

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A	THEORIE EN VERWERKING	
HOOFDSTUK	1	JOUW ROL ALS 1E MEDEWERKER FASTSERVICE 13
	1.1.	Inleiding 13
	1.2.	Doelstellingen 13
	1.3.	Functie van een 1e medewerker fastservice 13
	1.4.	Beroepshouding 16
	1.5.	Relaties 23
	1.6.	Tijdsdruk en stress 28
	1.7.	Communicatie 30
	1.8.	Communicatievormen 36
	1.9.	De persoon achter de medewerker 38
	1.10.	Begrippen 42
HOOFDSTUK	2	LEIDERSCHAP EN PERSONEEL 43
	2.1.	Inleiding 43
	2.2.	Doelstellingen 43
	2.3.	Leiderschapsstijlen voor de 1e medewerker 43
	2.4.	Jouw eigen leidersschapsstijl 53
	2.5.	Arbeidsovereenkomst 59
	2.6.	Employability 60
	2.7.	Conflicten op de werkvloer 63
	2.8.	Begrippen 68
HOOFDSTUK	3	INSTRUEREN EN BEGELEIDEN VAN MEDEWERKERS 69
	3.1.	Inleiding 69
	3.2.	Doelstellingen 69
	3.3.	Het team 69
	3.4.	Introduceren van nieuwe medewerkers 73
	3.5.	Informeren en instructie geven 75
	3.6.	Motiveren van medewerkers 79
	3.7.	Collega's coachen 83
	3.8.	Controle, kritiek en feedback 84
	3.9.	Begrippen 90
HOOFDSTUK	4	WERKZAAMHEDEN PLANNEN EN VERDELEN 91
	4.1.	Inleiding 91
	4.2.	Doelstellingen 91
	4.3.	Bepalen van de kwantitatieve behoefte 91
	4.4.	Verzuim, verlof, verloop 97
	4.5.	Werkrooster maken 102
	4.6.	Prioriteiten stellen 113
	4.7.	Rekening houden met: bedrijfsrichtlijnen, cao, arbowet 113
	4.8.	Hoe te handelen bij (langdurig) verzuim 124
	4.9.	Begrippen 128

HOOFDSTUK	5	RAPPORTEREN AAN DE MANAGER/BEDRIJFSLEIDER	129
	5.1.	Inleiding	129
	5.2.	Doelstellingen	129
	5.3.	Het management	129
	5.4.	Het organogram	132
	5.5.	Vormen van communicatie	135
	5.6.	Vergaderingen	142
	5.7.	Dilemma's voor een eerste medewerker fastservice	147
	5.8.	Begrippen	149
HOOFDSTUK	6	SFEER BEWAKEN	151
	6.1.	Inleiding	151
	6.2.	Doelstellingen	151
	6.3.	Lastige situaties	151
	6.4.	Actie ondernemen, ja of nee?	154
	6.5.	Sociaal hygiënisch beleid	163
	6.6.	Hoe onderneem je actie?	175
	6.7.	Begrippen	186

DEEL B PRAKTIJKOPDRACHTEN

PPRAKTIJKOPDRACHT 1	PLANT EN VERDEELT WERKZAAMHEDEN	189
Deelopdracht 1.1.	Planning maken	190
Deelopdracht 1.2.	Mogelijkheden van het personeel	190
Deelopdracht 1.3.	Benodigde uren	190
Deelopdracht 1.4.	Weekrooster	190
Deelopdracht 1.5.	Dagplanning	190
Deelopdracht 1.6.	Communicatie	191
Deelopdracht 1.7.	Schrijf een verslag en evalueer	191
PPRAKTIJKOPDRACHT 2	INSTRUEERT EN BEGELEIDT (LERENDE) MEDEWERKERS	193
Deelopdracht 2.1.	Planning maken	194
Deelopdracht 2.2.	Vorbereiden leidinggeven	194
Deelopdracht 2.3.	Instrueren, motiveren en controleren	194
Deelopdracht 2.4.	Introductieplan	194
Deelopdracht 2.5.	Inwerkplan	194
Deelopdracht 2.6.	Schrijf een verslag en evalueer	195