

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	HOE WERKT DE HORECA?	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Hoe goed ken jij de horeca?	13
	1.3.	Producten en diensten	18
	1.4.	Maaltijdverstreckende bedrijven	19
	1.5.	Drankverstreckende bedrijven	25
	1.6.	Logiesverstreckende bedrijven	27
	1.7.	Recreatieve bedrijven	31
	1.8.	Begrippen	35
HOOFDSTUK	2	KEN JIJ DE BAKKERIJ?	37
	2.1.	Inleiding	37
	2.2.	De bakkerij	37
	2.3.	Wat kan ik worden?	41
	2.4.	Begrippen	44
HOOFDSTUK	3	HYGIËNE, ERGONOMIE EN VEILIGHEID IN HET RESTAURANT	45
	3.1.	Inleiding	45
	3.2.	Hygiënisch, veilig en verantwoord werken	45
	3.3.	Arbowet	48
	3.4.	EHBO	56
	3.5.	Bedrijfshygiëne	59
	3.6.	Wat is sociale hygiëne?	72
	3.7.	Begrippen	76
HOOFDSTUK	4	HACCP IN DE KEUKEN	77
	4.1.	Inleiding	77
	4.2.	Oorsprong van HACCP	77
	4.3.	Wie controleert die regels allemaal?	78
	4.4.	Grondstoffen ontvangen	79
	4.5.	Grondstoffen opslaan	82
	4.6.	HACCP-regels tijdens de bereiding	91
	4.7.	HACCP-regels na de bereiding	94
	4.8.	Afval	96
	4.9.	Begrippen	99

HOOFDSTUK	5.	BEROEPSHOUDING	101
	5.1.	Inleiding	101
	5.2.	Doelstellingen	101
	5.3.	Jij bent het visitekaartje!	101
	5.4.	Kleding	104
	5.5.	Persoonlijke verzorging	106
	5.6.	Beroepshouding en regels	108
	5.7.	Klantgerichtheid en klantvriendelijkheid	112
	5.8.	Hoe hoort het eigenlijk?	122
	5.9	Klantgerichte vragen stellen	124
	5.10.	Luisteren	129
	5.11.	Waar moet je verder aan denken?	131
	5.12.	Begrippen	132
HOOFDSTUK	6	MISE-EN-PLACE IN DE KOUDE KEUKEN	133
	6.1.	Inleiding	133
	6.2.	Schoonmaaktechnieken	135
	6.3.	Salades	139
	6.4.	Opdeeltechnieken	144
	6.5.	Koude sauzen en dressings	151
	6.6.	Koud voorbereiden	156
	6.7.	Zoete sauzen	164
	6.8.	Bindtechnieken	166
	6.9.	Nagerechten	168
	6.10.	Begrippen	174
HOOFDSTUK	7	BEREIDINGSTECHNIEKEN	175
	7.1.	Inleiding	175
	7.2.	Warme voorbereidingstechnieken	176
	7.3.	Bouillon	183
	7.4.	Warme bindmiddelen	187
	7.5.	Soepen	190
	7.6.	Convenience	196
	7.7.	Bereidingstechnieken	198
	7.8.	Afwerken en doorgeven van gerechten	207
	7.9.	Begrippen	210
HOOFDSTUK	8	HET BEWERKEN EN BAKKEN VAN EEN BROODDEEG	211
	8.1.	Inleiding	211
	8.2.	Bewerkingstechnieken	211
	8.3.	Rijzen	221
	8.4.	Bakken	231
	8.5.	Afwerken en beoordelen	241
	8.6.	Begrippen	242

HOOFDSTUK	9	DE BANKETBAKKERIJ	243
	9.1.	Inleiding	243
	9.2.	Boterdegen	243
	9.3.	Beslag	272
	9.4.	Korstdeeg	288
	9.5.	Technieken in de banketbakkerij	293
	9.6.	Afwerken, garneren en decoreren	295
	9.7.	Machines, apparaten en gereedschappen in de banketbakkerij	300
	9.8.	Begrippen	312
HOOFDSTUK	10	VOORDAT DE GASTEN KOMEN	315
	10.1.	Inleiding	315
	10.2.	Doelstellingen	315
	10.3.	Reserveringen	315
	10.4.	Gasten aan de balie (front-office)	323
	10.5.	Mastiek maken	325
	10.6.	Zalen inrichten	330
	10.7.	Mise-en-place	337
	10.8.	De tafel opdekken	340
	10.9.	De tafel indekken	346
	10.10.	Werkvolgorde tafel opdekken	350
	10.11.	Begrippen	354
HOOFDSTUK	11	WIJ ZIJN GEOPEND!	355
	11.1.	Inleiding	355
	11.2.	Doelstellingen	355
	11.3.	Gasten ontvangen	355
	11.4.	Gasten placeren	358
	11.5.	Mevrouw, ik wil een andere tafel!	359
	11.6.	De bestelling opnemen	360
	11.7.	Registreren van informatie (rekeningen bijhouden)	363
	11.8.	Begrippen	366
HOOFDSTUK	12	SERVEREN	367
	12.1.	Inleiding	367
	12.2.	Doelstellingen	367
	12.3.	Draagmethoden	367
	12.4.	Serveren	373
	12.5.	Is alles naar wens?	378
	12.6.	Help... Een klacht!	382
	12.7.	Debarrasseren	386
	12.8.	De kassa	390
	12.9.	De rekening	394
	12.10.	Afscheid	398
	12.11.	Begrippen	399