

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 placenten	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	HACCP IN DE KEUKEN	197
	7.1.	Inleiding	197
	7.2.	Doelstellingen	197
	7.3.	Oorsprong van HACCP	197
	7.4.	Wie controleert die regels allemaal?	199

	7.5.	Grondstoffen ontvangen	200
	7.6.	Grondstoffen opslaan	203
	7.7.	HACCP-regels tijdens de bereiding	212
	7.8.	Afval	215
	7.9.	Begrippen	218
HOOFDSTUK	8	MISE-EN-PLACE IN DE KOUDE KEUKEN	219
	8.1.	Inleiding	219
	8.2.	Doelstellingen	219
	8.3.	Schoonmaaktechnieken	221
	8.4.	Salades	226
	8.5.	Opdeeltechnieken	230
	8.6.	Koude sauzen en dressings	238
	8.7.	Koud voorbereiden	242
	8.8.	Zoete sauzen	250
	8.9.	Bindtechnieken	252
	8.10.	Nagerechten	254
	8.11.	Begrippen	260
HOOFDSTUK	9	BEREIDINGSTECHNIEKEN	261
	9.1.	Inleiding	261
	9.2.	Doelstellingen	261
	9.3.	Warme voorbereidingstechnieken	262
	9.4.	Bouillon	269
	9.5.	Warme bindmiddelen	273
	9.6.	Soepen	276
	9.7.	Convenience	282
	9.8.	Bereidingstechnieken	284
	9.9.	Afwerken en doorgeven van gerechten	293
	9.10.	Begrippen	296
HOOFDSTUK	10	KEN JE GEREEDSCHAP!	297
	10.1.	Inleiding	297
	10.2.	Doelstellingen	297
	10.3.	Materialen	297
	10.4.	Apparatuur	302
	10.5.	Gereedschappen in de keuken	318
	10.6.	Pannenset	324
	10.7.	Schoonmaken van apparatuur en gereedschappen	327
	10.8.	Begrippen	335