

INHOUDSTAFEL

Hoofdstuk 1	Horeca definitie en geschiedenis	13
1.1	Definitie	13
1.2	Geschiedenis	13
Hoofdstuk 2	Soorten horecabedrijven	19
2.1	Horecabedrijven met uitsluitend eet- en drankgelegenheid	19
2.1.1	Restaurant	19
2.1.2	Zelfbediening of snelbuffet	20
2.1.3	Tafelhouder of traiteurdienst	20
2.1.4	Snackbar	20
2.1.5	Frituur	21
2.1.6	Feestzaal	21
2.1.7	Fastfoodrestaurant	21
2.1.8	Kantine	21
2.1.9	Cafeteria	22
2.1.10	Catering	22
2.1.11	Tearoom of koffiesalon	22
2.1.12	Bistro	22
2.1.13	Brasserie	22
2.1.14	Ijssalon	23
2.2	Horecabedrijven met hoofdzakelijk drankgelegenheid	23
2.2.1	Café	23
2.2.2	Taverne	23
2.2.3	Discotheek	23
2.2.4	Bar	23
2.2.5	Cabaret	24
2.3	Horecabedrijven met slaapgelegenheid	24
2.3.1	Hotel	24
2.3.2	Motel	24
2.3.3	Zakenhotel/businesshotel	25
2.3.4	Verblijfshotel/vakantiehôtel/resorthotel	25
2.3.5	Hotel-restaurant	25
2.3.6	Hotel-café-restaurant	25
2.3.7	Aparthotel/flathotel	26
2.3.8	Kuurhotel	26
2.3.9	Pension	26
2.3.10	B&B	26

2.4	Andere overnachtingsvormen	27
2.4.1	Camping	27
2.4.2	Jeugdherberg	27
2.4.3	Bungalows	28
2.4.4	Centra voor sociaal toerisme	28
2.4.5	Plattelandstoerisme	28
2.4.6	Hoevetoerisme	28
Hoofdstuk 3	Infrastructuur hotel en restaurant	31
3.1	Infrastructuur van een hotel	31
3.2	Indeling	31
3.2.1	Publieke lokalen	31
3.2.2	Hotelkamers	31
3.2.3	Productieruimtes	31
3.3	Schikking	32
3.3.1	Situering badkamers ten opzichte van de kamer	32
3.4	Bewegingsmogelijkheden	33
3.4.1	Algemeen	33
3.4.2	Bewegingsmogelijkheden van de gasten	33
3.4.3	Bewegingsmogelijkheden van het personeel	35
3.5	Publieke ruimtes in een hotel	36
3.5.1	Hall	36
3.5.2	Salons, vergader- en banktruimtes	37
3.5.3	Bar	37
3.5.4	Restaurant	37
3.5.5	Sanitaire installatie	37
3.5.6	Vestiaire	38
3.6	Inrichting van een gastenkamer	38
3.6.1	Single SGL	38
3.6.2	Twin TWN	38
3.6.3	Double DBL	38
3.6.4	Suite SUI	39
3.6.5	Duplexsuite	40
3.6.6	Soorten bedden	40
3.6.7	Enkele begrippen	41

3.7	Infrastructuur van een restaurant	41
3.7.1	Inkom en vestiaire	41
3.7.2	Bar of salon	41
3.7.3	Restaurant	42
3.7.4	Toiletten	42
3.7.5	Office	42
3.7.6	Wijnkelder	43
3.7.7	Frisdranken- en bieropbergplaats	43
3.7.8	Economaat	43
3.8	Indeling van het restaurant	43
Hoofdstuk 4	De restaurantkaart	47
4.1	Bepaling	47
4.2	Doel	47
4.2	Ontwerp	47
4.4	Handelwijze bij het overhandigen van de restaurantkaart	48
4.5	Inhoud van de restaurantkaart	49
4.6	Bijkomende vermeldingen	50
4.7	Afkortingen die op een restaurantkaart voorkomen	50
Hoofdstuk 5	Menuleer	53
5.1	Inleiding	53
5.1.1	Geschiedenis	53
5.1.2	Bepaling	53
5.2	Overgang van de oude naar nieuwe gewoonten	53
5.3	Tips	54
5.4	Opstellen van een menu	54
5.5	Soorten menu's	55
5.5.1	Brunchmenu	55
5.5.2	Dieetmenu	55
5.5.3	Dinermenu	55
5.5.4	Galadinermenu	55
5.5.5	Huwelijksmenu	56
5.5.6	Kerstmenu	56
5.5.7	Kindermenu	56
5.5.8	Licht menu	56
5.5.9	Lunchmenu/zakenmenu	56
5.5.10	Oudejaarsavondmenu	56
5.5.11	Vegetarische menu	56
5.6	Uiterlijke vorm van een menukaart	56
5.7	Taal	57

Hoofdstuk 6	Klassieke benamingen	61
6.1	Geschiedenis	61
6.2	Gerechten, dranken en hun benamingen	63
Hoofdstuk 7	Rookwaren	69
7.1	Geschiedenis	69
7.2	De tabaksplant	69
7.3	De voorbereiding	70
7.4	Definitie	71
7.5	De samenstelling	71
7.6	De fabricatie	72
7.7	De laatste stappen	74
7.8	Handgemaakte versus machinale sigaren	75
7.9	De verschillende formaten	75
	7.9.1 Parejos	76
	7.9.2 Figuardos	76
7.10	De kleur van sigaren	77
7.11	De herkomst van tabak	77
7.12	Het keuren van een sigaar	78
7.13	Weetjes	78
7.14	Het bandje	78
7.15	Het bewaren	79
7.16	De bediening van rookwaren	81
Hoofdstuk 8	Personeelsaangelegenheden	84
8.1	De rol van de moderne gastheer / gastvrouw	85
	8.1.1 Traditioneel gastheerschap / gastvrouwschap	85
	8.1.2 Modern gastheerschap / gastvrouwschap	86
8.2	Bekwaamheidsvereisten van de gastheer / gastvrouw	86
	8.2.1 Wat biedt het beroep ons? Wat wordt er van ons verwacht?	87
	8.2.2 Intellectuele eigenschappen	87
	8.2.3 De persoonlijke hygiëne van de gastheer / gastvrouw	88
	8.2.3.1 Verzorging van de huid	88
	8.2.3.2 Verzorging van de handen	89
	8.2.3.3 Verzorging van het haar	89
	8.2.3.4 Verzorging van het gebit	89
	8.2.3.5 Verzorging van de voeten	89
	8.2.3.6 Beroepskleding	89
	8.2.4 Persoonlijke uitrusting	90
	8.2.5 Fysieke eigenschappen	90
	8.2.6 Psychische eigenschappen	91

8.3	Etiquette in de horeca	91
8.4	Ergonomie	93
	8.4.1 Ergonomische maatregelen	93
	8.4.2 Hoe kun je ergonomisch werken?	93
8.5	De restaurantdienst	96
	8.5.1 Definitie van de restaurantdienst	96
	8.5.2 Verschillende taken binnen de restaurantdienst	96
8.6	De zaalbrigade of restaurantbrigade	96
	8.6.1 De hiërarchische verdeling van de restaurantbrigade	97
	8.6.2 Bespreking van de verschillende functies binnen de restaurantbrigade	97
	8.6.3 Mogelijke indelingen binnen de restaurantbrigade	100
	8.6.3.1 Werken naar een functie-indeling binnen een restaurantbrigade	100
	8.6.3.2 Werken in een team met één leidinggevende	101
	8.6.3.3 De planning van de bedieningswerkzaamheden	102
8.7	Gestandaardiseerde werkuniformen voor het zaalpersoneel	102
8.8	Werken in het restaurant	103
	8.8.1 Wat verwachten gasten?	103
	8.8.2 Richtlijnen voor gastvriendelijkheid	104
	8.8.3 Ontvangst, verblijf en afscheid van de gast	106
	8.8.4 De Kassa	107
	8.8.4.1 Kassasystemen	107
	8.8.4.2 Beheer per kelner	109
	8.8.4.3 Stockbeheer	109
	8.8.4.4 Afsluiten van de kassa	110
	8.8.4.5 Met deze cijfers kan het management	110
8.9	Gastheerschap vandaag	110
	8.9.1 De taken van de gastheer/gastvrouw	110
	8.9.2 Hoe werkt het team	111
	8.9.3 De organisatie en diverse medewerkers	111
Hoofdstuk 9 Dienstverlening		115
9.1	Wat is dienstverlening	115
9.2	Vormen van dienstverlening	115
9.3	De soorten dienstverlening in de horeca	116
	9.3.1 Het ontbijt	116
	9.3.1.1 Soorten ontbijten	117
	9.3.1.2 Het serveren van het ontbijt	120
	9.3.2 De brunch	123
	9.3.3 De receptie	123
	9.3.4 Het middagmaal: de lunch	124
	9.3.5 Het vieruurtje of de namiddagthee	126
	9.3.6 Het avondmaal of het diner	127
	9.3.7 Het laatavond- of nachtmaal: het souper	127

2.3.3 Zakenhotel/businesshotel



Dit hotel richt zich vooral op de zakenman. De gemiddelde bedrijfsduur van de gasten is één tot twee nachten. De geboden faciliteiten en diensten zijn aangepast aan de wensen van deze doelgroep.

Dit type hotel dient als decor voor de ontvangst van en bespreking met potentiële klanten van de zakenman.

Sheraton Towers Brussel

2.3.4 Verblijfshotel/vakantiehôtel/resorthotel



*Radisson
Aruba Resort*

Een verblijfshotel is een hotel dat alle faciliteiten van een gewoon hotel biedt, met daarbovenop activiteiten van recreatieve aard. Vaak zijn ze gelegen in berggebieden, natuurparken of kustgebieden waar de gast van zijn vakantie kan genieten.

Er is veel infrastructuur voor de vrijetijdsinvulling (bijvoorbeeld een zwembad, sauna, tennisbaan) aanwezig. Je verblijft er vaak voor een lang weekend, een week of meer. Het verblijf is veelal op basis van half pension of vol pension. Recentelijk wordt ook in vele gevallen een all-informule aangeboden.

2.3.5 Hotel-restaurant

Een bedrijf, gebouwd en ingericht voor het verstrekken van logies-accommodatie, waarin tevens een restaurant wordt geëxploiteerd. Menu-, spijs-, wijn- en drankenkaarten dienen aanwezig te zijn. Je kan in het hotel-restaurant dineren zonder er te overnachten.

2.3.6 Hotel-café-restaurant

Een bedrijf, gebouwd en ingericht voor het verstrekken van logies-accommodatie, waarin tevens een café en een restaurant of een café-restaurant worden geëxploiteerd. Menu-, spijs-, wijn- en drankenkaarten dienen aanwezig te zijn. Je kan gebruikmaken van het restaurant of het café zonder in het hotel te overnachten.



3.4 Bewegingsmogelijkheden

3.4.1 Algemeen

Voor de juiste planning van het gebouw zal men eerst de bewegingsmogelijkheden bestuderen. Dit zowel voor de gasten als voor het personeel en de goederen. Om een hotel efficiënt, renderend (het moet opbrengen) en gemakkelijk te laten werken zullen de gangen die gebruikt worden door het personeel en voor de goederen, goed doordacht moeten zijn wat betreft de lengte en inrichting.

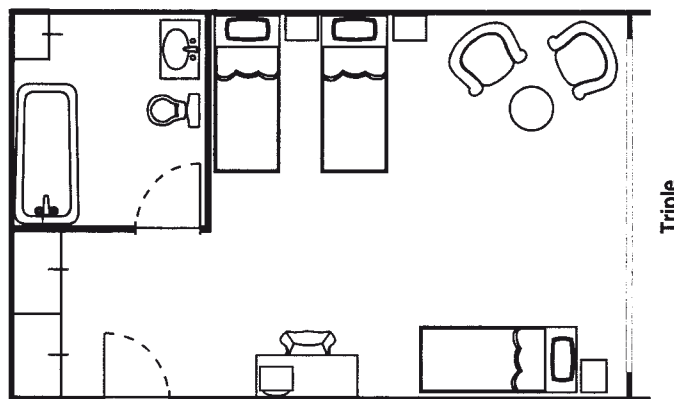
3.4.2 Bewegingsmogelijkheden van de gasten

Omvatten de toegangs- en verplaatsingswegen van de gasten. Deze moeten eenvoudig zijn, zodat de klant er gemakkelijk zijn weg vindt zonder om inlichtingen te moeten vragen.

Enkele hotels beschikken over zogenaamde doubledoublekamers. Hier vind je twee tweepersoonsbedden terug.



Een triple kamer is geschikt voor drie gasten. Voor vier gasten noemt men dit een quadruple.



3.6.4 Suite SUI



Suites behoren tot de duurste en meest luxueuze accommodatie in een hotel. Deze bestaan uit één of meerdere slaapkamers met privébadkamer en toilet en een aparte zitkamer met kitchenette en/of bar. Om de exclusiviteit te benadrukken, krijgen deze suites welluidende namen zoals Presidential, Royal, Executive of International Suite. Bruidsparen kunnen een speciale bruidssuite reserveren, die romantisch is ingericht.

6.2 Gerechten, dranken en hun benamingen

Archiduc	Brunoise van groenten en truffel
Bordelaise	Rode wijn, sjalotten en dragon
Bouquetière	Groentekrans
Bloody Mary	Dochter van Hendrik VIII en Catharina van Aragon. Zij was katholiek opgevoed. Door allerlei verwickelingen, zoals de echtscheiding van haar ouders, de invoering van het protestantisme en haar eigen huwelijk met de Spanjaard Filips II, is zij de speelbal van verschillende sterke persoonlijkheden geworden. Haar bewind wordt als bloody (vervloekt) beschouwd omdat het in vergelijking met het bewind van Elisabeth I een aaneenschakeling van tragische gebeurtenissen was.
Cocktail	Gelanceerd in Harry's New York Bar in 1920 in Parijs, een mengeling van wodka, tomatensap, worcestersaus, citroensap, peper en tabasco. Er kunnen nog andere ingrediënten toegevoegd worden zoals selderijzout, enz. Varianten: tequila in plaats van wodka is Bloody Bull, gin in plaats van wodka Red Snapper.
Bréval	Champignons en tomaten. Jean-Baptiste Sebastien Bréval (1753-1823) was een Franse cellist en componist. Hij werd geboren in Parijs, was populair en een graag geziene gast in de restaurants van die tijd.
Carpaccio	Een veertiende-eeuwse schilder van wie in Venetië een grote tentoonstelling liep toen Cipriani een naam zocht voor zijn nieuwe creatie. Auguste Cipriani was de eigenaar van restaurant Harry's Bar gelegen achter het San Marcoplein. Harry's Bar is een van de beroemdste eetplekken van de wereld waar vele beroemdheden te gast zijn geweest en nog zijn. Vliesdunne, goed gekoelde plakken rundfilet of rauwe vis met een saus of een garnering.
Chasseur	Witte wijn, sjalotten, tomaten, champignons, peterselie en dragon
Choron	Getomateerde bearnaise
Clamart	Doperwtjes. Is een gemeente ten zuidwesten van Parijs. De gemeente bestaat uit twee delen, gescheiden door een bos: <i>bas Clamart</i> , het historische centrum, en <i>petit Clamart</i> , dat zijn erwtenvelden moest prijsgeven door urbanisatie in de jaren 1960.
Cumberland	Naar de hertog van Cumberland, zoon van de Britse koning. Zijn kok Louis Fauvet noemde de saus naar hem. Vermoedelijk werd ze tussen 1845 en 1847 voor het eerst geserveerd. Het is een pikante tafelsaus, ook kant-en-klaar in de handel te verkrijgen. De saus bevat bessengelei in portwijn, sinaasappel- en citroensap, cayennepeper, mosterd en gember. Ze wordt geserveerd bij koud wild, gevogelte en koude eend.
Dame Blanche	Vermoedelijk naar La Dame Blanche, een operette uit 1825 van de Franse componist François Boieldieu naar een werk van Walter Scott. Vanilleroomijs gedecoreerd met warme chocoladesaus.
Dieppoise	Mosselen, garnalen, champignons

b. Kassa met tafelbeheer

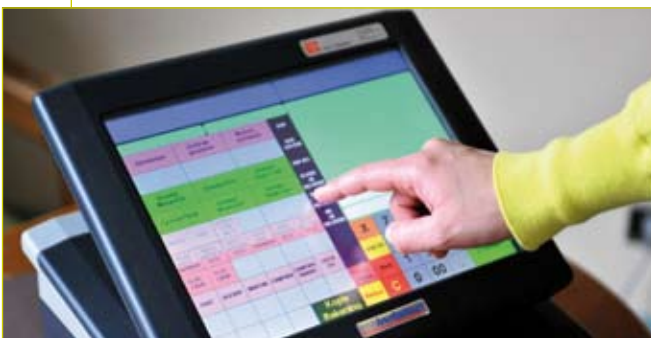
- Wordt gebruikt in grotere cafés.
- Hier wordt gerekend met getallen en PLU-nummers (Price Look-Up code)*
- De benamingen van de artikelen zijn meestal zeer eenvoudig en vaak afgekort.
- Deze kassa kan alle ingevoerde bestellingen groeperen per tafelnummer. Bij een bestelling opent de kelner een tafelnummer. Hij zal vanaf dit moment alle bestellingen voor deze tafel 'boeken' op hetzelfde nummer. De kassa zal alle bestellingen netjes onder elkaar schikken. Wanneer de gast de rekening vraagt, kan de kelner de rekening op eenvoudige wijze afdrukken en hoeft hij niets op te tellen omdat alle bestellingen meteen op de juiste rekening werden geboekt.

c. Kassa met aparte printers

- Wordt gebruikt in grote cafés en tavernes.
- De benaming van de artikelen is volledig en er kunnen specificaties toegevoegd worden. Deze specificaties, (bakwijze, saus,...) worden afgedrukt op de bonprinters in de bar en de keuken, maar niet op de rekening van de gast
- Is hetzelfde als een kassa met tafelbeheer, maar aan de kassa zijn verschillende bonprinters aangesloten. Deze vinden we aan de bar en in de keuken.
- De bestellingen die worden ingetikt, worden automatisch verstuurd naar de verschillende printers. Alle bestellingen van dranken komen terecht bij de bar en alle bestellingen voor de keuken komen daar terecht.
- De barman geeft alleen dranken door die op de bon staan. En in de keuken wordt pas gestart met de bereidingen nadat een bon uit de printer is gerold.

d. Geavanceerde kassa

- Wordt gebruikt in grote cafes, tavernes, restaurant en hotels.
- Dit zeer uitgebreide systeem biedt vele mogelijkheden. Niet enkel het intikken van bestellingen, maar ook het beheer per kelner, beheer per tafel en beheer van producten en productgroepen. Kortom, het is een beheerssysteem dat een hele grote bijdrage kan leveren aan het management van het bedrijf.



- Vaak (meestal tegenwoordig) beschikken deze kassa's over een touch screen waar via verschillende pagina's op het scherm de bestellingen kunnen ingetikt worden. Elke kelner moet bij elke bestelling een aantal stappen doorlopen. Een voorbeeld van stapsgewijs werken:
 - Met persoonlijke kelnercode aanmelden (zie verder).
 - Tafel openen (vrije tafels worden groen weergegeven, niet vrije tafels rood).
 - Aantal personen ingeven.
 - Kassa opent scherm met productgroepen (Food – Beverage). Maak een keuze.
 - Wanneer Food gekozen wordt, verschijnt een nieuw scherm met subgroepen. (snack, koud voorgerecht, warm voorgerecht,...). Maak een keuze.