

HOOFDSTUK	1	DE HORECABRANCHE	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	De horecabranche	12
	1.3.	Bedrijfstypen	13
	1.4.	Horeca in cijfers	17
	1.5.	Brancheorganisaties	18
	1.6.	Bedrijfsformules in de horeca	23
	1.7.	Doelgroepen	29
HOOFDSTUK	2	MAALTIJDVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	33
	2.1.	Inleiding	33
	2.2.	Restaurantsector	33
	2.3.	Fastservicesector	39
	2.4.	Cateringsector	44
HOOFDSTUK	3	DRANKVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	49
	3.1.	Inleiding	49
	3.2.	Café-/barbedrijven	49
	3.3.	Discotheken	54
	3.4.	Zalen-en partycentra	57
	3.5.	Cijfers en ontwikkelingen	58
HOOFDSTUK	4	LOGIESVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	61
	4.1.	Inleiding	61
	4.2.	De geschiedenis van de logiesverstrekkende bedrijven	61
	4.3.	Soorten logiesverstrekking	63
	4.4.	Nederlandse hotel classificatie	66
	4.5.	Dutch Hotel Award	70
	4.6.	Cijfers en ontwikkelingen	72
HOOFDSTUK	5	KWALITEIT	75
	5.1.	Inleiding	75
	5.2.	Wat is kwaliteit?	75
	5.3.	Gezichtspunten	78
	5.4.	Kwaliteitseisen	83
	5.5.	Tevreden gasten	84
	5.6.	Omgaan met klachten	85

HOOFDSTUK	6	ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN	89
	6.1.	Inleiding	89
	6.2.	De Arbowet	90
	6.3.	CAO	91
	6.4.	Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)	92
	6.5.	Inspectie SZW	94
	6.6.	Productaansprakelijkheid	95
	6.7.	Veilig werken	96
	6.8.	Ergonomie	98
	6.9.	BHV	101
HOOFDSTUK	7	BRANDVEILIGHEID	103
	7.1.	Inleiding	103
	7.2.	Wat is brand?	104
	7.3.	Het blussen van brand	106
	7.4.	Oorzaken van brand	109
	7.5.	Gevolgen van brand	110
	7.6.	Voorkomen van brand	111
	7.7.	Voorbeelden van brandpreventie	115
	7.8.	Beperken van brand: repressie	120
	7.9.	Zorg na brand: salvage	123
HOOFDSTUK	8	MILIEUWETGEVING	125
	8.1.	Inleiding	125
	8.2.	Wat is milieu?	125
	8.3.	Milieuproblemen	126
	8.4.	Milieuzorg	129
	8.5.	Wetten en regels	130
HOOFDSTUK	9	SOCIALE VEILIGHEID	133
	9.1.	Inleiding	133
	9.2.	Wat is sociale hygiëne?	133
	9.3.	Sociaal hygiënisch beleid	136
	9.4.	Regels	138
	9.5.	Inbraak of overval	140
	9.6.	Geweld en vandalisme	141
	9.7.	Drugs	142