beheert de voorraad

Hoofdstuk 10 Voorraadbeheer	287
10.1 Inleiding	287
10.2 Doelstellingen	288
10.3 De goederenstroom in de facilitaire praktijk	289
10.4 Ontvangen en controleren	291
10.5 Opslaan van goederen	294
10.6 Verstrekken en aanvullen	298
10.7 Bestellen van voorraad	302
10.8 Registreren en bewaken	307
10.9 Duurzaamheid bij voorraadbeheer	310
10.10 Verdieping LFD	311
10.11 Begrippen	316
10.12 Eindopdracht	318

Deel I

B1-K2-W4: Faciliteert branche-specifieke diensten

Hoofdstuk 11 Facilitaire services	325
11.1 Inleiding	325
11.2 Doelstellingen	325
11.3 Doel van facilitaire services	326
11.4 Receptie	326
11.5 Logistiek	331
11.6 Schoonmaak	334
11.7 Catering	336
11.8 Postservice	339
11.9 Afvalbeheer	341
11.10 Textielservice	343
11.11 Bewegwijzering en informatievoorziening	347
11.12 Parkeerbeheer	350
11.13 Sleutel- en middelenbeheer	352
11.14 Printers en kopieermachines	355
11.15 Ongediertebestrijding	357
11.16 Interieurbepanting	359
11.17 Beheer van sanitaire voorzieningen	360
11.18 Overige facilitaire services	363
11.19 Verdieping LFD	366
11.20 Begrippen	371
11.21 Eindopdracht	373

Deel J

B1-K2-W5: Bevordert een veilige werk- en verblijfsomgeving

Hoofdstuk 12 Veiligheid	377
12.1 Inleiding	377
12.2 Doelstellingen	377
12.3 Wat is veiligheid?	378
12.4 Werken volgens regels en afspraken	382
12.5 Veiligheidsvoorzieningen	390
12.6 Preventie en veiligheidsmaatregelen	400
12.7 Veiligheid controleren	402
12.8 Begrippen	408
12.9 Eindopdracht	409
 Hoofdstuk 13 Bedrijfshulpverlening	 411
13.1 Inleiding	411
13.2 Doelstellingen	411
13.3 Wat is bedrijfshulpverlening (bhv)?	412
13.4 Communicatie	416
13.5 Calamiteitenplan	420
13.6 Brandbestrijding	425
13.7 Ontruiming	434
13.8 Eerste hulp (EHBO)	438
13.9 Verdieping LFD	450
13.10 Begrippen	456
13.11 Eindopdracht	458

Deel K

B1-K2-W6: Verricht onderhoud aan gangbare apparatuur, meubilair en buitenruimtes

Hoofdstuk 14 Onderhoud uitvoeren	461
14.1 Inleiding	461
14.2 Doelstellingen	462
14.3 Wat is onderhoud?	462
14.4 Onderhoudsonderdelen	463
14.5 Hoe weet je wat je moet doen?	467
14.6 Onderhoud uitvoeren	471
14.7 Specialist inschakelen	487
14.8 Het logboek	488
14.9 Gebouwbeheersysteem (GBS)	490
14.10 Verdieping LFD	492
14.11 Begrippen	496
14.12 Eindopdracht	497
 Bijlagen Facilitaire services (online verdiepingen)	 501