

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	GASTVRIJHEID: HET SPEL VAN VRAAG EN AANBOD	11
	1.1	Inleiding	11
	1.2	Het gastvrijheidsmodel	13
	1.3	Het aanbod van gastvrijheid	19
	1.4	De vraag naar gastvrijheid	27
	1.5	Op zoek naar de toegevoegde waarde	40
	1.6	Gastgerichtheid en gastvriendelijkheid	45
	1.7	Gastvriendelijkheid: Hoe? Zo!	52
HOOFDSTUK	2	GASTVRIJHEID EN HET SOCIAALHYGIËNISCH BELEID	57
	2.1	Inleiding	57
	2.2	Bedrijfsconcepten	59
	2.3	Maxim, bruin café	60
	2.4	Huisregels	67
	2.5	Ongewenst gedrag	74
	2.6	Instructie handhaving huisregels	98
HOOFDSTUK	3	VOORRAADBEHEER	105
	3.1	Inleiding	105
	3.2	Voorraadbegrippen	106
	3.3	Voorraadbeleid	110
	3.4	Kwaliteit en voorraadbeheer	113
HOOFDSTUK	4	BEGELEIDEN VAN MEDEWERKERS	119
	4.1	Inleiding	119
	4.2	Communicatie	120
	4.3	Gespreksvaardigheden	124
	4.4	Coachen en probleemoplossende gesprekken	137
HOOFDSTUK	5	ONDERSTEUNENDE TAKEN	145
	5.1	Inleiding	145
	5.2	Werven van nieuwe medewerkers	146
	5.3	Selecteren van nieuwe medewerkers	156
	5.4	Introductie en inwerken	165
	5.5	Werkoverleg	168
	5.6	Functionerings- en beoordelingsgesprekken	173
HOOFDSTUK	6	GASTRONOMIE	179
	6.1	Inleiding	179
	6.2	Betekenis gastronomie	181
	6.3	Een kwestie van smaak	190
	6.4	Wat is proeven?	206
	6.5	De psychologische smaak	220
	6.6	Proeven en analyseren van wijn	223
	6.7	Smaken combineren	236
	6.8	De kok als gastronom	245
	6.9	De gastheer en gastvrouw als gastronom	248