

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Kapítulo 1 E kòki hospitalario	13
1.1 Introdukshon	13
1.2 Meta	14
1.3 Hospitalidat, kon kon difísil e por ta?	16
1.4 Hospitalidat den empresa	18
1.5 E banda di demanda: risibí hospitalidat	21
1.6 E banda di oferta: ofresé hospitalidat	35
1.7 E fórmula di empresa	39
1.8 Konsepto	48
1.9 Enkargo final	50
Kapítulo 2 Importansia di hospitalidat	51
2.1 Introdukshon	51
2.2 Meta	51
2.3 Importansia di hospitalidat	52
2.4 Fase di resepsion	54
2.5 Informá wéspet	58
2.6 Fase di estadia	62
2.7 Fase di despedida	64
2.8 Satisfakshon di wéspet	69
2.9 Un wéspet ku ta keha	73
2.10 Balor di un reaksion	78
2.11 Konsepto	82
2.12 Enkargo final	84
Kapítulo 3 Traha hospitalario na mesa	85
3.1 Introdukshon	85
3.2 Meta	85
3.3 Tareanan den restorant	86
3.4 Sirbimentu di kuminda	90
3.5 Sirbi bibida	108
3.6 Sirbi bibida den stap	112
3.7 Konsepto	117
3.8 Enkargo final	119
Kapítulo 4 Bista/tinu komersial	121
4.1 Introdukshon	121
4.2 Meta	121
4.3 Ta/ser komersial	123
4.4 Abo komo bendedó	126
4.5 Bista/tinu komersial	129
4.6 E fórmula AIDA	131
4.7 Kòmbersashon di benta	138
4.8 Benta adishonal	143
4.9 Benta despues òf aftersales	146
4.10 Konsepto	148
4.11 Enkargo final	150

Kapítulo 5 Konsehá wéspet	151
5.1 Introdukshon	151
5.2 Meta	151
5.3 Arte di purba	155
5.4 Gastronomía i e teoría di sabor moderno	161
5.5 Kombiná sabor	167
5.6 E kòki komo gastrónomo i dunadó di sabor	170
5.7 E anfitrión komo gastrónomo i dunadó di sabor	174
5.8 Konseptu	177
5.9 Enkargo final	179
Kapítulo 6 Konosedo di alimento i bibida	181
6.1 Introdukshon	181
6.2 Meta	182
6.3 Konosedó di alimento i biña	184
6.4 Konosedó di alimento i serbes	191
6.5 Konosedó di alimento i kòktel	196
6.6 Konosedó di alimento i te	199
6.7 Konosedó di alimento - bibida trahá na kas	203
6.8 Konseho di bibida	206
6.9 Konseptu	207
6.10 Enkargo final	209
Kapítulo 7 E BALOR AGREGA	211
7.1 Introdukshon	211
7.2 Meta	212
7.3 Buskando e balor agregá	213
7.4 Reglanan general pa traha den bista di wéspetnan	217
7.5 Trènt nobo?	220
7.6 Konseptu	225
7.7 Enkargo final	226