

INHOUDSTAFEL

Hoofdstuk 1	Horeca	11
1.1	Definitie	11
1.2	Geschiedenis	11
Hoofdstuk 2	Soorten horecabedrijven	17
2.1	Horecabedrijven met uitsluitend eet- en drankgelegenheid	17
2.1.1	Restaurant	17
2.1.2	Zelfbediening of snelbuffet	18
2.1.3	Tafelhouder of traiteurdienst	18
2.1.4	Snackbar	18
2.1.5	Frituur	19
2.1.6	Feestzaal	19
2.1.7	Fastfoodrestaurant	19
2.1.8	Kantine	19
2.1.9	Cafetaria	20
2.1.10	Catering	20
2.1.11	Tearoom of koffiesalon	20
2.1.12	Bistro	20
2.1.13	Brasserie	20
2.1.14	IJssalon	21
2.2	Horecabedrijven met hoofdzakelijk drankgelegenheid	21
2.2.1	Café	21
2.2.2	Taverne	21
2.2.3	Discotheek	21
2.2.4	Bar	21
2.2.5	Cabaret	22
2.3	Horecabedrijven met slaapgelegenheid	22
2.3.1	Hotel	22
2.3.2	Motel	22
2.3.3	Zakenhotel/businesshotel	23
2.3.4	Verblijfshotel/vakantiehotel/resorthotel	23
2.3.5	Hotel-restaurant	23
2.3.6	Hotel-café-restaurant	23
2.3.7	Aparthotel/flathotel	24
2.3.8	Kuurhotel	24
2.3.9	Pension	24
2.3.10	Bed and breakfast	24

2.4	Andere overnachtingsvormen	25
2.4.1	Camping	25
2.4.2	Jeugdherberg	25
2.4.3	Bungalows	26
2.4.4	Centra voor sociaal toerisme	26
2.4.5	Plattelandstoerisme	26
2.4.6	Hoevetoerisme	26
Hoofdstuk 3	Infrastructuur hotel en restaurant	29
3.1	Infrastructuur van een hotel	29
3.2	Indeling	29
3.2.1	Publieke lokalen	29
3.2.2	Hotelkamers	29
3.2.3	Productieruimtes	29
3.3	Schikking	30
3.3.1	Situering badkamers ten opzichte van de kamer	30
3.4	Bewegingsmogelijkheden	31
3.4.1	Algemeen	31
3.4.2	Bewegingsmogelijkheden van de gasten	31
3.4.3	Bewegingsmogelijkheden van het personeel	33
3.5	Publieke ruimtes in een hotel	34
3.5.1	Hall	34
3.5.2	Salons, vergader- en banktruimtes	35
3.5.3	Bar	35
3.5.4	Restaurant	35
3.5.5	Sanitaire installaties	35
3.5.6	Vestiaires	36
3.6	Inrichting van een gastenkamer	36
3.6.1	Single SGL	36
3.6.2	Twin TWN	36
3.6.3	Double DBL	36
3.6.4	Suite SUI	37
3.6.5	Duplexsuite	38
3.6.6	Soorten bedden	38
3.6.7	Enkele begrippen	39

3.7	Infrastructuur van een restaurant	39
3.7.1	Inkom en vestiaire	39
3.7.2	Bar of salon	39
3.7.3	Restaurant	40
3.7.4	Toiletten	40
3.7.5	Office	40
3.7.6	Wijnkelder	41
3.7.7	Frisdranken- en bieropbergplaats	41
3.7.8	Economaat	41
3.8	Indeling van het restaurant	41
3.9	Het kostenplaatje	42

Hoofdstuk 4	De restaurantkaart	45
4.1	Bepaling	45
4.2	Doel	45
4.3	Ontwerp	45
4.4	Handelwijze bij het overhandigen van de restaurantkaart	45
4.5	Inhoud van de restaurantkaart	46
4.6	Bijkomende vermeldingen	47
4.7	Afkortingen die op een restaurantkaart voorkomen	47
4.8	Berekening verkoopprijs	48

Hoofdstuk 5	Menuleer	51
5.1	Inleiding	51
5.1.1	Geschiedenis	51
5.1.2	Bepaling	51
5.2	Overgang van de oude naar de nieuwe gewoonten	51
5.3	Tips	52
5.4	Opstellen van een menu	52
5.5	Soorten menu's	53
5.5.1	Brunchmenu	53
5.5.2	Dieetmenu	53
5.5.3	Dinermenu	53
5.5.4	Galadinermenu	53
5.5.5	Huwelijksmenu	54
5.5.6	Kerstmenu	54
5.5.7	Kindermenu	54
5.5.8	Lichte menu	54
5.5.9	Lunchmenu/zakenmenu	54
5.5.10	Oudejaarsavondmenu	54
5.5.11	Vegetarisch menu	54

5.6	Uiterlijke vorm van een menukaart	54
5.7	Taal	55
Hoofdstuk 6	Klassieke benamingen	59
6.1	Geschiedenis	59
6.2	Gerechten, dranken en hun benamingen	61
Hoofdstuk 7	Rookwaren	67
7.1	Rookverbod	67
	7.1.1 Wetgeving	67
7.2	Sigaar versus sigaret.	68
7.3	Weetjes	68
7.4	Bewaren	69
7.5	De bediening van rookwaren	71
Hoofdstuk 8	Personeelsaangelegenheden	75
8.1	De rol van de moderne gastheer/gastvrouw	75
	8.1.1 Traditioneel gastheerschap/gastvrouwschap	75
	8.1.2 Modern gastheerschap/gastvrouwschap	76
8.2	Bekwaamheidsvereisten van de gastheer of gastvrouw	76
	8.2.1 Wat biedt het beroep ons? Wat wordt er van ons verwacht?	77
	8.2.2 Intellectuele eigenschappen	77
	8.2.3 De persoonlijke hygiëne van de gastheer/gastvrouw	78
	8.2.4 Persoonlijke uitrusting	80
	8.2.5 Fysieke eigenschappen	80
	8.2.6 Psychische eigenschappen	81
8.3	Etiquette in de horeca	81
8.4	Ergonomie en EHBO	83
	8.4.1 Ergonomische maatregelen	83
	8.4.2 Hoe kun je ergonomisch werken?	83
	8.4.3 Veiligheid van personeel en klanten	86
8.5	De restaurantdienst	92
	8.5.1 Definitie van de restaurantdienst	92
	8.5.2 Verschillende taken binnen de restaurantdienst	92
8.6	De zaalbrigade of restaurantbrigade	92
	8.6.1 De hiërarchische verdeling van de restaurantbrigade	92
	8.6.2 Werken in de horeca	93
	8.6.3 Bespreking van de verschillende functies binnen de restaurantbrigade	97
	8.6.4 Mogelijke indelingen binnen de restaurantbrigade	99
8.7	Gestandaardiseerde werkuniformen voor het zaalpersoneel	102

8.8	Werken in het restaurant	102
8.8.1	Wat verwachten gasten?	103
8.8.2	Richtlijnen voor gastvriendelijkheid	104
8.8.3	Ontvangst, verblijf en afscheid van de gast	105
8.8.4	De kassa	108
8.8.5	Omgaan met klachten	111
8.9	Gastheer/gastvrouwschap vandaag: zoals in restaurant Hertog Jan in Brugge	113
8.9.1	De taken van de gastheer/gastvrouw.	113
8.9.2	Hoe werkt het serviceteam in restaurant Hertog Jan?	113
8.9.3	De organisatie van de diverse medewerkers	114
8.9.4	Hoe coacht een gastheer/gastvrouw zijn team in restaurant Hertog Jan?	115
Hoofdstuk 9	Dienstverlening	119
9.1	Wat is dienstverlening?	119
9.2	Vormen van dienstverlening	119
9.3	De soorten dienstverlening in de horeca	120
9.3.1	Het ontbijt	120
9.3.2	De brunch	127
9.3.3	Het middagmaal: de lunch	127
9.3.4	Het vieruurtje of de namiddagthee	130
9.3.5	Het avondmaal of het diner	130
9.3.6	Het laatavond- of nachtmaal: het souper	131
9.3.7	Recepties en banketten	132