

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 De hospitalitybranche</b>	<b>13</b>
1.1 Inleiding	14
1.2 Doelstellingen	14
1.3 De hospitalitybranche	15
1.4 Maaltijdverstreckende bedrijven	21
1.5 Drankverstreckende bedrijven	29
1.6 Logiesverstreckende bedrijven	32
1.7 Bedrijfsformule	34
1.8 Begrippen	46
1.9 Eindopdracht	48
<b>Hoofdstuk 2 Duurzaam werken</b>	<b>51</b>
2.1 Inleiding	52
2.2 Doelstellingen	52
2.3 Duurzame ontwikkelingsdoelen (SDG)	53
2.4 Duurzame voedselkeuzes	56
2.5 Duurzaam omgaan met grondstoffen	59
2.6 Productieproces in de foodsector	64
2.7 Keurmerken	68
2.8 Voedseltransport	71
2.9 Duurzaamheid in de keuken	74
2.10 Begrippen	78
2.11 Eindopdracht	80
<b>Hoofdstuk 3 HACCP en hygiëne</b>	<b>83</b>
3.1 Inleiding	84
3.2 Doelstellingen	84
3.3 Persoonlijke hygiëne	85
3.4 Levensmiddelenhygiëne	93
3.5 Levensvoorwaarden van bacteriën	97
3.6 Besmettingsvormen en gevolgen	100
3.7 HACCP	105
3.8 Controle door de NVWA	106
3.9 Begrippen	110
3.10 Eindopdracht	112

<b>Hoofdstuk 4 Bestellen en ontvangen</b>	<b>115</b>
4.1 Inleiding	116
4.2 Doelstellingen	116
4.3 Voorraadbeheer	117
4.4 Bestellen van producten	119
4.5 Online bestellen	123
4.6 Ontvangen van de bestelling	131
4.7 Controleren van producten	140
4.8 Weekformulier hygiëne	147
4.9 Begrippen	150
4.10 Eindopdracht	151
<b>Hoofdstuk 5 Opslag van producten</b>	<b>153</b>
5.1 Inleiding	154
5.2 Doelstellingen	154
5.3 Algemene regels voor opslag	155
5.4 Ontvangstruimte en opslag	165
5.5 Opslag gevaarlijke stoffen	169
5.6 Registratieformulieren	171
5.7 Bereiden van producten	174
5.8 Begrippen	184
5.9 Eindopdracht	185
<b>Hoofdstuk 6 Schoon en veilig werken</b>	<b>187</b>
6.1 Inleiding	188
6.2 Doelstellingen	188
6.3 Bedrijfshygiëne	189
6.4 Schoonmaak	189
6.5 Afwaskeuken	203
6.6 Circulair afval	209
6.7 Veilig en ergonomisch werken	214
6.8 Arbowet en cao	220
6.9 Begrippen	226
6.10 Eindopdracht	228
<b>Hoofdstuk 7 Gastvrij werken vanuit de keuken</b>	<b>231</b>
7.1 Inleiding	232
7.2 Doelstellingen	232
7.3 Een gastvrije houding, hoe moeilijk kan het zijn?	233
7.4 Een kwestie van vraag en aanbod	238
7.5 Het belang van gastvrijheid	246
7.6 De guestjourney	248
7.7 De nabeleving: wat maakt de gast tevreden?	259
7.8 Begrippen	262
7.9 Eindopdracht	264

<b>Hoofdstuk 8 Gastvrij en sociaal veilig werken</b>	<b>267</b>
8.1 Inleiding	268
8.2 Doelstellingen	268
8.3 Een gastgerichte beleving	269
8.4 Commercieel inzicht	275
8.5 Communicatie	286
8.6 Omgangsvormen en culturele verschillen	299
8.7 Klachten	310
8.8 Sociale veiligheid	315
8.9 Begrippen	336
8.10 Eindopdracht	338
<b>Praktijkopdracht 1</b>	
B1-K2 Beheert voorraden	341
<b>Praktijkopdracht 2</b>	
B1-K3 Verleent gastvrijheid	345