

HOOFDSTUK 1	13
HET BEROEPSPROFIEL	13
1.1. Inleiding	13
1.2. Doelstellingen	13
1.3. Je functie	14
1.4. Je verantwoordelijkheden en taken	20
1.5. Beroepshouding	23
1.6. Tijdsdruk en stress	29
1.7. Begrippen	32
HOOFDSTUK 2	33
GASTVRIJHEID: HET SPEL VAN VRAAG EN AANBOD	33
2.1. Inleiding	33
2.2. Doelstellingen	34
2.3. Het gastvrijheidsmodel	34
2.4. Het aanbod van gastvrijheid	40
2.5. De vraag naar gastvrijheid	48
2.6. Op zoek naar toegevoegde waarde	60
2.7. Gastgerichtheid en gastvriendelijkheid	64
2.8. Gastvriendelijkheid: Hoe? Zo!	70
2.9. Begrippen	73
HOOFDSTUK 3	75
HET PRODUCT: KENNIS IN SAMENSPEL MET DE WENSEN VAN DE GAST	75
3.1. Inleiding	75
3.2. Doelstellingen	75
3.3. Kennis van de productgroepen	75
3.4. Kennis van gerechten	91
3.5. Trends	112
3.6. Begrippen	115
HOOFDSTUK 4	117
GASTVRIJHEID VERKOPEN	117
4.1. Inleiding	117
4.2. Doelstellingen	118
4.3. Commercieel inzicht	118
4.4. Kostenbeheersing	122
4.5. Zelf kostenbewust werken	124
4.6. Commerciële kansen	127
4.7. De aida-formule	130
4.8. Het verkoopgesprek	135
4.9. Bijverkoop en aftersales	140
4.10. Kwaliteit en kwaliteitszorg	143
4.11. Begrippen	153

HOOFDSTUK 5	155
VOORRAADBEHEER	155
5.1. Inleiding	155
5.2. Doelstellingen	155
5.3. Voorraadbegrippen	156
5.4. Voorraadbeleid	160
5.5. Kwaliteit en voorraadbeheer	162
5.6. Begrippen	168
 HOOFDSTUK 6	 169
BEGELEIDEN VAN MEDEWERKERS	169
6.1. Inleiding	169
6.2. Doelstellingen	169
6.3. Communicatie	169
6.4. Informeren	173
6.5. Instructie geven	175
6.6. Feedback	176
6.7. Begrippen	179
 HOOFDSTUK 7	 181
ONDERSTEUNENDE TAKEN	181
7.1. Inleiding	181
7.2. Doelstellingen	181
7.3. Werven van nieuwe medewerkers	181
7.4. Selecteren van nieuwe medewerkers	189
7.5. De sollicitatiebrief	191
7.6. Introductie en inwerken	198
7.7. Werkoverleg	199
7.8. Functionerings- en beoordelingsgesprekken	204
7.9. Begrippen	207
 HOOFDSTUK 8	 209
GASTRONOMIE	209
8.1. Inleiding	209
8.2. Doelstellingen	209
8.3. Betekenis gastronomie	210
8.4. Een kwestie van smaak	218
8.5. Wat is proeven?	233
8.6. De psychologische smaak	247
8.7. Proeven en analyseren van wijn	250
8.8. Smaken combineren	264
8.9. De kok als gastronom	272
8.10. De gastheer en gastvrouw als gastronom	275
8.11. Begrippen	278