

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	21
1.5 Maaltijdverstrekkende bedrijven	22
1.6 Drankverstrekkende bedrijven	29
1.7 Logiesverstrekkende bedrijven	31
1.8 Recreatieve bedrijven	34
1.9 Bedrijfsformule en doelgroep	35
1.10 Marketinginstrumenten	40
1.11 Wat kan ik worden?	47
1.12 Begrippen	50
 Hoofdstuk 2 Voordat de gasten komen	 53
2.1 Inleiding	53
2.2 Doelstellingen	53
2.3 Reserveringen	54
2.4 Gasten aan de balie (front-office)	62
2.5 Mastiek maken	64
2.6 Zalen inrichten	69
2.7 Mise-en-place	75
2.8 De tafel opdekken	79
2.9 De tafel indekken	85
2.10 Werkvolgorde tafel opdekken	89
2.11 Begrippen	92
 Hoofdstuk 3 Wij zijn geopend!	 95
3.1 Inleiding	95
3.2 Doelstellingen	95
3.3 Gasten ontvangen	96
3.4 Gasten placeren	99
3.5 Mevrouw, ik wil een andere tafel!	100
3.6 De bestelling opnemen	101
3.7 Registreren van informatie (rekeningen bijhouden)	104
3.8 Begrippen	106

Hoofdstuk 4 Serveren	107
4.1 Inleiding	107
4.2 Doelstellingen	107
4.3 Draagmethoden	108
4.4 Serveren	113
4.5 Is alles naar wens?	118
4.6 Help... een klacht!	122
4.7 Debarrasseren	126
4.8 De kassa	130
4.9 De rekening	132
4.10 Afscheid	136
4.11 Begrippen	138
 Hoofdstuk 5 Achter de bar	 141
5.1 Inleiding	141
5.2 Doelstellingen	141
5.3 Indeling van dranken	142
5.4 Huishoudelijke dranken: koffie	143
5.5 Huishoudelijke dranken: thee	150
5.6 Huishoudelijke dranken: cacao- en zuiveldranken	158
5.7 Dranken zonder alcohol	160
5.8 Alcoholhoudende dranken	168
5.9 Wijn	174
5.10 Gedistilleerde dranken	186
5.11 Schenkhoeveelheid en etiketten	188
5.12 Eenvoudige gerechten bereiden en serveren	192
5.13 Begrippen	195
 Hoofdstuk 6 Wat verkoop ik?	 197
6.1 Inleiding	197
6.2 Doelstellingen	197
6.3 De menu- en drankenkaart	198
6.4 Menuleer	201
6.5 Hoe maak je een menu- of drankenkaart?	208
6.6 Prijs bepalen*	212
6.7 Kostprijs	220
6.8 Een prijsvoorstel doen: de offerte	222
6.9 Promotie	228
6.10 Begrippen	236

Hoofdstuk 7 Hygiëne, ergonomie en veiligheid	239
7.1 Inleiding	239
7.2 Doelstellingen	239
7.3 Hygiënisch, veilig en verantwoord werken	240
7.4 Arbowet	242
7.5 EHBO	249
7.6 Bedrijfshygiëne	252
7.7 Wat is sociale hygiëne?	264
7.8 Begrippen	267

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdrachten 1 De horeca uitgelegd	271
Praktijkopdrachten 2 Voordat de gasten komen	279
Praktijkopdrachten 3 Wij zijn geopend!	291
Praktijkopdrachten 4 Serveren	297
Praktijkopdrachten 5 Achter de bar	307
Praktijkopdrachten 6 Wat verkoop ik?	317
Praktijkopdrachten 7 Hygiëne, ergonomie en veiligheid	325