

ECONOMIE EN HANDEL

**PLUSDEEL
ASSISTENT
BEDIENING**



COLOFON

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

Auteur: Wout Verweer

Eindredactie: Toos de Zeeuw

Titel: Plusdeel Assistent bediening

ISBN: 978 90 3724 221 8

Beeld: Edu'Actief b.v., Dmitry Birin, Jeafish Ping

© Edu'Actief b.v. 2017

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). 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).

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.



INHOUD

Voorwoord	4
Hoofdstuk 1 Voorbereidende Werkzaamheden	6
Hoofdstuk 2 De tafels opdekken en indekken	22
Hoofdstuk 3 Materialen en gereedschappen	41
Hoofdstuk 4 Menu- en drankkaarten	65
Hoofdstuk 5 Werken met gasten	73
Hoofdstuk 6 Draagtechnieken en serveermethoden	93
Hoofdstuk 7 Dranken en kleine etenswaren bereiden en serveren	106
Hoofdstuk 8 Klachten en huisregels	132
Eindopdracht	140

VOORWOORD

Dit leer-werkboek gaat over werken als assistent in de bediening. Je leert over de verschillende werkzaamheden, materialen en gereedschappen. Maar ook over hoe je gasten moet ontvangen en hoe je met gasten om moet gaan. En hoe je dranken en kleine etenswaren bereidt en serveert.

Het is een verdieping op de 4 leer-werkboeken voor assistent horeca, voeding of voedingsindustrie.

Picto

In dit boek zie je bij sommige opdrachten een picto. Een pictogram geeft je informatie over de opdracht. Hierna lees je wat de picto's betekenen.



VOORBEREIDEN

Bij dit picto ga je nadenken over een opdracht.
Je denkt na over wat je straks gaat doen.
Je gaat de opdracht voorbereiden.



UITVOEREN

Bij dit picto ga je de opdracht uitvoeren.
Je gaat bijvoorbeeld iets maken.
Of je gaat iets doen.



EVALUEREN

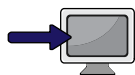
Bij dit picto ga je evalueren.
Je controleert of je de opdracht goed hebt gedaan.
Wat ging er goed en wat ging er minder goed?
Wat vond je van de opdracht?
Wat kon je eerst niet, wat je nu wel kunt?
Wat ga je de volgende keer anders doen?

**REFLECTEREN**

Bij dit picto ga je reflecteren.
 Je denkt na over wat je hebt geleerd.
 En wat dat betekent voor je toekomst.
 Wat ga je nu doen?
 Hoe gaat het verder?

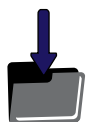
**IN GESPREK**

Bij dit picto ga je in gesprek.
 Om een opdracht na te bespreken kun je de StruX-kaarten gebruiken.

**WEBSITE**

Bij dit picto ga je iets bekijken op de website van StruX.
 Dit kan bijvoorbeeld een foto, formulier of film zijn.
 Volg deze stappen.

1. Ga naar www.strux.nl
2. Klik op de knop deelnemer.
3. Klik op 'Economie en handel'.
4. Klik op de foto van dit leer-werkboek.
5. Klik op de link van de opdracht.

**PORTFOLIO**

Misschien werk je met een portfolio.
 In je portfolio stop je bewijsstukken.
 Als je dit picto ziet, kun je een bewijsstuk toevoegen.
 Bespreek dit met je docent.

Beeldwoordenboek

In dit boek staan gekleurde woorden.
 Gekleurde woorden moet je kennen.
 Het zijn belangrijke woorden.
 Deze woorden kun je opzoeken in het beeldwoordenboek.
 Ga naar beeldwoordenboek.strux.nl.

HOOFDSTUK 1

VOORBEREIDENDE WERKZAAMHEDEN

Dit hoofdstuk gaat over het bedrijfsklaar maken van het restaurant. Voordat de gasten komen, moet er veel gebeuren.

Ruimten gereed maken voor de gasten

De eerste indruk is heel belangrijk voor het beeld dat een gast van een bedrijf overhoudt. Daarom is het zo belangrijk dat gastenruimten een nette en verzorgde indruk maken. Dat betekent dat alles er schoon en netjes uit moet zien. De ruimten waar je de gasten ontvangt, maak je altijd als eerste gereed. Dat zijn:

- het restaurant
- het terras
- de counter of het uitgiftebuffet.



Mise-en-place

Mise-en-place (spreek uit mies-an-plas) is een vakterm die je in de horeca vaak hoort. Mise-en-place komt uit het Frans en betekent: op zijn plaats zetten. Je weet in de horeca van tevoren niet wanneer het druk wordt. Als het dan druk wordt, moet je in korte tijd veel gasten kunnen bedienen. Daarom moet je altijd goed voorbereid zijn. De voorbereidingen moeten klaar zijn voordat de gasten komen. In de horeca worden alle voorbereidende werkzaamheden samen de totale mise-en-place genoemd.

OPDRACHT 1

Wat hoort niet bij de mise-en-place?



Leg uit waarom.

OPDRACHT 2



WEBSITE

Ga naar www.strux.nl en klik op de link van deze opdracht.
Welke voorbereidende werkzaamheden zag je in het filmpje?

Mastiek maken

Mastiek maken is een onderdeel van de mise-en-placewerkzaamheden. Mastiekwerkzaamheden zijn de zware of vuile karweitjes. Soms is het noodzakelijk om beschermende kleding te dragen, zoals een schort, een stofjas of plastic handschoenen.

Mastiekwerkzaamheden doe je aan het begin van de mise-en-place, als er nog geen gasten aanwezig zijn. Je maakt de materialen en ruimtes geschikt voor gebruik.

Voorbeelden zijn:

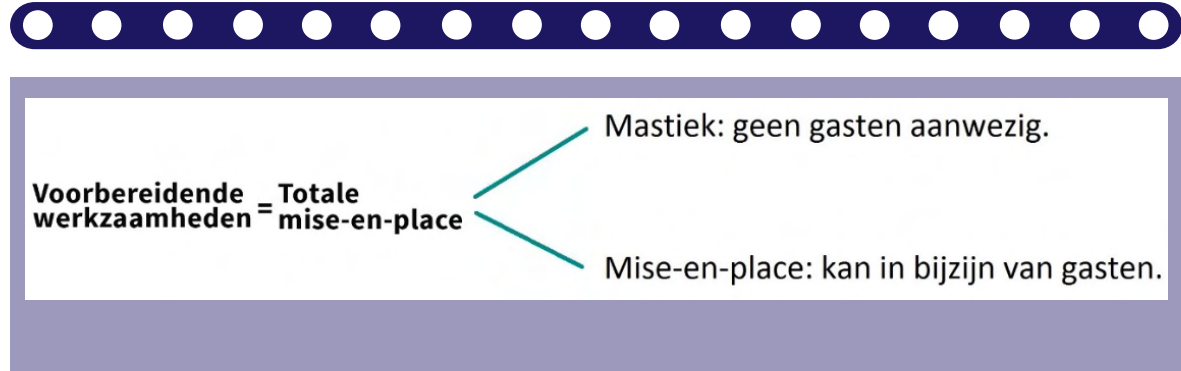
- de zaal, het restaurant of het terras klaarzetten (tafels en stoelen opstellen)
- met kisten en kratten sjouwen
- voorraden aanvullen
- afval afvoeren.



Mastiek maken

Het inrichten van het restaurant is een van de eerste werkzaamheden van de mastiek en mise-en-placewerkzaamheden. Daarmee zorg je ervoor dat je onverwachte of vroege gasten in een verzorgde omgeving kunt ontvangen. Als de rest van de mise-en-place nog niet klaar is, kun je die onopvallend, buiten de gastenruimten, uitvoeren.

Mastiek maken en mise-en-placewerkzaamheden lopen vaak in elkaar over. Tafels en stoelen klaarzetten behoort tot de mastiekwerkzaamheden. Maar het opdekken van de tafels behoort tot de mise-en-place. Soms moet je de tafels opdekken als er gasten zijn, bijvoorbeeld als de tafel al eerder bezet was. Of als er een glas wijn over het tafellaken is gevallen.



OPDRACHT 3

Horen de werkzaamheden bij de mise-en-place of bij de mastiek? Kruis aan.

Werkzaamheden	Mise-en-place	Mastiek
Stofzuigen		
Bijvullen van voorraad		
Opdekken van tafels		
Afvoeren van afval		
Het zetten van een zaal of restaurant		
Servetten vouwen		
Peper en zout bijvullen		
Sjouwen met kisten		
Klaarzetten van serveermaterialen		

Waarom is een goede mise-en-place zo belangrijk?

Een goede mise-en-place is belangrijk voor de gasten, het bedrijf en de medewerkers. Het belang van de gasten staat hierbij voorop, want het bedrijf en dus ook de medewerkers zijn afhankelijk van de gasten.

- het belang voor de gasten
De dienstverlening aan de gast verloopt door een goede mise-en-place veel soepeler. Je hebt meer tijd om aandacht aan de gasten besteden. Gasten vinden het niet prettig als je bij hun binnenkomst nog met voorbereidende werkzaamheden bezig bent. Dat geeft een slechte indruk van de organisatie van het bedrijf.
- het belang voor het bedrijf
In een goed georganiseerd bedrijf is de mise-en-place tot in de puntjes verzorgd. Als het onverwacht druk wordt, kun je die drukte sneller verwerken. Omdat je meer tijd hebt om de gast te adviseren, kun je ook meer verkopen.

- het belang voor de werknemers
De horeca is een stressvolle bedrijfstak. Soms heb je weinig te doen omdat er bijna geen gasten zijn. Soms moet je heel hard werken omdat er veel gasten zijn. Een goede mise-en-place, gemaakt op de stille momenten, zorgt voor rust als het druk wordt.

OPDRACHT 4

Leg in je eigen woorden uit wat het voordeel is van een goede mis-en-place.

Ruimten waar mise-en-placewerkzaamheden worden uitgevoerd

Mise-en-place maak je in alle werkruimten. **Gastenruimten** zijn die ruimten waar de gast kan en mag komen. Dus naast het restaurant zijn ook de hal, de garderobe en de toiletten gastenruimten. In de dienstruimten heeft een gast niets te zoeken.

Dienstruimten zijn bijvoorbeeld het kantoor, het magazijn en de afwaskeuken.

Je probeert zo veel mogelijk om de mise-en-placewerkzaamheden buiten de gastenruimten uit te voeren. Je voorkomt hiermee overlast door:

- geuren van schoonmaakmiddelen
- lawaai bij het sorteren of uittellen van messen, vorken en lepels
- morsen met schoonmaakmiddelen of kaarsvet
- breuk, scherven en lawaai van serviesgoed of glaswerk.

OPDRACHT 5

Je probeert zoveel mogelijk om de mise-en-placewerkzaamheden buiten de gastenruimten uit te voeren. Noem 2 voorbeelden waarmee je overlast voorkomt.

1. _____

2. _____