

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Sectoren facilitaire dienstverlening</b>	<b>13</b>
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Werkzaamheden	14
1.4 Sectoren	20
1.5 Eigenschappen en vaardigheden	26
1.6 Trends en ontwikkelingen	31
1.7 Begrippen	34
1.8 Eindopdracht	35
<b>Hoofdstuk 2 Bijeenkomsten faciliteren</b>	<b>37</b>
2.1 Inleiding	37
2.2 Doelstellingen	37
2.3 Doelgroepen en klantgroepen	38
2.4 Bijeenkomst voorbereiden	41
2.5 Ruimte inrichten	46
2.6 Hulpmiddelen klaarzetten	51
2.7 Jouw rol tijdens de bijeenkomst	52
2.8 Bijeenkomst afronden en evalueren	56
2.9 Begrippen	59
2.10 Eindopdracht	60
<b>Hoofdstuk 3 Schoonmaak en onderhoud</b>	<b>63</b>
3.1 Inleiding	63
3.2 Doelstellingen	63
3.3 Werkvolgorde bij schoonmaken	64
3.4 Schoonmaakplan	67
3.5 Soorten vuil	69
3.6 Schoonmaakmaterialen en -middelen	71
3.7 Apparaten onderhouden	77
3.8 Begrippen	79
3.9 Eindopdracht	81

<b>Hoofdstuk 4 Veiligheid en onderhoud van het gebouw</b>	<b>83</b>
4.1 Inleiding	83
4.2 Doelstellingen	83
4.3 Noodsituaties	84
4.4 Beveiliging van het gebouw	90
4.5 Storingen verhelpen	96
4.6 Onderhoud van het gebouw	100
4.7 Terreinonderhoud	105
4.8 Begrippen	108
4.9 Eindopdracht	109
<b>Hoofdstuk 5 Administratieve werkzaamheden</b>	<b>111</b>
5.1 Inleiding	111
5.2 Doelstellingen	111
5.3 Post verzorgen	112
5.4 Zakelijke correspondentie	116
5.5 Agendabeheer	121
5.6 Invoeren van gegevens	128
5.7 FMIS	133
5.8 Ordenen en archiveren	135
5.9 Documenten kopiëren en scannen	142
5.10 Begrippen	144
5.11 Eindopdracht	145
<b>Hoofdstuk 6 Goederen ontvangen en opslaan</b>	<b>147</b>
6.1 Inleiding	147
6.2 Doelstellingen	147
6.3 Veilig werken in een magazijn	148
6.4 Goederen ontvangen	152
6.5 Goederen controleren	162
6.6 Goederen verplaatsen	165
6.7 Goederen opslaan	169
6.8 Retourneren en emballage	173
6.9 Begrippen	175
6.10 Eindopdracht	177
<b>Hoofdstuk 7 Goederen verzamelen en verzenden</b>	<b>179</b>
7.1 Inleiding	179
7.2 Doelstellingen	179
7.3 Bestelling verzamelen	180
7.4 Bestelling controleren	183
7.5 Bestelling verzendklaar maken	186
7.6 Begrippen	192
7.7 Eindopdracht	193

<b>Hoofdstuk 8 Voorraadbeheer</b>	<b>195</b>
8.1 Inleiding	195
8.2 Doelstellingen	195
8.3 Soorten voorraad	196
8.4 Voorraad inventariseren	199
8.5 Derving herkennen en voorkomen	203
8.6 Inkoop	209
8.7 Begrippen	213
8.8 Eindopdracht	215
<b>Hoofdstuk 9 Cateringwerkzaamheden</b>	<b>217</b>
9.1 Inleiding	217
9.2 Doelstellingen	217
9.3 Soorten catering	218
9.4 Hygiëne en HACCP	224
9.5 Dranken verzorgen	229
9.6 Eenvoudige gerechten bereiden	235
9.7 Eten en drinken serveren op een buffet	242
9.8 Eten en drinken aan tafel serveren	247
9.9 Diëten, allergieën en voedingsgewoonten	250
9.10 Afruimen en afwassen	254
9.11 Begrippen	257
9.12 Eindopdracht	259