

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	HYGIËNE, ERGONOMIE EN VEILIGHEID IN HET RESTAURANT	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Doelstellingen	13
	1.3.	Hygiënisch, veilig en verantwoord werken	13
	1.4.	Arbowet	16
	1.5.	EHBO	23
	1.6.	Bedrijfshygiëne	26
	1.7.	Wat is sociale hygiëne?	39
	1.8.	Begrippen	43
HOOFDSTUK	2	HOE WERKT DE HORECA?	45
	2.1.	Inleiding	45
	2.2.	Doelstellingen	45
	2.3.	Hoe goed ken jij de horeca?	45
	2.4.	Producten en diensten	50
	2.5.	Maaltijdverstreckende bedrijven	51
	2.6.	Drankverstreckende bedrijven	57
	2.7.	Logiesverstreckende bedrijven	59
	2.8.	Recreatieve bedrijven	62
	2.9.	De bedrijfsformule en de doelgroep	65
	2.10.	Marketinginstrumenten	67
	2.11.	Wat kan ik worden?	75
	2.12.	Begrippen	77
HOOFDSTUK	3	BEROEPSHOUDING	79
	3.1.	Inleiding	79
	3.2.	Doelstellingen	79
	3.3.	Jij bent het visitekaartje!	79
	3.4.	Kleding	82
	3.5.	Persoonlijke verzorging	84
	3.6.	Beroepshouding en regels	86
	3.7.	Klantgerichtheid en klantvriendelijkheid	90
	3.8.	Hoe hoort het eigenlijk?	100
	3.9.	Klantgerichte vragen stellen	102
	3.10.	Luisteren	107
	3.11.	Waar moet je verder aan denken?	109
	3.12.	Begrippen	110

HOOFDSTUK	4	VOORDAT DE GASTEN KOMEN	111
	4.1.	Inleiding	111
	4.2.	Doelstellingen	111
	4.3.	Reserveringen	111
	4.4.	Gasten aan de balie (front-office)	119
	4.5.	Mastiek maken	121
	4.6.	Zalen inrichten	126
	4.7.	Mise-en-place	133
	4.8.	De tafel opdekken	136
	4.9.	De tafel indekken	142
	4.10.	Werkvolgorde tafel opdekken	146
	4.11.	Begrippen	150
HOOFDSTUK	5	WIJ ZIJN GEOPEND!	151
	5.1.	Inleiding	151
	5.2.	Doelstellingen	151
	5.3.	Gasten ontvangen	151
	5.4.	Gasten placeren	154
	5.5.	Mevrouw, ik wil een andere tafel!	155
	5.6.	De bestelling opnemen	156
	5.7.	Registreren van informatie (rekeningen bijhouden)	159
	5.8.	Begrippen	162
HOOFDSTUK	6	SERVEREN	163
	6.1.	Inleiding	163
	6.2.	Doelstellingen	163
	6.3.	Draagmethoden	163
	6.4.	Serveren	169
	6.5.	Is alles naar wens?	174
	6.6.	Help... Een klacht!	178
	6.7.	Debarrasseren	182
	6.8.	De kassa	186
	6.9.	De rekening	190
	6.10.	Afscheid	194
	6.11.	Begrippen	195

HOOFDSTUK	7	IK STA VOOR U KLAAR	197
	7.1.	Inleiding	197
	7.2.	Doelstellingen	197
	7.3.	Mensen te woord staan	198
	7.4.	Registreren, informeren en doorverwijzen	201
	7.5.	Wensen achterhalen en luisteren	204
	7.6.	Telefoneren	208
	7.7.	Klachten behandelen	214
	7.8.	Begrippen	218
	7.9.	Eindopdracht	219
HOOFDSTUK	8	SCHOONMAKEN	221
	8.1.	Inleiding	221
	8.2.	Doelstellingen	221
	8.3.	Professioneel schoonmaken	222
	8.4.	Werkvolgorde	225
	8.5.	Schoonmaakplan	227
	8.6.	Soorten vuil	230
	8.7.	Schoonmaakmethoden en materialen	232
	8.8.	Schoonmaakmiddelen	240
	8.9.	Hygiënisch werken	245
	8.10	Ergonomisch werken	247
	8.11.	Begrippen	249
	8.12.	Eindopdracht	251
HOOFDSTUK	9	ZORG VOOR ANDEREN	253
	9.1.	Inleiding	253
	9.2.	Doelstellingen	253
	9.3.	Omgaan met de ander	254
	9.4.	Hygiënisch werken	260
	9.5.	Tillen en verplaatsen	265
	9.6.	Helpen bij de verzorging	269
	9.7.	Helpen bij toiletbezoek en luiers verschonen	271
	9.8.	Helpen bij eten en drinken	273
	9.9.	Bed opmaken	278
	9.10.	Boodschappen doen	280
	9.11.	Begrippen	285
	9.12.	Eindopdracht	286

HOOFDSTUK	10	HACCP IN DE KEUKEN	289
	10.1.	Inleiding	289
	10.2.	Doelstellingen	289
	10.3.	Oorsprong van HACCP	289
	10.4.	Wie controleert die regels allemaal?	291
	10.5.	Grondstoffen ontvangen	292
	10.6.	Grondstoffen opslaan	295
	10.7.	HACCP-regels tijdens de bereiding	304
	10.8.	Afval	307
	10.9.	Begrippen	310
HOOFDSTUK	11	MISE-EN-PLACE IN DE KOUDE KEUKEN	311
	11.1.	Inleiding	311
	11.2.	Doelstellingen	311
	11.3.	Schoonmaaktechnieken	313
	11.4.	Salades	318
	11.5.	Opdeeltechnieken	322
	11.6.	Koude sauzen en dressings	330
	11.7.	Koud voorbereiden	334
	11.8.	Zoete sauzen	342
	11.9.	Bindtechnieken	344
	11.10.	Nagerechten	346
	11.11.	Begrippen	352
HOOFDSTUK	12	BEREIDINGSTECHNIEKEN	353
	12.1.	Inleiding	353
	12.2.	Doelstellingen	353
	12.3.	Warme voorbereidingstechnieken	354
	12.4.	Bouillon	361
	12.5.	Warme bindmiddelen	365
	12.6.	Soepen	368
	12.7.	Convenience	374
	12.8.	Bereidingstechnieken	376
	12.9.	Afwerken en doorgeven van gerechten	385
	12.10.	Begrippen	388