

HOOFDSTUK 1 HORECA	10
1.1 Definitie	10
1.2 Geschiedenis	10
HOOFDSTUK 2 SOORTEN HORECABEDRIJVEN	14
2.1 Horecabedrijven met uitsluitend eet- en drankgelegenheid	14
2.1.1 Restaurant	14
2.1.2 Zelfbediening of snelbuffet	15
2.1.3 Tafelhouder, traiteurdienst of cateraar	15
2.1.4 Snackbar	15
2.1.5 Frituur	15
2.1.6 Feestzaal	15
2.1.7 Fastfoodrestaurant	16
2.1.8 Kantine of refter	16
2.1.9 Cafeteria	16
2.1.10 Catering	16
2.1.11 Tearoom of koffiesalon	16
2.1.12 Bistro	17
2.1.13 Brasserie	17
2.1.14 IJssalon	17
2.2 Horecabedrijven met hoofdzakelijk drankgelegenheid	18
2.2.1 Café	18
2.2.2 Taverne	18
2.2.3 Discotheek	18
2.2.4 Bar	18
2.2.5 Cabaret	19
2.3 Horecabedrijven met slaapgelegenheid	19
2.3.1 Hotel	19
2.3.2 Motel	19
2.3.3 Zakenhotel/businesshotel	20
2.3.4 Verblijfshotel/vakantiehôtel/resorthotel	20
2.3.5 Hotel-restaurant	20
2.3.6 Hotel-café-restaurant	20
2.3.7 Aparthotel/flatotel	20
2.3.8 Koorhotel	21
2.3.9 Pension	21
2.3.10 Bed and breakfast	21
2.4 Andere overnachtingsvormen	22
2.4.1 Camping	22
2.4.2 Jeugdherberg	22
2.4.3 Bungalows	23
2.4.4 Centra voor sociaal toerisme	23
2.4.5 Plattelandstoerisme	23
2.4.6 Hoevetoerisme	23
2.4.7 Nieuwe verblijfsvormen (trends)	24
HOOFDSTUK 3 INFRASTRUCTUUR HOTEL EN RESTAURANT	26
3.1 Infrastructuur van een hotel	26
3.2 Indeling	26
3.2.1 Publieke lokalen	26
3.2.2 Hotelkamers	26
3.2.3 Productieruimtes	26
3.3 Schikking	26
3.3.1 Situering badkamers ten opzichte van de kamer	27
3.4 Bewegingsmogelijkheden	28
3.4.1 Algemeen	28
3.4.2 Bewegingsmogelijkheden van de gasten	28
3.4.3 Bewegingsmogelijkheden van het personeel	29

3.5	Publieke ruimtes in een hotel	30
3.5.1	Hall	30
3.5.2	Salons, vergader- en banktruimtes	30
3.5.3	Bar	31
3.5.4	Restaurant	31
3.5.5	Sanitaire installaties	31
3.5.6	Vestiaires	31
3.6	Inrichting van een gastenkamer	31
3.6.1	Single SGL	32
3.6.2	Twin TWN	32
3.6.3	Double DBL	32
3.6.4	Suite SUI	33
3.6.5	Duplexsuite	33
3.6.6	Soorten bedden	33
3.6.7	Enkele begrippen	34
3.7	Infrastructuur van een restaurant	34
3.7.1	Inkom en vestiaire	34
3.7.2	Bar of salon	34
3.7.3	Restaurant	34
3.7.4	Toiletten	35
3.7.5	Office	35
3.7.6	Wijnkelder	36
3.7.7	Frisdranken- en bieropbergplaats	36
3.7.8	Economaat	36
3.8	Indeling van het restaurant	36
3.9	Het kostenplaatje	37
HOOFDSTUK 4 DE RESTAURANTKAART		40
4.1	Bepaling	40
4.2	Doel	40
4.3	Ontwerp	40
4.4	Handelwijze bij het overhandigen van de restaurantkaart	41
4.5	Inhoud van de restaurantkaart	42
4.6	Bijkomende vermeldingen	43
4.7	Afkorting die op een restaurantkaart voorkomen	44
4.8	Berekening verkoopprijs	44
HOOFDSTUK 5 MENULEER		46
5.1	Inleiding	46
5.1.1	Geschiedenis	46
5.1.2	Bepaling	46
5.2	Overgang van de oude naar de nieuwe gewoonten	46
5.3	Tips	47
5.4	Opstellen van een menu	48
5.5	Soorten menu's	49
5.5.1	Brunchmenu	49
5.5.2	Dieetmenu	49
5.5.3	Dinermenu	49
5.5.4	Galadinermenu	49
5.5.5	Huwelijksmenu	49
5.5.6	Kerstmenu	49
5.5.7	Kindermenu	49
5.5.8	Lichte menu	49
5.5.9	Lunchmenu/zakenmenu	50
5.5.10	Oudejaarsavondmenu	50
5.5.11	Vegetarisch menu	50
5.5.12	Veganistisch menu	50

5.6	Uiterlijke vorm van een menukaart	50
5.7	Taal	51
HOOFDSTUK 6 KLASSEKE BENAMINGEN		54
6.1	Geschiedenis	54
6.2	Gerechten, dranken en hun benamingen	56
HOOFDSTUK 7 ROOKWAREN		60
7.1	Rookverbod wetgeving	60
7.2	Sigaar versus sigaret	61
7.3	Weetjes over sigaren	61
7.4	Bewaren van sigaren	62
7.5	De bediening van rookwaren	63
HOOFDSTUK 8 PERSONEELSAANGELEGENHEDEN		66
8.1	De rol van de moderne gastheer/gastvrouw	66
8.1.1	Traditioneel gastheerschap/gastvrouwschap	66
8.1.2	Modern gastheerschap/gastvrouwschap	66
8.2	Bekwaamheidsvereisten van de gastheer of gastvrouw	67
8.2.1	Wat biedt het beroep? Wat wordt er verwacht?	67
8.2.2	Intellectuele eigenschappen	68
8.2.3	De persoonlijke hygiëne van de gastheer/gastvrouw	69
8.2.3.1	Verzorging van de huid	70
8.2.3.2	Verzorging van de handen	70
8.2.3.3	Verzorging van het haar	70
8.2.3.4	Verzorging van het gebit	70
8.2.3.5	Verzorging van de voeten	70
8.2.3.6	Beroepskleding	71
8.2.4	Persoonlijke uitrusting	71
8.2.5	Fysieke eigenschappen	72
8.2.6	Psychische eigenschappen	72
8.3	Etiquette in de horeca	72
8.4	Ergonomie en EHBO	75
8.4.1	Ergonomische maatregelen	75
8.4.2	Hoe kun je ergonomisch werken?	75
8.4.3	Veiligheid van personeel en klanten	78
8.4.3.1	Brandwonden	79
8.4.3.2	Snijwonden	80
8.4.3.3	Hartstilstand	80
8.4.3.4	Verslikking	81
8.4.3.5	Breuk	82
8.4.3.6	Verstuiking	82
8.4.3.7	Flauwte	83
8.4.3.8	Hyperventilatie	83
8.4.3.9	Allergische reactie	84
8.5	De restaurantdienst	86
8.5.1	Definitie van de restaurantdienst	86
8.5.2	Verschillende taken binnen de restaurantdienst	86
8.6	De zaalbrigade of restaurantbrigade	86
8.6.1	De hiërarchische verdeling van de restaurantbrigade	86
8.6.2	Werken in de horeca	87
8.6.2.1	Hoe ziet een functiebeschrijving eruit?	87
8.6.3	Bespreking van de verschillende functies binnen de restaurantbrigade	91
8.6.4	Mogelijke indelingen binnen de restaurantbrigade	93
8.6.4.1	Werken naar een functie-indeling binnen een restaurantbrigade	93
8.6.4.2	Werken in een team met een leidinggevende	95
8.6.4.3	De planning van de bedieningswerkzaamheden	96
8.7	Gestandaardiseerde werkuniformen voor het zaalpersoneel	96

8.8	Werken in het restaurant	97
8.8.1	Wat verwachten gasten?	97
8.8.2	Richtlijnen voor gastvriendelijkheid	99
8.8.3	Ontvangst, verblijf en afscheid van de gast	100
8.8.4	Meertaligheid	102
8.8.4.1	Standaardzinnen in de Franse taal	102
8.8.4.2	Standaardzinnen in de Engelse Taal	106
8.8.5	De kassa	110
8.8.5.1	Geregistreerde kassasysteem	110
8.8.5.2	Kassasystemen	111
8.8.5.3	Beheer per kelner	113
8.8.5.4	Stockbeheer	113
8.8.5.5	Afsluiten van de kassa	113
8.8.5.6	Informatie voor het management	114
8.8.6	Omgaan met klachten	115
8.8.6.1	Het verband tussen dienstverlening en klachten	115
8.8.6.2	Tevreden klanten en klachten	115
8.8.6.3	Waarom klagen klanten niet?	116
8.8.6.4	Een goede houding ten opzichte van klachten	116
8.8.6.5	Gulden regels voor het behandelen van klachten	116
8.9	Gastheer/gastvrouwschap vandaag: een gesprek met Joachim Boudens – Gastheer - co-founder Hertog Jan*** restaurant group	118
8.9.1	De taken van de gastheer/gastvrouw.	118
8.9.2	Hoe werkt het serviceteam in een restaurant	118
8.9.3	De organisatie van de diverse medewerkers	119
8.9.4	Hoe coacht een gastheer/gastvrouw zijn team?	119
HOOFDSTUK 9 DIENSTVERLENING		122
9.1	Wat is dienstverlening?	122
9.2	Vormen van dienstverlening	122
9.3	De soorten dienstverlening in de horeca	123
9.3.1	Het ontbijt	123
9.3.1.1	Soorten ontbijten	124
9.3.1.2	Het serveren van het ontbijt	126
9.3.2	De brunch	129
9.3.3	Het middagmaal: de lunch	130
9.3.4	Het vieruurtje of de namiddagthee	132
9.3.5	Het avondmaal of het diner	132
9.3.6	Het laatavond- of nachtmaal: het souper	133
9.3.7	Recepties en banketten	134
9.3.7.1	Banket en receptietypes	134
9.3.7.2	Verkoop	135
9.3.7.3	Organisatie	137
9.3.7.4	Banketdienst	142
9.3.7.5	Dienst	142