

Inleiding - Woordje vooraf



Een goed restaurant staat nooit stil. Dat geldt niet alleen voor de keuken, maar ook voor het personeel in de zaal. De wereld verandert snel en daardoor verandert ook de klant.

De gast van vandaag is niet dezelfde als die van vroeger. In het verleden werd de gast vaak op een voetstuk geplaatst, zeker in de betere restaurants, waar dit altijd met respect gebeurde.

Vroeger was er een duidelijke scheiding tussen de zaalbrigade en de gasten. De maitre en de sommelier hadden meestal alleen indirect contact met de klant. Tegenwoordig verwacht de gast veel meer. In een tijd van hoge verwachtingen zoeken mensen vooral ontspanning en een aangename beleving tijdens het restaurantbezoek.

Daarom is het belangrijk dat gasten op een rustige, warme en professionele manier ontvangen worden. Dat lijkt vanzelfsprekend, maar het vraagt veel inzet en aandacht. Het zaalpersoneel moet niet alleen warmte uitstralen, maar zich ook toegankelijk en elegant presenteren. Dit vormt de basis voor een goed samenwerkend team dat efficiënt werkt en de gast een echt welkom gevoel geeft.

Wie goed wil functioneren in een professioneel team, moet ook buiten de werkvloer goed opgeleid zijn. Iemand in de bediening moet altijd bereid zijn om met een glimlach antwoord te geven op elke vraag van de gast. Een goede kennis van producten en dranken is daarbij onmisbaar. De taakverdeling moet duidelijk zijn en de technische kennis voldoende uitgebreid, zodat het personeel zich ontspannen maar toch geconcentreerd kan voelen en zijn taken vlot en correct kan uitvoeren.

Er wordt vaak gezegd dat de gastvrouw of maitre de gast zich thuis laat voelen. Dat klopt, maar het volledige zaalteam moet hiervoor zorgen. Iedereen in de zaal moet de rol van gastheer opnemen, zodat de gast zich werkelijk welkom voelt.

Veel succes

De medewerkers/auteurs en "educations & books" behouden zich het recht voor de inhoud, het beeldmateriaal en alle verdere informatie in deze syllabus zonder voorafgaand bericht aan te passen of te verbeteren.

Dit boek/syllabus is met zorg samengesteld, waarbij alles werd in het werk gesteld om de juistheid van de inhoud te verzekeren, niettemin wordt deze syllabus ter beschikking gesteld zonder enige garantie.

De medewerkers/auteurs en "educations & books" kunnen niet verantwoordelijk noch aansprakelijk gesteld worden voor eventuele materiële schade of andere vergissingen die voortvloeien uit het gebruik van de informatie uit dit boek/syllabus of voor eventuele fouten of vergissingen in dit boek/syllabus.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke andere wijze ook, of in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de medewerkers/auteurs en "educations & books".

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form by any means, electronical, mechanical, photocopying or otherwise without prior written permission by the author "educations & books".

**Educations
BOOKS &**
actief en hybride leren



Marc Delaere - © educations & books 2026

Bladwijzer-Inhoud

DEEL 1

Hoofdtitel SERVEERKUNDE	1
1. <u>ZAALKENNIS</u>	
1.1 Toelichting – Woordje vooraf	2
Bladwijzer	4
1.2 De bedrijfssoorten in de Horeca	6
2. SERVEER EN RESTAURANTMATERIAAL	42
2.1 Het office-Het restaurant	43
2.2 Het meubilair	50
2.3 Het tafellinnen	56
2.4 Het tafel en hotelporselein	62
2.5 Het bestek	72
2.6 Het glaswerk	92
2.7 De vaste attributen en overige restaurantmaterialen	107
3. DE MASTIEK	
3.1 De mastiek	119
4. DE MISE EN PLACE	126
4.1 De recapitulatiebon	129
4.2 Het plaatsen en opdekken van tafels-stoelen-attributen	130
5. HET INDEKKEN VAN TAFELS	138
5.1 Poleren – Het indekken van tafels	139
5.2 Het dekken van een tafel met een menu en diversiteit	153
5.3 De afwas coördineren-materialen ordenen en Voorzorgsmaatregelen treffen	159
6. DE SERVEERTECHNIEKEN	161
6.1 Het dragen van borden en glazen	162
6.2 Het ophalen en serveren van gerechten	166
6.3 Het afruimen	173
7. DE BEDIENING	178
7.1 De dienstverlening in het restaurant	179
7.2 De serveermethodes	184
8. ZAALBEREIDINGEN-VERSNIID EN FILEERTECHNIEKEN	207
8.1 Fruit – Groenten	208
8.2 Vlees – Gevogelte – Wild	221
8.3 Vis	249
8.4 Nagerechten	260
8.5 Kaas	266
9. BEDIENEN VAN WIJNEN-DRANK-APERITIEVEN-DEGISTIEVEN	273
9.1 Het bedienen van wijnen	274
9.2 Het bedienen van frisdranken, sappen en melkdranken	286
9.3 Het bedienen van bieren	296
9.4 Het bedienen van aperitieven	303
9.5 Het bedienen van warme dranken	316

Bladwijzer-Inhoud

10. DE BAR	327
1.1. De bar – Het drankenbuffet – Het glaswerk	328
1.2. De bartender	352
1.3. De vaktermen van de bartender	355
11. DE AFWAS	367
11.1 Aandachtspunten-Rangschikken-Voorzorgsmaatregelen	368
12. DE PROFESSIONELE GASTVRIJHEID EN ETIQUETTE	374
12.1 Etiquette en Gastvrijheid	375
12.2 De professionele houding en voorkomen	376
12.3 De basisbeleefdheid en omgangsvormen	382
12.4 De basis tafel en bedieningsetiquette	386
12.5 Het samenwerken in een horecateam	389
12.6 De etiquette in het algemeen	392
13. MANAGEMENT	400
13.1 Plannen en rekenen	401
13.2 Kostprijsberekening – Bestelling opmaken	410
13.3 Het kassasysteem	417
14 DE VAKTERMEN	423

DEEL 2

Hoofdtitel SERVEERKUNDE <u>ZAALKENNIS</u>	508
Toelichting – Woordje vooraf	509
Bladwijzer	511
15 DRANKENKENNIS	513
14.1 Wat is drankenkennis	563
14.2 Koffie	432
14.3 Thee	453
14.4 Melk en zuiveldranken	473
14.5 Niet alcoholische dranken	484
14.6 Bieren	519
14.7 Wijn – De geschiedenis-De wijngaard – De wijnstok	547
14.8 Wijn – De Vinificatie	569
14.9 Wijnlanden en wijnstreken	604
14.10 De Distillaten	679
14.11 De Likeuren en Bitters	726
14.12De Gemengde dranken en cocktails	738
16 DE BEGRIPPEN IN DE HORECA EN VOEDING	514
17 De Bronnen – Biografie - Privacy	920