

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 De horeca uitgelegd	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	15
1.3 Welkom in de horeca!	16
1.4 Producten en diensten	20
1.5 Maaltijdverstreckende bedrijven	21
1.6 Drankverstreckende bedrijven	28
1.7 Logiesverstreckende bedrijven	30
1.8 Recreatieve bedrijven	33
1.9 Bedrijfsformule en doelgroep	34
1.10 Marketinginstrumenten	38
1.11 Wat kan ik worden?	45
1.12 Begrippen	48
 Hoofdstuk 2 Voordat de gasten komen	 51
2.1 Inleiding	51
2.2 Doelstellingen	51
2.3 Reserveringen	52
2.4 Gasten aan de balie (front-office)	60
2.5 Mastiek maken	62
2.6 Zalen inrichten	67
2.7 Mise-en-place	73
2.8 De tafel opdekken	77
2.9 De tafel indekken	83
2.10 Werkvolgorde tafel opdekken	87
2.11 Begrippen	90
 Hoofdstuk 3 Wij zijn geopend!	 93
3.1 Inleiding	93
3.2 Doelstellingen	93
3.3 Gasten ontvangen	94
3.4 Gasten placeren	97
3.5 Mevrouw, ik wil een andere tafel!	98
3.6 De bestelling opnemen	99
3.7 Registreren van informatie (rekeningen bijhouden)	102
3.8 Begrippen	104

Hoofdstuk 4 Serveren	105
4.1 Inleiding	105
4.2 Doelstellingen	105
4.3 Draagmethoden	106
4.4 Serveren	111
4.5 Is alles naar wens?	116
4.6 Help... een klacht!	120
4.7 Debarrasseren	124
4.8 De kassa	128
4.9 De rekening	130
4.10 Afscheid	134
4.11 Begrippen	136
 Hoofdstuk 5 Achter de bar	 139
5.1 Inleiding	139
5.2 Doelstellingen	139
5.3 Indeling van dranken	140
5.4 Huishoudelijke dranken: koffie	141
5.5 Huishoudelijke dranken: thee	148
5.6 Huishoudelijke dranken: cacao- en zuiveldranken	156
5.7 Dranken zonder alcohol	158
5.8 Alcoholhoudende dranken	166
5.9 Wijn	172
5.10 Gedistilleerde dranken	184
5.11 Schenkhoeveelheid en etiketten	186
5.12 Eenvoudige gerechten bereiden en serveren	190
5.13 Begrippen	193
 Hoofdstuk 6 Wat verkoop ik?	 195
6.1 Inleiding	195
6.2 Doelstellingen	195
6.3 De menu- en drankenkaart	196
6.4 Menuleer	199
6.5 Hoe maak je een menu- of drankenkaart?	206
6.6 Prijs bepalen*	210
6.7 Kostprijs	218
6.8 Een prijsvoorstel doen: de offerte	220
6.9 Promotie	223
6.10 Begrippen	231

Hoofdstuk 7 Hygiëne, ergonomie en veiligheid	235
7.1 Inleiding	235
7.2 Doelstellingen	235
7.3 Hygiënisch, veilig en verantwoord werken	236
7.4 Arbowet	238
7.5 EHBO	245
7.6 Bedrijfshygiëne	248
7.7 Wat is sociale hygiëne?	260
7.8 Begrippen	263

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdrachten 1 De horeca uitgelegd	267
Praktijkopdrachten 2 Voordat de gasten komen	275
Praktijkopdrachten 3 Wij zijn geopend!	287
Praktijkopdrachten 4 Serveren	293
Praktijkopdrachten 5 Achter de bar	305
Praktijkopdrachten 6 Wat verkoop ik?	315
Praktijkopdrachten 7 Hygiëne, ergonomie en veiligheid	323