

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 Schoonmaken	 41
2.1 Inleiding	41
2.2 Doelstellingen	41
2.3 Professioneel schoonmaken	42
2.4 Werkvolgorde	45
2.5 Schoonmaakplan	47
2.6 Soorten vuil	50
2.7 Schoonmaakmethoden en materialen	52
2.8 Schoonmaakmiddelen	59
2.9 Hygiënisch werken	65
2.10 Ergonomisch werken	67
2.11 Begrippen	69
2.12 Eindopdracht	71
 Hoofdstuk 3 Anderen te woord staan	 73
3.1 Inleiding	73
3.2 Doelstellingen	73
3.3 Mensen te woord staan	74
3.4 Wensen achterhalen en luisteren	78
3.5 Registreren, informeren en doorverwijzen	81
3.6 Telefoneren	84
3.7 Klachten behandelen	89
3.8 Begrippen	93
3.9 Eindopdracht	94

Hoofdstuk 4 De werkruimte gereedmaken	95
4.1 Inleiding	95
4.2 Doelstellingen	95
4.3 Voorbereiding	96
4.4 Ruimte inrichten	99
4.5 Hulpmiddelen klaarzetten	104
4.6 Koffie en thee verzorgen	107
4.7 Het draaiboek	116
4.8 Begrippen	118
4.9 Eindopdracht	119
 Hoofdstuk 5 Anderen ondersteunen	 121
5.1 Inleiding	121
5.2 Doelstellingen	121
5.3 Omgaan met de ander	122
5.4 Hygiënisch werken	127
5.5 Tillen en verplaatsen	132
5.6 Helpen bij eten en drinken	136
5.7 Bed opmaken	141
5.8 Boodschappen doen	143
5.9 Begrippen	148
5.10 Eindopdracht	149
 Hoofdstuk 6 Textiel verzorgen	 151
6.1 Inleiding	151
6.2 Doelstellingen	151
6.3 Textiel	152
6.4 Etiketten	156
6.5 Was voorbereiden en sorteren	159
6.6 Wasmiddel kiezen	162
6.7 Wasmachine	166
6.8 Drogen	169
6.9 Strijken	172
6.10 Opvouwen en opbergen	175
6.11 Ergonomisch werken	177
6.12 Begrippen	178
6.13 Eindopdracht	179

Hoofdstuk 7 Facilitaire werkzaamheden uitvoeren	181
7.1 Inleiding	181
7.2 Doelstellingen	181
7.3 Noodsituaties	182
7.4 Onderhoud	188
7.5 Storingen verhelpen en melden	192
7.6 Verlichting	195
7.7 Post verzorgen	197
7.8 Documenten kopiëren en scannen	201
7.9 Begrippen	204
7.10 Eindopdracht	205
 Hoofdstuk 8 Eten bereiden en serveren	 207
8.1 Inleiding	207
8.2 Doelstellingen	207
8.3 Hygiëne in de keuken	208
8.4 Soep opwarmen	210
8.5 Broodjes bereiden	212
8.6 Snacks en tussendoortjes	214
8.7 Eten serveren	218
8.8 Afruimen, afwassen en opruimen	225
8.9 Begrippen	229
8.10 Eindopdracht	230
 Hoofdstuk 9 Een activiteit organiseren	 231
9.1 Inleiding	231
9.2 Doelstellingen	231
9.3 Doelgroepen	232
9.4 Activiteit voorbereiden	235
9.5 Activiteit uitvoeren	241
9.6 Activiteit afronden en evalueren	245
9.7 Begrippen	248
9.8 Eindopdracht	249

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Assistent dienstverlening	253
Praktijkopdracht 2 Schoonmaken	261
Praktijkopdracht 3 Anderen te woord staan	275
Praktijkopdracht 4 De werkruimte gereedmaken	287
Praktijkopdracht 5 Anderen ondersteunen	297
Praktijkopdracht 6 Textiel verzorgen	307
Praktijkopdracht 7 Facilitaire werkzaamheden uitvoeren	315
Praktijkopdracht 8 Eten bereiden en serveren	325
Praktijkopdracht 9 Een activiteit organiseren	335