

# Edu4all

Profielvak Horeca, Bakkerij en Recreatie

## Werken in de gastvrijheidssector

**Serienummer:**

**Licentie:**

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit werkboek.

**Te activeren tot:**

## COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.  
0522-235235  
info@edu-actief.nl  
www.edu-actief.nl

Auteur(s): Arjen Snapper, Martin Hilgen  
Inhoudelijke redactie: Edu'Actief b.v.  
Foto's: Royal Leerdam  
Vlammetje ©  
Gamko  
Prometheus72  
www.shutterstock.com  
www.pixton.com

Titel: Werken in de gastvrijheidssector  
ISBN: 978 90 3722 314 9

Eerste druk/ eerste oplage  
© Edu'Actief b.v. 2015  
(Arjen Snapper, Martin Hilgen, 2015– 2015)

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht ([www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO ([www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op [www.edu-actief.nl](http://www.edu-actief.nl).

## Inhoud

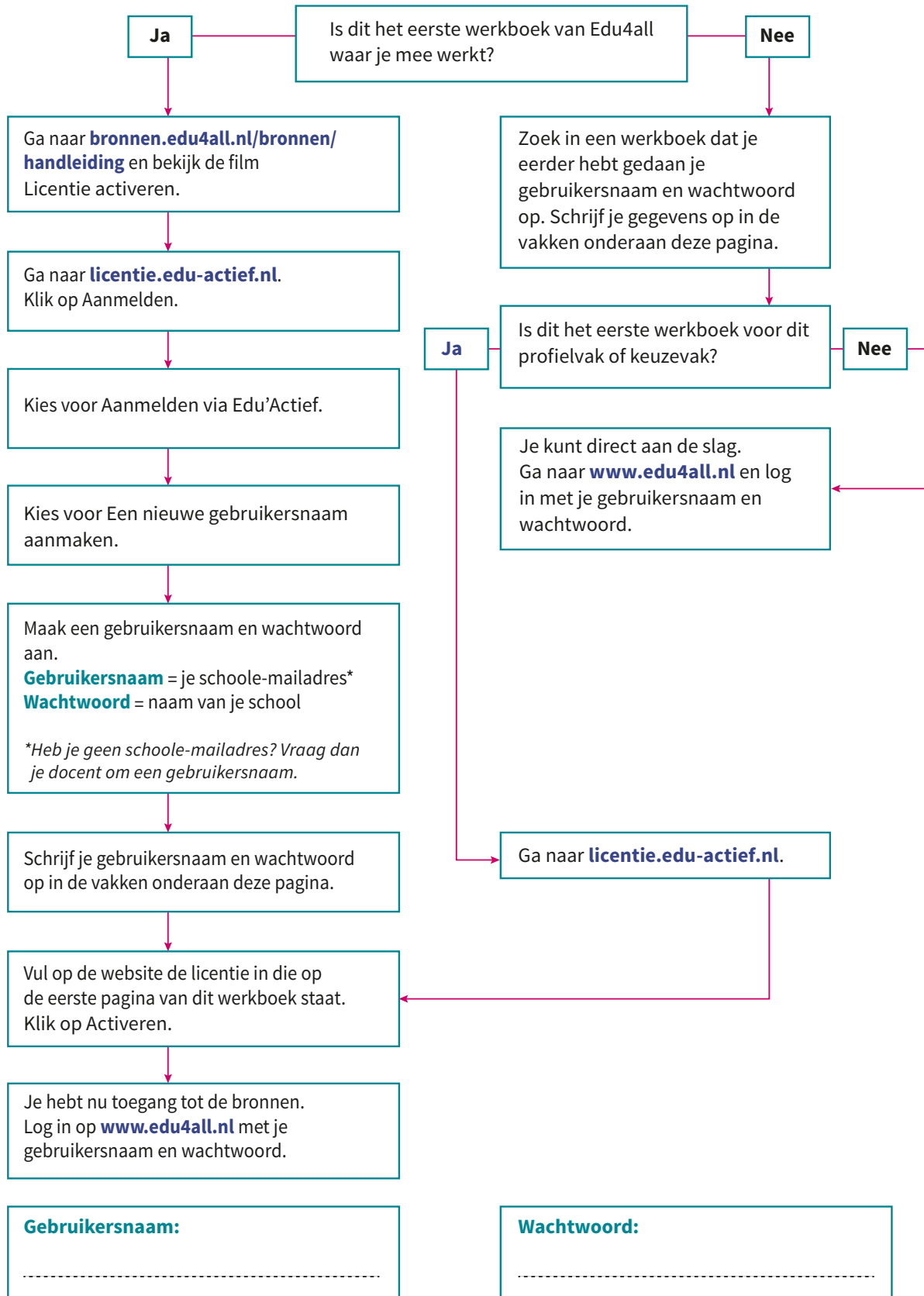
---

WERKEN MET EDU4ALL .....	5
<b>Deel A Kennismaken met de bedrijfstak Horeca .....</b>	<b>7</b>
<b>Oriënteren .....</b>	<b>7</b>
Taak 1 Kennismaken met de bedrijfstak Horeca .....	7
Taak 2 De leerdoelen bij Deel A .....	8
Taak 3 Taken plannen .....	10
<b>Aan de slag .....</b>	<b>11</b>
Taak 4 Bedrijfsformules .....	11
Taak 5 De marketingmix .....	16
Taak 6 Solliciteren bij een horecabedrijf .....	22
Taak 7 Werken bij een horecabedrijf .....	26
<b>Evaluëren &amp; Reflecteren .....</b>	<b>29</b>
Taak 8 Terugkijken en verder kijken .....	29
Taak 9 Voorbereiden op de toets .....	33
<b>Deel B Horecaproducten en -diensten .....</b>	<b>34</b>
<b>Oriënteren .....</b>	<b>34</b>
Taak 1 Kennismaken met horecaproducten en -diensten .....	34
Taak 2 De leerdoelen bij Deel B .....	36
Taak 3 Taken plannen .....	37
<b>Aan de slag .....</b>	<b>39</b>
Taak 4 Horecaproducten en -diensten .....	39
Taak 5 Kostprijs en verkoopprijs berekenen .....	42
Taak 6 Offertes opstellen, vergelijken en beoordelen .....	49
Taak 7 Horecaproducten en -diensten promoten .....	53
<b>Evaluëren &amp; Reflecteren .....</b>	<b>58</b>
Taak 8 Terugkijken en verder kijken .....	58
Taak 9 Voorbereiden op de toets .....	62
<b>Deel C Werken als frontofficemedewerker .....</b>	<b>64</b>
<b>Oriënteren .....</b>	<b>64</b>
Taak 1 Kennismaken met het werken als frontofficemedewerker .....	64
Taak 2 Leerdoelen bij Deel C .....	66
Taak 3 Taken plannen .....	67
<b>Aan de slag .....</b>	<b>68</b>
Taak 4 Een telefoongesprek voeren en telefoonnotities maken .....	68
Taak 5 Een baliegesprek voeren .....	75
Taak 6 Het omgaan met klachten .....	80
Taak 7 Verkoopgesprek voeren en commercieel handelen .....	86

<b>Evaluëren &amp; Reflecteren</b> .....	<b>90</b>
Taak 8 Terugkijken en verder kijken .....	90
Taak 9 Voorbereiden op de toets .....	94
<b>Deel D Kennismaken met de bedrijfstak Horeca</b> .....	<b>95</b>
<b>Oriënteren</b> .....	<b>95</b>
Taak 1 Kennismaken met het werken als bartender .....	95
Taak 2 De leerdoelen bij Deel D .....	97
Taak 3 Taken plannen .....	98
<b>Aan de slag</b> .....	<b>99</b>
Taak 4 Bereiden en serveren van alcoholvrije en alcoholische dranken .....	100
Taak 5 Bereiden en serveren van cocktails en Happy Drinks .....	106
Taak 6 Sociale hygiëne .....	113
Taak 7 Bereiden en serveren van eenvoudige snacks .....	117
<b>Evaluëren &amp; Reflecteren</b> .....	<b>120</b>
Taak 8 Terugkijken en verder kijken .....	120
Taak 9 Voorbereiden op de toets .....	124


### REGISTREREN, AANMELDEN EN LICENTIE ACTIVEREN

Je gaat aan de slag met Edu4all. Volg volgend schema om te kijken wat je moet doen.



## BRONNEN

In dit werkboek staan opdrachten. Om deze opdrachten te maken, heb je soms bronnen nodig, zoals tekstbronnen, films, websites en de Theek-iT.

Wanneer je een bron gaat gebruiken, staat er een pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat in paarse, dikgedrukte tekst welke bron je nodig hebt. Bijvoorbeeld:

 Lees **Tekstbron 1.2 Persoonlijke verzorging**. Maak daarna opdracht 13 tot en met 16.


 Bekijk de **Film Werken in de thuiszorg bij ouderen**. Maak daarna opdracht 1.

Bij het eerste voorbeeld ga je een tekstbron lezen. Bij het tweede voorbeeld ga je een film bekijken.


Deze bronnen vind je op [www.edu4all.nl](http://www.edu4all.nl).

Op [bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding](http://bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding) wordt uitgelegd hoe je werkt met de bronnen op de website.

## OVERLEG MET JE DOCENT


Soms is het nodig om te overleggen met je docent. Je ziet dan dit pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat waarover je met je docent gaat overleggen. Bijvoorbeeld:

-  **61.** In Taak 3 heb je een planning ingevuld. Bekijk deze.
- Kijk in kolom 5. Taak 12 tot en met 14 ga je nog maken. Zijn alle andere taken af? Zo nee, overleg met je docent welke taken je nog moet doen.

## OPDRACHTEN VOOR KB EN GL

Doe jij de kaderberoepsgerichte of gemengde leerweg? Dan zitten er speciale opdrachten voor jou in het werkboek. Je herkent deze opdrachten aan de volgende pictogrammen:

 opdracht voor leerlingen van de kaderberoepsgerichte leerweg

 opdracht voor leerlingen van de gemengde leerweg.

We wensen je veel succes en plezier met het maken van de opdrachten!

Team Edu4all

## Oriënteren

### Taak 1 Kennismaken met de bedrijfstak Horeca

In dit deel ga je kennismaken met de bedrijfstak Horeca. Alle horecabedrijven bij elkaar vormen samen de bedrijfstak Horeca. Welke soorten horecabedrijven zijn er? En op welke manier onderscheiden horecabedrijven zich van elkaar? In dit deel zoek je antwoord op deze vragen.

**BRON**

Lees **Tekstbron 5.1 Kennismaken met de horeca** tot aan 'Het horecaproduct'. Maak daarna opdracht 1 en 2.

1. Van welke drie groepen bedrijven is horeca de afkorting?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

2. Horeca is een bedrijfstak. Welke twee groepen horen naast de genoemde groepen ook bij de bedrijfstak horeca?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

**BRON**

Lees 'Hoofdproducten' van **Tekstbron 5.1 Kennismaken met de horeca**. Maak daarna opdracht 3.

3. Horecabedrijven worden ingedeeld naar hun hoofdproducten.

- a. Vul in het schema in de kolom 'Hoofdproduct' in welke drie hoofdproducten er zijn.
- b. Geef in de tweede kolom een korte omschrijving van dit hoofdproduct.
- c. Zet de volgende bedrijven bij het juiste hoofdproduct in kolom 3.  
café – hotel – restaurant – botel – brasserie – cocktailbar – hostel – fastfoodbedrijf – motel – grand café – lunchroom – snackcorner - pizzeria.

Hoofdproduct	Omschrijving	Voorbeeld

## Deel A Kennismaken met de bedrijfstak Horeca

**BRON** Lees 'Instellingen en catering' van **Tekstbron 5.1 Kennismaken met de horeca**. Maak daarna opdracht 4.

4. Bij de bedrijfstak Horeca behoren ook instellingen.
- a. Noem een voorbeeld van een instelling waar jij wel eens geweest bent.

\_\_\_\_\_

- b. Waren er horecavoorzieningen in de instelling die jij bezocht hebt?

\_\_\_\_\_

- c. Geef vier voorbeelden van soorten cateringbedrijven:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

- d. Wat is het grote verschil tussen horecabedrijven en cateringbedrijven?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Taak 2 De leerdoelen bij Deel A

---

Als je aan de slag gaat in de bedrijfstak Horeca moet je:

1. verschillende bedrijfsformules kennen
2. verschillende soorten bedrijfsvoering kennen
3. assisteren bij het realiseren van bedrijfsdoelstellingen
4. bijdragen aan het realiseren van bedrijfsdoelstellingen
5. de marketingmix gebruiken
6. bij een horecabedrijf kunnen solliciteren
7. weten welke beroepen er in de horeca zijn
8. weten hoe er in een horecabedrijf gewerkt wordt.

KB GL

KB GL

5. Je hebt gelezen wat je moet kunnen als je in de bedrijfstak Horeca aan de slag gaat.
- a. Welk leerdoel lijkt jou het leukst om aan te werken? En waarom?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- b. Welk leerdoel lijkt jou het minst leuk om aan te werken? En waarom?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



c. Heb je al eens aan een van de leerdoelen gewerkt? Zo ja, op welke manier?

---

---

6. Wat is volgens jou een bedrijfsformule?

---

---

---

7. Welke soorten horecabedrijven zie je op de afbeelding?



---

---

---



---

---

---

8. Fastfoodbedrijven zijn vaak gevestigd in het centrum van steden of langs de snelweg.

a. Waarom is dit zo denk je?

---

---

b. Waarom is dineren in een sjiek restaurant duurder dan eten in een eetcafé? Bedenk drie redenen.

1. 


---
2. 

---
3. 

---

### Taak 3 Taken plannen

In deze taak ga je de taken van dit deel inplannen.

9. Bekijk Taak 4 tot en met 7 in het schema hierna.
- Maak een planning voor de taken die je nog gaat doen.
  - Zoek in de taken naar de opdrachten met . Bij welke opdrachten is overleg met of controle door je docent nodig?

---



---

- Overleg met je docent:
  - op welke momenten jij de antwoorden van de gemaakte opdrachten gaat nakijken
  - op welke momenten je docent jouw werk zal beoordelen.
- Heb je een taak af? Zet een  $\checkmark$  in kolom 6. Zet een - als je een taak niet kon doen. Als je Taak 1, 2 en 3 gedaan hebt, kun je deze nu afvinken.

1. Taak	2. Onderwerp	3. Richttijd in minuten Voorbereiden	4. Richttijd in minuten Uitvoeren	5. Richttijd in minuten Terugkijken	6. Af	7. Paraaf docent
1	Kennismaken met de bedrijfstak Horeca	25				
2	De leerdoelen bij Deel C	15				
3	Taken plannen	10				
4	Bedrijfsformules	30	90	10		
5	De marketingmix	20	90	10		
6	Solliciteren bij een horecabedrijf	25	90	10		
7	Werken in een horecabedrijf	25	90	10		
8	Terugkijken en verder kijken	30				
9	Voorbereiden op de toets	20				

## Aan de slag

Je loopt stage bij De Eenhoorn. Dit is een allround horeca- en recreatiebedrijf. Voor je opleiding moet je onderzoeken welke soorten bedrijven er in de horeca zijn. Ook moet je nagaan welke beroepen er in de horeca zijn en hoe het is om in een horecabedrijf te werken. De heer Visser, de eigenaar van De Eenhoorn, wil je wel helpen. Omdat De Eenhoorn een allround horeca- en recreatiebedrijf is, kun je op je stageadres al kennismaken met veel verschillende soorten horeca.



### Taak 4 Bedrijfsformules

'Aan de buitenkant van een horecabedrijf kun je vaak al zien wat voor soort bedrijf het is. Het bedrijf presenteert zich aan zijn gasten. Hoe een horecabedrijf zich presenteert, is op een bepaalde manier vastgelegd. We noemen dit de bedrijfsformule', zegt meneer Visser.

#### VOORBEREIDEN

BRON

Lees 'Het belang van de verschillende factoren' van **Tekstbron 5.2 Bedrijfsformules**. Maak daarna opdracht 10 en 11.

10. Elk soort bedrijf heeft zijn eigen kenmerken en bedrijfsformule.  
a. Geef het juiste antwoord aan. Zet een X in de juiste kolom.

Stellingen	Juist	Onjuist
De bedrijfsformule is een soort optelsom van verschillende factoren.		
De uitkomst van de bedrijfsformule is voor elk horecabedrijf hetzelfde.		
In de horeca bestaan de factoren van de bedrijfsformule uit de onderdelen van het horecaproduct.		

## Deel A Kennismaken met de bedrijfstak Horeca

b. Een bedrijfsformule is opgebouwd uit zes factoren. Deze factoren noemen we ook wel de zes P's. Welke zes P's zijn dit?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

c. Geef het juiste antwoord aan. Zet een X in de juiste kolom.

Stelling	Juist	Onjuist
Het doel van een bedrijfsformule is het binnenhalen van voldoende en de juiste gasten.		
Bij een luxe restaurant telt het personeel zwaarder dan bij een eenvoudig bedrijf.		
Voor een wegrestaurant is de factor Plaats belangrijker dan voor een luxe restaurant.		
Ieder onderdeel van een bedrijfsformule is bij elke bedrijfsformule even belangrijk.		

**11.** Elk bedrijf heeft doelstellingen die het wil behalen.

a. Wat is de belangrijkste bedrijfsdoelstelling?

\_\_\_\_\_

b. Hoe draagt een bedrijfsformule bij aan het realiseren van deze doelstelling?

\_\_\_\_\_

c. Welke andere bedrijfsdoelstellingen kan een bedrijf hebben?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**BRON** Lees 'De betekenis van een bedrijfsformule' van **Tekstbron 5.2 Bedrijfsformules**. Maak daarna opdracht 12.

**12.** Een bedrijfsformule heeft voor sommige groepen mensen een grote betekenis.

a. Voor welke drie groepen is dit zo?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

b. Geef het goede antwoord aan.

1. In een luxe restaurant werkt **meer/minder** personeel dan in een eenvoudig restaurant met evenveel zitplaatsen.
2. Met de bedrijfsformule kan **de horecaondernemer/de gast** duidelijk maken waaruit het product bestaat dat het bedrijf verkoopt.
3. Met de bedrijfsformule laat het bedrijf zien wat **de gasten/de horecaondernemers** kunnen verwachten.
4. **De horecaondernemer/de gast** moet zorgen dat alle factoren of onderdelen van de bedrijfsformule bij elkaar passen.



Bekijk de volgende films:

**Wok-inn**

**Snackbar**

**Grand café.**

Maak daarna opdracht 13.



**13.** Je gaat nu een wok-inn, snackbar en grand café met elkaar vergelijken. Kruis aan op welke bedrijfsformule het kenmerk het meest van toepassing is.

Kenmerk	Wok-inn	Snackbar	Grand café
Er wordt weinig aandacht besteed aan het verkoopgesprek.			
Er worden kleinere eetwaren en luxere gerechten geserveerd.			
Er is goed opgeleid personeel dat achter de bar werkt en ook serveert aan tafel.			
Er wordt uitgegaan van een kooktechniek.			
Alle verkoop vindt centraal plaats.			
Gasten stellen zelf hun gerecht samen.			
Gasten worden niet geplacéerd.			
Veel gasten nemen het eten mee om het thuis op te eten.			



Bekijk de **Film La Place**. Maak daarna opdracht 14.

14. Bekijk de film en bezoek eventueel een La Place bij jou in de buurt. Wat zijn de kenmerken van deze keten? Vul in het schema hierna per P een kenmerk van La Place in.

P	Kenmerk
Plaats	
Personeel	
Product	
Promotie	
Prijs	
Presentatie	

Met een bedrijfsformule probeert een horecabedrijf de juiste groep gasten in het horecabedrijf te krijgen. Door een duidelijke bedrijfsformule weet de gast wat hij kan verwachten. Als zijn bezoek aan het horecabedrijf aan de verwachtingen voldoet, is de kans groot dat hij het bedrijf nog een keer bezoekt. De groep gasten die het horecabedrijf aan wil spreken, noemen we de doelgroep van dat horecabedrijf. Verschillende soorten bedrijven hebben verschillende soorten doelgroepen.

15. Zet bij de volgende bedrijfsformules de meest passende doelgroep:  
 gezinnen met jonge kinderen – zakenmensen – studenten – muzikkliefhebbers – gezinnen met oudere kinderen.

Bedrijf	Doelgroep
Grand café	
Jazzcafé	
Pannenkoekenrestaurant	
Studentencafé	
Pizzeria	





Lees **Tekstbron 5.4 Bedrijfsvormen**. Maak daarna opdracht 16.

**16.** Een bedrijf kun je op verschillende manieren runnen.

a. Wat is een bedrijfsvorm?

---

b. Welke twee soorten bedrijfsvormen zijn er?

1. 

---

2. 

---



Bekijk de **Website Eenmanszaak**. Ga daarna verder met de opdracht.

c. Wat is het belangrijkste kenmerk van een eenmanszaak?

---

d. Wie is aansprakelijk voor eventuele schulden?

---

e. Kun je als eenmanszaak personeel aannemen?

---



Bekijk de **Website Zzp'er**. Maak daarna opdracht 17.

**17.** In Nederland komen steeds meer zelfstandigen zonder personeel: de zzp'ers. Voor wie werkt een zzp-er?

---



---



Lees **Tekstbron 5.5 Franchising**. Maak daarna opdracht 18.



**18.** Verbind de omschrijvingen met het juiste soort bedrijf.

Filiaalmanager

Eigendom franchisenemer

Franchisebedrijf

Eigendom moederbedrijf

Filiaal

Zelfstandig ondernemer

#### UITVOEREN

Meneer Visser wil dat je de kenmerken van twee onderdelen van De Eenhoorn in kaart brengt. Je moet van deze kenmerken een PowerPoint-presentatie maken. Deze presentatie geef je aan je collega's van De Eenhoorn.



**19.** Overleg met je docent wanneer je de volgende opdracht gaat maken.