

HOOFDSTUK	1	DE HORECABRANCHE	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	De horecabranche	14
	1.3.	Bedrijfstypen	15
	1.4.	Horeca in cijfers	19
	1.5.	Brancheorganisaties	20
	1.6.	Bedrijfsformules in de horeca	25
	1.7.	Doelgroepen	31
HOOFDSTUK	2	MAALTIJDVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	35
	2.1.	Inleiding	35
	2.2.	Restaurantsector	35
	2.3.	Fastservicesector	41
	2.4.	Cateringsector	46
HOOFDSTUK	3	DRANKVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	51
	3.1.	Inleiding	51
	3.2.	Café-/barbedrijven	51
	3.3.	Discotheken	56
	3.4.	Zalen-en partycentra	59
	3.5.	Cijfers en ontwikkelingen	60
HOOFDSTUK	4	DE FUNCTIE VAN EEN RESTAURANTMANAGER	63
	4.1.	Inleiding	63
	4.2.	De functie van een restaurantmanager	63
	4.3.	Beroepshouding	69
	4.4.	Het daadwerkelijke managen	72
HOOFDSTUK	5	GASTENCONTACT	77
	5.1.	Inleiding	77
	5.2.	Gastvrijheid	77
	5.3.	Soorten gasten	80
	5.4.	De buitenlandse gast	82
	5.5.	Verdere onderverdeling van gasten	85
	5.6.	De bedrijfsformule	87
	5.7.	De reservering	92
	5.8.	De ontvangstfase	97
	5.9.	De verblijfsfase	99
	5.10.	De afscheidsfase	101



HOOFDSTUK	6	RESTAURANTMATERIALEN EN APPARATUUR	105
	6.1.	Inleiding	105
	6.2.	Glaswerk	105
	6.3.	Serviesgoed	107
	6.4.	Vaste attributen	109
	6.5.	Overige restaurantmaterialen	110
	6.6.	Bestek	112
	6.7.	Restaurantmeubilair	114
	6.8.	Linnengoed	115
	6.9.	Barmaterialen	117
	6.10.	Barapparatuur	119
HOOFDSTUK	7	IN HET RESTAURANT	123
	7.1.	Inleiding	123
	7.2.	Mastiek maken	123
	7.3.	Mise en place maken	126
	7.4.	Het indekken van een tafel	132
	7.5.	Afrondende werkzaamheden	139
	7.6.	Kassahandelingen	143
	7.7.	Rapportage	150
	7.8.	De rekening	152
	7.9.	Vals geld	157
	7.10.	Kasafdracht	158
HOOFDSTUK	8	SERVEREN VAN DRANKEN	161
	8.1.	Inleiding	161
	8.2.	Serveren van dranken	161
	8.3.	Serveerhandelingen	164
	8.4.	Verschillende soorten drank	167
	8.5.	Schenkhoeveelheid	195
	8.6.	Etiketten lezen	196
HOOFDSTUK	9	SERVEREN VAN GERECHTEN	199
	9.1.	Inleiding	199
	9.2.	Serveerkunde of serveerkunst	199
	9.3.	De basisregels	202
	9.4.	Transporteren	203
	9.5.	Serveren en presenteren	206
	9.6.	Afruimen (debarrasseren)	209
	9.7.	Serveerregels	211
	9.8.	Het werken aan tafel	213
	9.9.	Etiquette	215



HOOFDSTUK	10	COMMERCIËLE VAARDIGHEDEN	221
	10.1.	Inleiding	221
	10.2.	De gastheer/gastvrouw als verkoper	221
	10.3.	Commercieel inzicht	223
	10.4.	Behoeftes van mensen	226
	10.5.	De aida formule	227
	10.6.	Het verkoopgesprek	234
	10.7.	Bijverkoop	237
	10.8.	Na verkoop of after sales	239
	10.9.	Klachtenafhandeling	242
HOOFDSTUK	11	SFEER CREËREN	247
	11.1.	Inleiding	247
	11.2.	De geschiedenis van sfeer	247
	11.3.	Interieur en exterieur	250
	11.4.	De rol van de gastheer en gastvrouw	259
	11.5.	Trends	269
HOOFDSTUK	12	BANQUETING	275
	12.1.	Inleiding	275
	12.2.	Wat zijn partijen en bijzondere evenementen?	276
	12.3.	De banquetingafdeling	278
	12.4.	Tafelopstellingen	280
	12.5.	Serveermethoden	287
	12.6.	Evenementen en partijen op locatie	292