

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 Verantwoord aan het werk	115
4.1 Inleiding	115
4.2 Doelstellingen	115
4.3 Veilig werken	116
4.4 Gezond werken	121
4.5 Hygiënisch werken	127
4.6 Milieubewust werken	135
4.7 Begrippen	142
4.8 Eindopdracht	144
Hoofdstuk 5 Schoonmaken	147
5.1 Inleiding	147
5.2 Doelstellingen	147
5.3 Professioneel schoonmaken	148
5.4 Werkvolgorde	151
5.5 Schoonmaakplan	153
5.6 Soorten vuil	156
5.7 Schoonmaakmethoden en materialen	158
5.8 Schoonmaakmiddelen	165
5.9 Hygiënisch werken	171
5.10 Ergonomisch werken	173
5.11 Begrippen	175
5.12 Eindopdracht	177
Hoofdstuk 6 Anderen te woord staan	179
6.1 Inleiding	179
6.2 Doelstellingen	179
6.3 Mensen te woord staan	180
6.4 Wensen achterhalen en luisteren	184
6.5 Registreren, informeren en doorverwijzen	187
6.6 Telefoneren	190
6.7 Klachten behandelen	195
6.8 Begrippen	199
6.9 Eindopdracht	200
Hoofdstuk 7 De werkruimte gereedmaken	201
7.1 Inleiding	201
7.2 Doelstellingen	201
7.3 Voorbereiding	202
7.4 Ruimte inrichten	205
7.5 Hulpmiddelen klaarzetten	210
7.6 Koffie en thee verzorgen	213
7.7 Het draaiboek	222
7.8 Begrippen	224
7.9 Eindopdracht	225

Hoofdstuk 8 Eten bereiden en serveren	227
8.1 Inleiding	227
8.2 Doelstellingen	227
8.3 Hygiëne in de keuken	228
8.4 Soep opwarmen	230
8.5 Broodjes bereiden	232
8.6 Snacks en tussendoortjes	234
8.7 Eten serveren	238
8.8 Afruimen, afwassen en opruimen	245
8.9 Begrippen	249
8.10 Eindopdracht	250

Hoofdstuk 9 Een activiteit organiseren	251
9.1 Inleiding	251
9.2 Doelstellingen	251
9.3 Doelgroepen	252
9.4 Activiteit voorbereiden	255
9.5 Activiteit uitvoeren	261
9.6 Activiteit afronden en evalueren	265
9.7 Begrippen	268
9.8 Eindopdracht	269

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Assistent dienstverlening	273
Praktijkopdracht 3 Werken volgens een plan	281
Praktijkopdracht 4 Verantwoord aan het werk	289
Praktijkopdracht 5 Schoonmaken	299
Praktijkopdracht 6 Anderen te woord staan	311
Praktijkopdracht 7 De werkruimte gereedmaken	323
Praktijkopdracht 8 Eten bereiden en serveren	333
Praktijkopdracht 9 Een activiteit organiseren	343