



Welkom

Een werkboek over gastvrijheid

Ruud Odijk



Welkom

Het werkboek over gastvrijheid.

Een werkboek met opdrachten en tips om de gastvrijheid in de horeca beter te begrijpen en een professioneel gastheer of gastvrouw te kunnen zijn.

Dit werkboek is toepasbaar voor VMBO en MBO horeca opleidingen, en geïnteresseerden die werkzaam zijn in de horeca die meer over gastheerschap willen weten.

Ruud Odijk.

Informatie over uitgever en vormgever



Dit boek is een uitgave van Service, een bron van inspiratie, Ruud Odijk.

Auteur: Ruud Odijk

Vormgeving: Rick Odijk

© Ruud Odijk, 2010

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Ruud Odijk, Jansteenstraat 22, 7412 TC Deventer. Ruudodijk@home.nl

Inhoud

Voorwoord.	6
Uitleg.	6
Hoofdstuk 1. Wat is Gastvrijheid?	7
Hoofdstuk 2. Zakelijke en culinaire etiquette.	9
Hoofdstuk 3. Top tien van gastvrijheid.	15
Hoofdstuk 4. Gastvrijheidformule.	19
Hoofdstuk 5. Gastheerschap.	22
Hoofdstuk 6. Gastenpsychologie.	27
Hoofdstuk 7. Grenzen aan de gastvrijheid.	30
Hoofdstuk 8. Ter lering en vermaak.	34
Hoofdstuk 9. Het gastvrijheidspel	38
Eindverantwoording.	39
Dankwoord.	39

Voorwoord

Goedendag en welkom bij het werkboek over gastvrijheid. Beleefdheid en etiquette zijn richtlijnen voor gastvrijheid. Het begint vaak uit beleefdheid dat wij anderen met u aanspreken. Om dit werkboek meer toegankelijker te maken is dit boek in de je vorm geschreven. Daarnaast hebben we gekozen om te praten over gastheren, terwijl we bedoelen de gastheren maar ook de gastvrouwen. Dit alles om het lezen van dit boek eenvoudiger te maken.

Uitleg werkboek

Dit werkboek is een boek met informatie en opdrachten om een duidelijker beeld te geven over gastvrijheid in de horeca. Het boek "welkom, de sleutel tot gastvrijheid" is het bronboek dat gebruikt kan worden om de diverse opdrachten uit te voeren. De hoofdstukken van het werkboek sluiten aan bij de hoofdstukken van het boek "welkom". De nummering van deze hoofdstukken is daarom aangehouden om sneller informatie op te zoeken.

De verschillende opdrachten die in het boek voorkomen zijn op verschillende niveaus geschreven. Het aantal sterren bepaalt de moeilijkheidsgraad of uitgebreidheid van een opdracht. Met pictogrammen wordt de soort opdracht aangegeven.



Opdracht



Opdracht met verdieping



Discussie vorm



Onderzoekstekst



Informatieve tekst

Hoofdstuk 1. Wat is gastvrijheid?



Gastheerschap is een soms moeilijk maar dankbaar vak. Sommige mensen denken dat het gastheerschap niets meer inhoudt dan het dragen van borden en drankjes serveren. Volle borden naar de gasten en lege borden naar de afwas. Volle glazen voor de gasten en lege glazen weer afruimen. Als je dat een beetje vriendelijk doet dan doe je het goed? Deze mensen hebben het mooi mis, want zij kijken alleen naar de handelingen die we uitvoeren. Bij gastheerschap komt meer kijken dan borden wegbrengen. Gastheer is een mooi beroep waarin je veel kan leren. Ook is gastheerschap dankbaar werk omdat goed gastheerschap nog steeds gewaardeerd wordt.

Gastheerschap is veelzijdig, boeiend en uitdagend. Het is veelzijdig omdat elke gast andere wensen en verwachtingen heeft. Het is boeiend omdat je te maken hebt met veel verschillende zaken als wijnen, gerechten en diverse dranken. Het is uitdagend omdat de gastheer een belangrijke rol speelt als het gaat om de tevredenheid van de gasten.

Gastheerschap is een combinatie van vriendelijkheid en voorkomendheid maar ook van vakkennis en ervaring. Een kok kan nog zo lekker koken, zonder gastheerschap komt het goede eten niet over bij de gasten. Het is een samenspel van de totale brigade in een horecabedrijf.

Bij gastheerschap moet je je dienstbaar opstellen. Dat is iets anders dan onderdanig of slaafs zijn. Een bedieningsbrigade die alleen dat doet wat de gast verlangt is voor gastheerschap geen toegevoegde waarde. Professioneel gastheerschap richt zich op de wensen van de gasten zodat deze tevreden kunnen zijn en

probeert daar zelfs nog iets aan toe te voegen zodat gasten die uitgaan een soort van beleving ervaren. De moderne gastheer speelt tegenwoordig een cruciale rol als het gaat om de beleving van de gast. Hij moet weten wat het verwachtingspatroon van de gast is en daarnaast net dat stukje extra kunnen bieden zodat de gast die speciale beleving kan ervaren.





Gastvrijheid is een term die niet alleen in de horeca maar ook in andere sectoren gebruikt wordt. Ook als je thuis bent en gasten ontvangt, voor een verjaardag of een feestje, moet je gastvrij zijn. De mate waarin je gastvrij bent verschilt per bedrijf. Als je schoonouders komen eten zul je op een andere wijze gastvrij zijn dan wanneer je vrienden op je verjaardag komen en een biertje drinken. Gastvrijheid verschilt nogal per situatie, bedrijf en soort gasten. Belangrijk is dat je altijd voor een ieder, in welk bedrijf je ook bent gastvrij bent, Alleen de wijze waarop zal verschillen.



Omschrijf in je eigen woorden wat gastvrijheid volgens jou inhoudt. Vertel jouw verhaal hoe jij je gasten, vrienden zou verzorgen als deze bij jou thuis op bezoek zouden komen. Verzamel kernwoorden voor een muurkrant die de komende lessen met andere opdrachten aangevuld gaat worden.



In het bronnenboek "welkom" in hoofdstuk 1 wordt gesproken over de marketing-P's. Deze P's worden gebruikt om een bedrijfsformule te omschrijven. Onderdeel van een bedrijfsformule is hoe je de gasten wilt gaan verzorgen. In deze opdracht ga je de P's uitwerken met gastvrijheid als doel in een horecabedrijf.



In hoofdstuk 2 van het boek "Welkom" wordt gesproken over de uitstraling van de zaak. In het boek praat men over locatie, inrichting, menukaart enzovoort. Maak een collage van zaken die jij belangrijk vindt voor de uitstraling van een bedrijf. Je kunt deze informatie verder in je muurkrant aanvullen.

Hoofdstuk 2. Etiquette



De etiquette is het geheel van de beleefdheidsregels en de omgangsvormen. De kern van de etiquette is: rekening houden met de gevoelens van anderen en met de gebruiken van de samenleving, in alle situaties waarin mensen met elkaar omgaan. Je moet etiquette zien als spelregels die je gebruikt om elkaar met respect te behandelen. Deze spelregels worden gehanteerd in de dagelijkse samenleving en zijn een leidraad voor de samenleving. Men praat tegenwoordig ook wel over normen en waarden. Om de gasten op een nette manier te verzorgen is het handig als een gastheer de spelregels kent van de gasten. Het is dus handig als je op de hoogte bent van de etiquette regels die gehanteerd worden. Verder hebben etiquette regels ook te maken met respect. Namelijk hoe je een ander moet behandelen. Behandel daarom een ander zoals jij ook graag behandeld zou willen worden, met respect.



Als je gasten in jouw restaurant komen eten, willen zij dat vaak netjes doen. Daarvoor moeten zij de etiquette regels weten die aan tafel gelden. Er bestaan heel veel regels over hoe je netjes moet eten en over je gedrag aan tafel.



Etiquette quiz.

• Vraag 1.

Wat doe je met het servet bij aanvang van de maaltijd.

- A. Je legt het servet over de knieën
- B. Je stopt het servet in je kraag om morsen te voorkomen
- C. Je legt het servet links naast je bord als het er nog niet ligt.
- D. Je legt het smal gevouwen onder je zitvlak

• Vraag 2.

Hoe gebruik je het bestek?

- A. Van buiten naar binnen (is het dichtst bij het bord)
- B. Van binnen (is het dichtst bij het bord) naar buiten
- C. Zoals het je zelf goed uitkomt

• Vraag 3.

Wat is een goede tafelmanier in Nederland?

- A. Een slokje wijn of water nemen met volle mond mag (praten met volle mond niet)
- B. Je laat merken dat het lekker is en smakt een beetje
- C. Ook het laatste restje soep is erg lekker en daarom wip je het bord iets op
- D. Je voegt peper toe voordat je hebt geproefd omdat je van "heet" houdt
- E. Als je de (linker) hand niet gebruikt tijdens het eten, leg je hand dan op je bovenbeen

- Vraag 4.

Rode wijn wordt geserveerd in een glas met een ronde bol en een korte steel. Witte wijn in een groter glas met een langere steel. Als u wijn drinkt, hoe houdt u het glas vast?

- A. Bij rode wijn en witte wijn aan de steel
- B. Bij rode wijn aan de bol (niet steel) bij witte wijn aan de steel
- C. Bij witte wijn aan de bol (niet steel) en bij rode wijn aan de steel
- D. Nooit aan de steel van het glas

- Vraag 5.

Wat is ook een goede tafelmanier?

- A. Schep het bord goed vol.
- B. Neus dicht? Gebruik dan uw servet
- C. Hete soep even blazen
- D. Groenten en aardappelen prakken en mengen.
- E. Snij het vlees voordat je begint eerst in kleine stukjes
- F. Het bord niet helemaal leeg eten. Enkele restjes laten liggen
- G. Schraap het bord helemaal leeg (het is zo lekker)
- H. Geen enkele keuze is een goede tafelmanier

- Vraag 6.

Je wilt iets pakken van tafel waar je zelf niet bij kunt komen, wat doe je?

- A. Opstaan en zelf ophalen zodat je niet voor de andere gasten langs reikt
- B. Voor degene langs reiken die naast je zit en gelijktijdig excuses maken
- C. Degene die naast je zit vragen of hij/zij het je kan aangeven

- Vraag 7.

Botjes afkluiven mag dat?

- A. Ja, als de gastvrouw toestemming verleent. Je gebruikt daarbij je linkerhand
- B. Ja, als de gastvrouw toestemming verleent. Je gebruikt daarbij je rechterhand
- C. Ja, daarvoor hoeft je geen toestemming te vragen
- D. Nee, dat mag volgens de etiquette nooit



Telefoonetiquette.

Tegenwoordig verloopt een groot deel van de communicatie via e-mail. Toch is er nog altijd een belangrijke rol weggelegd voor het telefoonverkeer. Heel wat bedrijven onderhouden dan ook hun contacten met gasten en leveranciers via de telefoon. Maar hoe beantwoord je nu eigenlijk een oproep en hoe voer je een gesprek?

Beantwoorden van een oproep

Zorg er in de eerste plaats voor dat de persoon die belt niet te lang moet wachten voor je opneemt. Neem de telefoon binnen 3x overgaan rustig op en begroet de persoon als volgt:

- Goedemorgen (middag of avond)
- Naam van het bedrijf of instelling
- Je eigen voornaam (en eventueel familienaam).

Zorg daarbij dat je niet te snel praat en duidelijk verstaanbaar bent. Let er bovendien op dat je niet te luid of te zacht praat. Probeer zo vriendelijk mogelijk te klinken tijdens het gesprek, zonder te overdrijven. De beller moet zo het gevoel hebben dat hij (telefonisch) verwelkomd wordt.

Beantwoord de vragen op een eenvoudige manier en vermijd vakjargon. Dien je informatie op te zoeken, zorg dan dat het niet stil blijft aan de telefoon, maar vertel de persoon wat je gaat doen. Kan je de gast niet onmiddellijk helpen, vertel deze dat je eerst op zoek gaat naar de nodige informatie en dat je hem/haar dan zal terugbellen. Noteer zorgvuldig zijn/haar naam, telefoonnummer en de benodigde informatie. Houd je ook aan deze belofte! Sluit steeds het telefoongesprek beleefd af. Bijvoorbeeld:

“Graag gedaan, goedenavond meneer/mevrouw”. Als de persoon die je belt even moet wachten, dien je hem of haar nadien te bedanken voor deze wachttijd.



In het bronnenboek “Welkom” staan nog enkele adviezen als het gaat om telefoon gesprekken. Zoek deze op en geef een opsomming van deze adviezen. De uitwerking kun je weer aan de muurkrant toevoegen.



Persoonlijke hygiëne.

Persoonlijke hygiëne is de hygiëne die ervoor zorgt dat je er verzorgd bij loopt en schoon overkomt naar de gasten toe. Beroepskleding is daar een onderdeel van.

Om als gastheer te kunnen werken zul je ook als deze herkend moeten worden door je gasten. De gasten moeten je kunnen herkennen als personeel dat daar werkt. Veel bedrijven werken daarom met bedrijfskleding die herkenbaar is voor de gasten. Deze kleding heeft vaak een logo of is bewust gekozen dat deze niet snel overeenkomt met de kleding van gasten. Deze kleding kan verschillen van een T-shirt tot een driedelig kostuum. Er zijn tegenwoordig veel variaties op het gebied van bedrijfskleding. Veel bedrijven werken met een shirt of een blouse met een sloof over de broek gedragen. Maar chique bedrijven kiezen er ook wel voor om de bedienende brigade in een pak te steken. De heren dragen dan een pantalon met een colbert en stropdas en de dames een colbert met een rok.

Schoenen zijn ook erg belangrijk. Je moet er niet alleen prettig op kunnen lopen maar ze moeten er ook netjes uitzien. Op zijn tijd je schoenen poetsen kan dan ook geen kwaad. Zorg er voor dat je schoenen stevig zijn en steun bieden zodat je later geen rugklachten krijgt. Per slot van rekening moet je veel lopen in dit beroep. Zorg er voor dat je kleding er netjes en verzorgd uitziet. Verschoon je kleding ook regelmatig omdat deze kan gaan ruiken

door bijvoorbeeld zweet op warme dagen dat je gewerkt hebt. Naast je kleding is je persoonlijke verzorging erg belangrijk. Er verzorgd uitzien beperkt zich niet alleen naar kleding maar ook het verzorgen van je uiterlijk.

Hier volgen enkele tips:

- de heren dienen geschoren te zijn
- haardracht moet er verzorgd uit zien
- lang haar kan beter in een staart gedragen worden. lange losse haren kunnen in het voedsel terecht komen
- geen overdreven sieraden of piercings
- schone handen en nagels
- geen overheersende parfums of geuren
- poets regelmatig je tanden voor een frisse adem.



Stel een plan op hoe een gastheer er uit moet zien. Geef ook een beschrijving van het bedrijf, waar deze kleding dan gedragen moet worden. Probeer je verhaal te ondersteunen met knipsels en afbeeldingen op een planboard. Dit planboard wordt weer een onderdeel van de muurkrant.



Casus: Een personeelslid van de bedieningsbrigade heeft een piercing in het gezicht laten aanbrengen. Mag deze persoon in het restaurant gasten bedienen met deze piercing?

Ga in groepjes deze casus bespreken en kom met een oplossing. Elke groep vertegenwoordigt een partij. De volgende partijen kunnen meedoen: Gasten, ondernemer, collega's. Als elke groep een oplossing heeft moeten de groepen samen tot 1 oplossing komen.



Tutoyeren wordt door veel mensen als onbeleefd beschouwd als men elkaar niet kent. Het tutoyeren gebeurt dus eerder bij mensen die elkaar kennen of tussen jongeren onderling. Volgens de etiquette wordt een ieder geacht om een ander met u aan te spreken, totdat één van beiden het initiatief neemt aan te geven dat het niet langer noodzakelijk is aangesproken te worden met u en/of met mijnheer of mevrouw. Volgens de etiquette is het de oudere, of hogere in rang die daartoe het initiatief neemt. Bij bezoek is het de gastheer/gastvrouw, of degene die het initiatief voor het gesprek heeft genomen.



Groepsdiscussie:

Hoe gaan we tegenwoordig gasten begroeten en aanspreken? De volgende stellingen kunnen besproken worden:

- Gasten die binnenkomen geef ik altijd een hand.
- Ik zeg alleen u tegen gasten die ouder zijn dan ikzelf.
- het tutoyeren met gasten hangt ook van het bedrijf af.



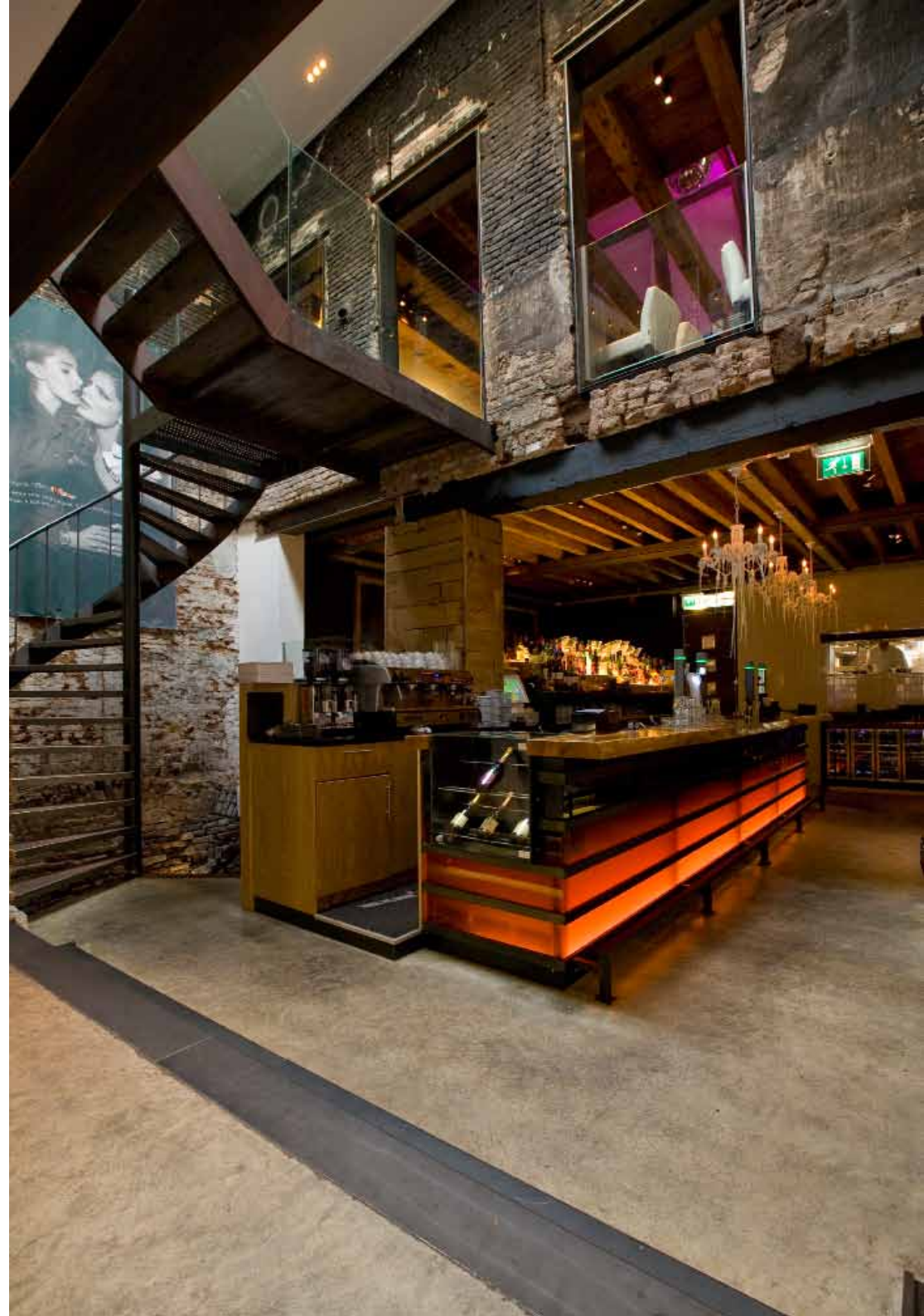
Ontvangst en afscheidsfasen. Verdeel de groep in tweeën en elke groep speelt voor de andere een fase. Hoe ontvang jij je gasten en hoe laat jij je gasten uit als deze naar huis gaan? Speel deze situaties af voor de groep.



Om gasten goed te kunnen verzorgen zul je ook op een bepaalde wijze beleefd moeten zijn. Dit kan per gast of bedrijf verschillen. Hoe je met gasten om moet gaan is al jaren beschreven in een soort regels. Deze regels noemen we etiquette regels en daar zijn diverse boeken over geschreven. De etiquette regels zijn in de jaren wel veranderd of bijgesteld maar toch zijn er regels die nog steeds gehanteerd worden. Enkele regels zijn onder de noemer hoffelijk beschreven.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- de deur openen voor een ander
- iemand voor laten gaan
- iemand helpen met de jas
- stoelen aanschuiven
- gasten voorgaan naar tafel
- dames eerst, dan de heren bedienen.
- eerst de gasten van een gastheer of gastvrouw bedienen
- eerst de ouderen dan de jongeren bedienen.



Hoofdstuk 3. Top tien van Gastvrijheid.



Het kan dat de ene gast vrolijk en een andere gast wat gespannen is als deze binnenkomt in jouw bedrijf. Meestal heeft dat te maken met de stemming van de gast of wat deze meegemaakt heeft. Vele factoren kunnen de stemming van de gasten beïnvloeden. Neem nu het weer, als de zon schijnt is bijna iedereen vrolijk. Maar wat als je de hele tijd in de file gestaan hebt en je net te laat arriveert? Daar word je echt niet vrolijk van. Deze factoren hebben wij niet in de hand en kunnen daar niets aan doen. Maar toch kunnen wij deze gast in een betere stemming brengen door ons gedrag. Hier volgen enkele voorbeelden:

1. Kijk je gasten aan bij binnenkomst.
2. Begroet je gasten op een vriendelijke wijze.
3. Laat je gasten niet te lang wachten. Help ze dus snel.
4. Zorg dat je vriendelijk en beleefd bent. Gebruik correcte omgangsvormen.
5. Zorg dat je begrijpt wat een gast bedoelt. Stel desnoods enkele vragen of herhaal wat de gast zegt (bestelling bijvoorbeeld).
6. Toon altijd begrip als een gast ergens mee zit en jou dit vertelt.
7. Maak eens een praatje met de gast. Geen gespreksstof? Over het weer is altijd wel iets te zeggen.
8. Maak tijd voor je gasten. Dit levert altijd resultaat op.
9. Geef iedere gast aandacht! Verdeel je aandacht over meerder gasten.
10. Ken je producten. Weet wat je in huis hebt en wat je verkoopt.



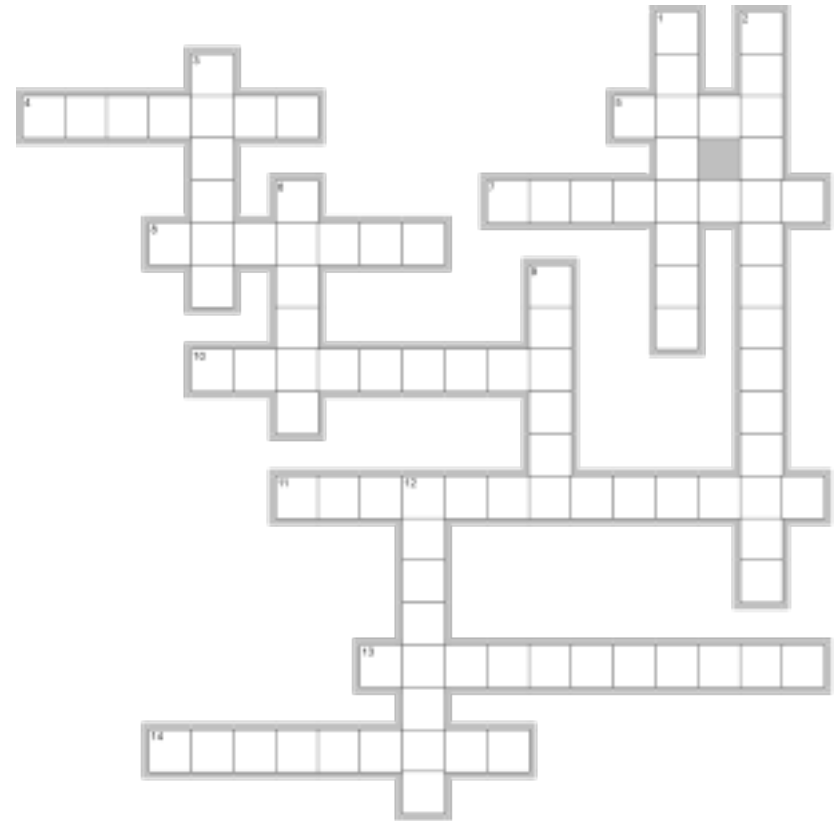
In deze opdracht ga je een puzzel oplossen. De antwoorden voor de puzzel kun je in teksten vinden die in dit hoofdstuk staan.

Horizontaal

- 4. De manier waarop je je voordoet noemen ze ook wel je (7)
- 5. Probeer je gasten altijd..... te helpen (4)
- 7. Om fouten te voorkomen kun je een bestelling aan tafel (8)
- 8. De deur voor iemand open doen is zeer (7)
- 10. Als gasten tegen je praten moet je goed (9)
- 11. De jas aannemen en in de garderobe ophangen getuigt van goede (13)
- 13. Met een glimlach naar de gasten laat je al snel zien dat je bent (11)
- 14. Voor je gasten in het restaurant moet je altijd zijn (9)

Verticaal

- 1. Gasten vinden het prettig als je henschenkt (8)
- 2. Een goede samenwerking is de basis voor een goed....(14)
- 3. Als gasten binnen komen moet je de gasten recht in de ogen (6)
- 6. Bij gasten met een probleem moet je altijdtonen (6)
- 9.van je producten is wel zo prettig, zo weet je wat jij verkoopt. (6)
- 12. Als je iets regelt met je gasten moet jij je aan dehouden (8)





We gaan onze communicatie trainen aan de hand van een tek-enopdracht. Kun jij goed uitleggen aan de ander, zodat deze een tekening kan maken zoals jij bedoeld hebt en waarvan jij al een voorbeeld gemaakt hebt?

Michelingidsquiz.

Eind november zijn er weer Michelinsterren uitgereikt aan restau-rants voor het jaar 2010. Maar wat heeft een bandenproducent nu met restaurants te maken. Maak de vragen en leer van de uitleg. Dat is leuk en leerzaam! Hulp nodig?

Op de site www.restaurant.startpagina.nl kun je informatie vin-den.

Vraag 1.

Hetconcern Michelin is de grootste bandenprodu-cent ter wereld. (Marktaandeel 20%).

- A. Franse
- B. Spaanse
- C. Amerikaanse
- D. Duitse

Vraag 2.

Hoeveel Michelinsterren kan een restaurant krijgen?

- A. 6
- B. 5
- C. 4
- D. 3
- E. 2

Vraag 3.

Als een restaurant 2 Michelinsterren heeft gekregen wat betekent dat?

- A. Uitzonderlijke keuken, de reis waard
- B. Verfijnde keuken, een omweg waard
- C. Een uitstekende keuken
- D. Lekker eten voor weinig geld

Vraag 4.

Hoeveel restaurants in Europa laat Michelin door inspect-eurs keuren per jaar?

- A. 1.000
- B. 10.000
- C. 40.000
- D. 140.000
- E. 250.000

Vraag 5.

Waarom werd de hele oplage 2005 van de Benelux-gids uitgegeven door de Michelin, uit de handel gehaald en verscheen een nieuwe uitgave zonder een eerder vermeld restaurant?

- A. In het restaurant was voedselvergiftiging geconstateerd
- B. Het was geen restaurant maar een snackbar
- C. Het restaurant was nog niet eens geopend
- D. Het restaurant kwam in de publiciteit omdat het afgekeurd vlees gebruikte

Vraag 6.

Joan Borrás van Hostel Sant Salvador in La Vall de Bianya, een spaanse chef-kok heeft de redactie van de Michelin-gids gevraagd om de ster voor zijn restaurant uit het rode boekje te schrappen. Waarom?

- A. Hij vond dat hij meer sterren waard was maar kreeg ze niet
- B. Hij vond dat hij de ster niet waard was
- C. Hij kreeg ruzie met een inspecteur
- D. Hij ervaart een ster als een juk, dat een enorme stress met zich meebrengt

Vraag 7.

In november 2008 waren er 83 restaurants in Nederland met 1 of meer sterren. Is het aantal restaurants bij het uitreiken in november 2009 toegenomen?

- A. Ja, het aantal restaurants is 91
- B. Ja, het aantal restaurants is 101
- C. Nee, het aantal restaurants is 79
- D. Nee, het aantal restaurants is gelijk gebleven



In het hoofdstuk 3 "Top tien van gastvrijheid" staat een artikel over medewerkers van een bedrijf die medebepalend zijn voor de kwaliteit van dat bedrijf.

Kun jij enkele punten verzamelen waarbij jij de kwaliteit van je personeel op een hoger niveau kan brengen? deze verzamelde punten kun je weer toevoegen aan de muurkrant.

Hoofdstuk 4. Gastvrijheidformule.



Veel bedrijven werken tegenwoordig met een gastvrijheidformule. In deze formule hebben ze beschreven hoe het personeel zich moet gedragen naar de gasten toe. Op deze manier willen zij dat elk personeelslid de gast op de zelfde wijze behandelt. Hierdoor is er een continuïteit van de gastvrijheid in het bedrijf.

Ook kunnen we aan het type horecabedrijf iets aflezen van het verwachtingspatroon van onze gasten. Het soort bedrijf waar de gast komt vertelt iets over het verwachtingspatroon van de gast. Er zijn factoren die van invloed kunnen zijn op het verwachtingspatroon van de gast.

Enkele voorbeelden zijn:

- het imago van het bedrijf;
- informatie van vrienden of kennissen;
- informatie van bladen of internet;
- informatie verspreid door reclame;
- eerdere ervaringen bij soortgelijke bedrijven;
- eerdere ervaringen bij het betreffende bedrijf;
- algemene kennis van gast of personeel.

Het bedrijf kan dus invloed uitoefenen op het verwachtingspatroon van de gasten. Dit verwachtingspatroon wordt door de gast voordat deze komt al bepaald. Als de gast in het horecabedrijf is kan de gastheer het verwachtingspatroon van de gast verder beïnvloeden. Deze invloed op de gast ontstaat vaak door communicatie met de gasten.

Communicatie is controleerbaar maar kan vaak ook ongecontroleerd zijn. Controleerbare communicatie vind je vaak in reclame, advertenties en menukaarten. Hier wordt een duidelijk beeld geschetst naar de gast wat deze kan verwachten. Ongecontroleerde communicatie is bijvoorbeeld dat een bedrijf er op dat moment niet netjes uitziet. Scheve schilderijen aan de muur, verwelkte bloemen op tafel en slechte service. Of als het eten anders, of niet zoals verwacht of gevraagd bereid wordt. Ongecontroleerde communicatie is ook dat de bediening ongeïnteresseerd is, slordig en onbeleefd. Deze vorm geeft aan dat het bedrijf het niet zo nauw neemt met de verzorging van hun gasten. Een gast merkt het echter ook als er in een bedrijf gewerkt wordt met plezier en er prettige werkomstandigheden zijn. Een bedieningsbrigade die zijn werk goed doet is vaak de meest positieve vorm van non-verbale communicatie.



De gastvrijheidsformule. In deze opdracht ga jij een gastvrijheidsformule omschrijven voor een bedrijf naar keuze. Denk bij het omschrijven van deze opdracht aan de verschillende fases die gasten doormaken.

- de ontvangstfase
- de verblijfsfase
- de afscheidsfase.

Voor extra informatie voor het opstellen van een gastvrijheidsformule wordt verwezen naar het boek 'Welkom' hoofdstuk 4. Voeg deze informatie toe aan de muurkrant.



Gasten kun je onderverdelen in verschillende groepjes. Deze verdeling maakt het makkelijker om het verwachtingspatroon te kunnen bekijken. Deze groepen noemt men ook vaak doelgroepen.

Een horecabedrijf heeft altijd een of meerdere doelgroepen voor ogen waar deze zijn producten aan wil verkopen. Voorbeelden zijn dan:

- zakenmensen
- tweeverdieners zonder kinderen
- wandelaars
- fietsers
- ouderen
- jongeren
- ouders met kinderen
- buitenlandse gasten of toeristen.
- buurtbewoners.





In deze opdracht ga jij een bedrijf bekijken. Wat valt je op als dit bedrijf komt. Je gaat kijken door de ogen van een gast, een klant die dit bedrijf bezoekt. Wat valt je op en wat zijn de minpunten die verbeterd kunnen worden. Het soort bedrijf voor deze opdracht is niet zo belangrijk. Ook al zou je een winkel kiezen voor deze opdracht kun je nog steeds door de ogen van een klant kijken naar het bedrijf. Let op zaken als ontvangst maar ook op de ruimte waar deze zich bevindt. En kijk eens naar de buitenzijde en rondom het bedrijf.



Hiernaast zie je een collage van afbeeldingen van verschillende horecabedrijven.

Vertel in deze opdracht bij elke genummerde foto:

1. wat voor een soort bedrijf dit is;
2. wat voor soort gasten je hier kunt verwachten;
3. wat de gasten die hier komen zullen verwachten van de bediening en keuken;
4. hoe men met de verschillende fases waar een gast zich in bevindt omgaat. (ontvangst, verblijf en afscheid).



1



2



3



4



5



6



7



8

Hoofdstuk 5. Gastheerschap, zelfbewust aan het werk.



Een modern gastheer is een veelzijdig specialist. Vaak is deze geschoold op verschillende terreinen. Hij zal vaak uitblinken op een of meerder terreinen zoals:

- het omgaan met mensen, gasten en collega's
- het vertalen van verwachtingspatronen
- product en warenkennis.

Het omgaan met mensen, gasten en collega's.

Als een goed gastheer je weten hoe je niet alleen met gasten omgaat maar zeker ook met collega's. Vaak moet je problemen oplossen voor gasten. Dat kan ook klachtenbehandeling zijn. Het informeren bij de gasten of alles naar wens verloopt, is daar een onderdeel van. Door te vragen kom je meer te weten dan dat je argeloos maar aanneemt dat alles goed is. Als je vraagt naar de mening van de gasten kun je precies weten wat de wensen van de gasten zijn en deze naar behoren uitvoeren.

Ook met je collega's zul je goed moeten kunnen omgaan. Onderlinge communicatie is belangrijk, zeker als het gaat om de service (die je aan je gasten wilt gaan bieden) . Een goede bediening kan alleen dan goed functioneren als er een goede communicatie is.

Tussen collega's, niet alleen bediening maar ook de collega's van andere afdelingen zoals keuken. Een goede samenwerking betaalt zich weer uit in de beleving naar de gast toe.

Product en warenkennis.

Je kunt nog zo vriendelijk zijn maar als je niet weet wat je verkoopt ben je nog geen goed gastheer. De kennis van producten en waren is ook daarom zeer belangrijk. Als je de gasten adviseert zul je ook moeten weten wat je adviseert. De gasten van nu willen steeds meer weten en daar zul je als gastheer in mee moeten gaan met je kennis. Vaak is het prettig als je bepaalde producten eens geproefd hebt zoals wijnen en gerechten. Je kunt dan nog beter aan je gasten vertellen over deze producten. Gastheren met een goede productkennis kunnen vaak hun enthousiasme beter over brengen naar de gasten. Gasten weten dit veelal te waarderen.



Ben jij een goed gastheer? Kun jij je goed in een gast verplaatsen, weet jij wat een gast wenst? Doe de test!

Ga naar www.intermediair.nl . Hier zoek je de link testen. Je kunt een beroepskeuze test doen of je competenties testen. Op deze pagina vink je aan, "klantgericht handelen", en je kunt aan de slag met de test, succes en bereek de uitkomst eens met een ander.



Productkennis kan vaak leiden tot specialisme. Je gaat zover op in de kennis van een bepaald product dat je hierin een specialist bent. Je kunt je specialiseren in diverse dranken, of bepaalde zaken die de horeca uitvoert. In verschillende horecabedrijven wordt er gewerkt met specialisten. Een restaurant kan een specialist hebben die alles over wijn weet. Deze kan de gasten adviseren over wijn en wijn-spijs combinaties. In de volgende tekst worden ook specialisten genoemd en kun je lezen hoe deze tot hun specialisme gekomen zijn.

Een interview met 2 Barista's, specialisten op het vakgebied van koffie. Mag ik even aan U voorstellen: Rose van Asten en Liesbeth Sleijster. Deze dames hebben zich de afgelopen jaren gespecialiseerd in koffie. Niet alleen het serveren hiervan maar ook over kwaliteit, het maken en het verzorgen hiervan.

- **Hoe ben je begonnen in je loopbaan naar dit moment toe?**

Rose: Als student had ik een bijbaantje bij "café De blonde pater" in Nijmegen. Hier begon ik met het serveren van dranken en gerechten.

Liesbeth: Ik werkte in Amsterdam bij de koffiewinkel "brandmeester's" waar ik al snel leerde wat kwaliteit en koffie samen betekenen.

- **Hoe kwam je met het barista vak in aanraking?**

Rose: De eigenaar, Louis Claus was op zoek naar kwaliteit en kennis over koffie. Hij is zich hierin gaan verdiepen. Doordat ik hier werkte raakte ik ook al snel geïnteresseerd in goede koffieproducten.

Liesbeth: Ik werkte al in een gespecialiseerde koffie winkel en was al erg geïnteresseerd in koffie producten. Toen ik naar Nijmegen verhuisde voor een studie vond ik een baan bij de "Blonde pater". Hierdoor kwam ik in contact met Rose en het bedrijf dat zich aan het toeleggen was om de kwaliteit van koffie op een hoger niveau te zetten.

- **Hoe ging het toen verder?**

Rose: Wij zijn toen bezig gegaan met de barista wedstrijden. Daarvoor moesten we hard trainen. We hebben hier veel tijd ingestopt door veel te oefenen.

Wij besteden aandacht aan de koffie zelf, wat betekent dat we

veel experimenteren met velen soorten koffiebonen

Liesbeth: Ja inderdaad, op een gegeven moment waren wij verslaafd aan koffie en alles wat erbij komt kijken.

- **Zou een ander dit ook kunnen gaan doen?**

Rose: Ik denk het wel. Maar je moet er wel zin in hebben en de juiste inspiratie vinden.

Liesbeth: het gaat ook om de passie voor dit product. Goede koffie kost tijd en aandacht. Hier is jarenlange training aan vooraf gegaan.

- **Wat moet je weten om te beginnen?**

Rose: Een kleine basiskennis van koffie en koffie maken kan geen kwaad. Hoe verder je gaat, des te meer je gaat leren over dit vak.

Liesbeth: Waar het ook omgaat is smaak. Dat je leert proeven hoe goede koffie kan smaken.

- **Wat heb je allemaal ondernomen om je kennis uit te breiden?**

Rose: Op een gegeven moment ben ik zelfs gaan experimenteren met verschillende melksoorten om te kijken hoe de smaken waren en hoe de kwaliteit van het melkschuim was.

Liesbeth: Net als Rose ben ik ook naar Brazilië gegaan om te gaan kijken waar onze koffie vandaan komt. Ik heb mogen zien hoe koffie geplukt wordt en verwerkt om naar Nederland verscheept te worden. Als je zoiets ziet dan krijg je ook wel respect voor koffie en de mensen die dit verbouwen. Het product waar je dan meewerkt, wordt dan nog specialer.

- Welke prijzen hebben jullie gewonnen?

Rose: 2006, Nederlands Barista kampioen. 2006, 8e plaats op de World Barista Championships. 2007, Nederlands Latte Art kampioen. 2007, 14e plaats op de World Barista Championships. 2007, 7e plaats op de World Latte Art Championships. 2008, Nederlands Cupping kampioen

Liesbeth: 2007 Nederlands kampion barista. 2008 3e World barista championship.

Een gesprek met een thee-sommelier.

Theemerck Dilmah organiseerde tijdens de Horecava 2008 het eerste Nederlandse Kampioenschap voor theesommeliers. Robert Schinkel wist met zijn theemocktail (alcoholvrije cocktail), besproeid met de brandende etherische olie uit een sinaasappelschil, en zijn vlamme blazer met groene jasmijnthee de jury te overtuigen.

- Hoe ben je in de horeca terechtgekomen?

Robert: In mijn jeugd ben ik begonnen met bijbaantjes. Ik begon met een baantje op het terras van een horecabedrijf. Tijdens mijn studie politicologie ben ik in de horeca blijven werken. Ten eerste natuurlijk voor het geld maar ook omdat ik het heel leuk werk vond. Je werkt dan voor de gasten en met leuke mensen om je heen. Doordat ik met wedstrijden voor bartenders meedeed begon ik steeds meer interesse te krijgen voor het horeca vak.

- Hoe heb jij je kennis opgedaan?

Robert: Ik heb de meeste kennis opgedaan bij workshops en in de praktijk. Door dat ik steeds meer wilde weten ben ik boeken

er op na gaan lezen om zo informatie te verkrijgen. Maar ook door te gaan doen en experimenteren heb ik heel veel geleerd in bedrijven waar ik werkte.

- Jouw specialiteit ligt bij de cocktails. Kun je hiermee toch verder als je bezig bent met thee sommelier?

Robert: Ik heb me voor de wedstrijden verdiept in thee. Omdat ik in de cocktails zit kan ik snel leuke recepten verzinnen met thee. Omdat thee steeds belangrijker wordt en ook de kwaliteit ben ik erg geïnteresseerd in leuke combinaties hierin.

- Wat is je huidige baan?

Robert: "Ik train barpersoneel, maak cocktailkaarten voor bedrijven en voor de lol werk ik af en toe op een donderdag of vrijdagavond als cocktailbartender.

- Heb je wel eens een prijs gewonnen?

Robert: Ik werd in 2006 verkozen tot International Rémy Martin Bartender Style Master en in 2007 tot Bartender of the year. In 2009 won ik de wedstrijden voor NK Thee-sommelier en de eerste finale van het Dutch Coffee in Good Spirits Championship.



Je hebt twee interviews gelezen met specialisten. Specialisten in koffie en thee. Kun jij nog meer specialisten noemen die werkzaam zijn in horecabedrijven? In de volgende opdracht ga jij specialisten benoemen. Hierbij vermeld je wat hun specialisme is en geef een omschrijving wat een dergelijke specialist allemaal moet weten.



Communicatie is er altijd en overal. Niet alle communicatie is via gesproken taal. Ook non-verbale communicatie vindt voortdurend plaats door middel van lichaamstaal, lichamelijk contact, lichaamshouding en beweging.

Emoties vinden hun uitdrukking in het hele lichaam, de houding en de gebaren, maar vooral het gezicht. Denk aan de uitdrukking 'het is van je gezicht af te lezen'. De stand van de wenkbrauwen, de mate waarin de ogen open of juist dichtgeknepen zijn en de mond, vooral de lippen en de stand van de mondhoeken. Met een combinatie kun je veel emoties aflezen.



Communiceren doe je meestal via taal. Maar ook zonder taal kun je iemand iets laten weten. Gebaren en gezichtsuitdrukkingen zeggen soms meer dan woorden. Jullie gaan een communicatiespel spelen zonder taal. Probeer elkaar iets duidelijk te maken in bijvoorbeeld gebaren zonder te praten.

Hoofdstuk 6. Gastenpsychologie.



Het vertalen van verwachtingspatronen.

Het goed kunnen inschatten van de wensen van de gasten en hun verwachtingspatroon, is een van de belangrijkste kwaliteiten van een gastheer. Dit is de basis voor de kwaliteit. Tevens is dit ook de moeilijkste kant van het vak. Geen gast is hetzelfde en geen enkele gast heeft dezelfde wensen. Probeer daar maar eens bij de gasten achter te komen. Het verwachtingspatroon is vaak afhankelijk van ervaring, leeftijd, cultuur, persoonlijke voorkeur, besteedbaar inkomen, etc. Om het verwachtingspatroon te herkennen bij gasten is een zeker sociaal en psychologisch inzicht gewenst.

Gastenpsychologie is een soort van mensenkennis die je kunt leren als je langer in het vak werkzaam bent. Het gaat vaak om de achtergronden van het menselijke gedrag. Op deze wijze krijg je inzicht in het karakter van je gasten.

Door je in te leven in de situatie en in de gast kun je begrijpen wat de gast voelt, denkt en ervaart.



Gasten en omgangsvormen. Als je bekend bent met gastenpsychologie kun je ook een beeld schetsen hoe je de gasten het beste kunt verzorgen tijdens lunch of diner. In deze opdracht ga je een beschrijving geven, van de hieronder genoemde gasten, hoe je deze gasten het best kan behandelen. voor hulp verwijs ik naar hoofdstuk 6 van het boek 'Welkom'.

- zakenmensen
- een romantisch stelletje
- ouders met kinderen
- toeristen
- ouderen
- culinaire genieters.



Herkennen van gezichtsuitdrukkingen

Tijdens een gesprek met een gast is het handig om de gezichtsuitdrukking van gasten te leren begrijpen. Je krijgt immers extra informatie, bijvoorbeeld over hoe de ander zich voelt. Soms kom je er achter dat een gast het omgekeerde bedoelt van wat hij zegt. Zo kan je bijvoorbeeld "lekker hoor" zeggen, terwijl het tegendeel op je gezicht af te lezen valt. In deze opdracht ga je afbeeldingen zoeken van gezichtsuitdrukkingen waarvan jij weet wat ze betekenen. Probeer daarom bij elke afbeelding te omschrijven wat deze gezichtsuitdrukking betekent. Bijvoorbeeld: boos, blij, verbaasd enzovoort.



In hoofdstuk 6 wordt ook gesproken over de eerste indruk van gasten die binnenkomen in een horecabedrijf. Je kunt een beeld vormen van je gasten zonder dat je er bij nadenkt. Maar gasten kunnen ook een beeld van jou vormen als je hen op een bepaalde wijze ontvangt. Sta je de gasten te woord met een grote glimlach zullen deze gasten je vriendelijker te woord staan dan dat je een boos gezicht trekt. Uitstraling is erg belangrijk voor het beroep

van gastheer of gastvrouw. Lichaamstaal is daar een belangrijk onderdeel van. Gasten letten op je houding en uitstraling als je aan het werk bent. Je uitstraling geeft je gasten een bepaald beeld. Een gastheer moet er dus voor zorgen dat dit beeld goed overkomt. Door je uitstraling laat je vaak al zien dat je met plezier je werk doet en dat je het leuk vindt dat je gasten voor jouw bedrijf gekozen hebben. Woorden kunnen liegen maar uitstraling vaak niet.

Ook is de ruimte waar de gasten binnenkomen belangrijk. Zaken als inrichting kunnen een rol meespelen. Is de stoep geveegd.? Ziet alles er schoon uit? Hangen de schilderijen wel recht? Details die de gast kunnen beïnvloeden. Soms is het zo dat de werknemers en werkgever deze details over het hoofd zien. Dit noemen ze wel eens bedrijfsblindheid.





De psychologie van kleuren.

Misschien herken je het volgende: Voor het gemak leg je vóór het slapen gaan je kleding klaar voor de volgende dag. Als je opgestaan bent en je hebt je gewassen voel je ineens een afkeer voor de kleding die je zo zorgvuldig bij elkaar had uitgezocht. Tien tegen één dat het te maken heeft met je stemming van de vorige avond en de kleuren van de uitgekozen kleding. Onbewust reageer je veel meer op kleuren dan je ooit gedacht had.

Wist je bijvoorbeeld dat:

Mensen die zich tot de kleur **ROOD** aangetrokken voelen, meestal veel levensenergie en wilskracht bezitten? Maar in het negatieve kan de kleur op agressie en strijd wijzen. Ook symboliseert rood vanouds erotische energie.

Iemand die zich tot **BLAUW** voelt aangetrokken is gesteld op zijn innerlijke vrede, en beschikt over een goed communicatievermogen. Een blauwe kleur kan echter ook wijzen op oppervlakkigheid, eenzaamheid en depressie.

Als mensen zich tot **GEEL** aangetrokken voelen, duidt dat meestal op vreugde, vastberadenheid en humor. Maar een andere tint geel kan ook staan voor cynisme, ontevredenheid, zelfs angst.

GROEN staat voor hoop, harmonie, innerlijke balans, het zoeken naar waarheid en rust. Leergroen echter is de kleur van verdediging en angst voor territoriumverlies.

En zo hebben alle kleuren een eigen betekenis, en beïnvloeden ze je leven. Als je weet dat rood een sterke, overheersende kleur is, zul je begrijpen dat dit niet de beste kleur is voor een sollicitatiegesprek. Blauw is dan wat veiliger. Tenzij je solliciteert naar een creatief beroep, dan is blauw weer te conservatief, te voor-
spelbaar.



In deze opdracht ga je kleuren uitzoeken voor de inrichting van een restaurant. Daarbij ga je uitleggen wat die kleuren voor invloed kunnen hebben op de sfeer in jouw restaurant. Maak een collage voor de muurkrant met uitleg over jouw gekozen kleuren en de sfeer.



In hoofdstuk 2 staat een top 8 van ergernissen van zakelijke gasten. Moeten deze gasten anders behandeld worden? In deze opdracht ga je iets vertellen over verschillende soorten gasten en hun verwachtingspatroon. Maak er een leuke presentatie van voor de andere klasgenoten.

Hoofdstuk 7. Grenzen aan de gastvrijheid.



Gastvrijheid is niet grenzeloos. In veel bedrijven zijn regels opgesteld hoe de gasten zich moeten gedragen. In een café, bar of discotheek zullen deze regels geschreven zijn en ergens hangen zodat gasten weten aan welke regels zij zich moeten houden. In een restaurant kom je deze regels niet snel tegen. Toch zijn er dan vaak regels die niet opgeschreven zijn maar wel gelden, ook wel ongeschreven regels genoemd. In een restaurant zullen gasten zich wel gedragen maar juist in horecagelegenheden waar veel alcohol verkocht wordt zijn er zulke regels. In dit soort gelegenheden wil men de gast er op attenderen dat al heb je alcohol gedronken, je aan de regels moet houden. Deze geschreven regels moeten ervoor zorgen dat er later geen discussies kunnen ontstaan met gasten als er iets gebeurt.



In deze opdracht ga je huisregels opstellen voor een horecabedrijf. Vertel wat voor een bedrijf het is en waarom je deze regels wilt invoeren. Deze gegevens kunnen weer verzameld worden voor de muurkrant.





Wat is sociale hygiëne in de horeca?

Het begrip sociaal heeft betrekking op de manier waarop mensen met elkaar omgaan. Met sociale hygiëne wordt dan bedoeld dat mensen op een gezonde manier met elkaar omgaan. Het komt erop neer dat mensen rekening houden met elkaar en dat ze open staan voor de mening van anderen.

Binnen de horeca heeft sociale hygiëne betrekking op de houding van de gastheer ten opzichte van de gasten in het horecabedrijf. Maar ook ten opzichte van zijn collega's, het bedrijf waar de gastheer werkt en met de mensen in de maatschappij.

In het horecabedrijf moeten er afspraken worden gemaakt over sociale hygiëne. Hoe ga je om met bepaalde situaties. Je moet goed weten wat je wel en niet moet doen. Iedereen moet op de hoogte zijn van deze afspraken want sociale hygiëne bepaalt het gezicht van je bedrijf. Een slechte omgang met de gast is een slecht gezicht voor je bedrijf en een goede omgang met de gast is een goed gezicht voor je bedrijf.

Een voorbeeld:

Er zijn gasten in je bedrijf die te veel hebben gedronken, en ze willen nog meer drank hebben. Je moet als gastheer weten dat het niet meer verstandig is om drank te schenken aan deze gasten. Dit is erg belangrijk omdat deze gasten ook nog naar huis moeten. Stel je voor, je geeft ze te veel drank en ze gaan met de auto naar huis. Dit kan gevaarlijk zijn voor de andere weggebruikers. Het is dus verstandig dat je voorstelt een taxi te

bellen. In dit voorbeeld houd je rekening met de gasten en met de mensen er om heen. Je zorgt ervoor dat de gasten veilig naar huis gaan en dat de mensen die in het verkeer zitten ook veilig zijn.





Discussie aan de hand van een situatie. Er wordt een situatie uitgelegd. Hieruit komt een stelling. We gaan twee partijen vormen. Een partij is het eens met de stelling, de andere niet. We gaan nu een discussie vormen. Voor een goede discussie gelden enkele regels:

- er is steeds 1 persoon aan het woord.
- als iemand iets wil zeggen gaat deze opstaan.
- argumenten mogen niet persoonlijk gericht zijn aan de ander
- de discussie duurt 15 minuten
- de docent is de gespreksleider en zegt wie mag spreken
- de partij met de sterkste argumenten is winnaar van de discussie.

De situatie:

In het restaurant zit een groep gasten die halverwege de avond steeds luider wordt, hard praat en lacht. Er wordt veel verteerd en gedronken. De gasten hebben veel plezier. Jammer genoeg maken ze zoveel lawaai dat de gasten die er omheen zitten er last van krijgen. Je ziet ook dat de groep andere gasten gaat aanspreken en lastig valt. Moet je ingrijpen? Je weet dat je veel geld kan verdienen aan deze groep maar je weet ook dat de andere gasten last hebben van de groep.

De stelling:

Ik ga de groep vragen de zaak te verlaten omdat ze luider zijn en anderen lastig vallen.

Partij 1 is het eens met deze stelling en Partij 2 is het dus niet eens met deze stelling.





Klachtenbehandeling.

In elk bedrijf komt het wel eens voor dat een gast een klacht heeft. Je hebt ernstige klachten maar ook minder ernstige klachten. Als je een gerecht serveert en bent vergeten de wijn erbij te brengen, kan dit een klacht zijn. Deze kan minder ernstig zijn als je dit op tijd signaleert en alles snel kan oplossen. Het wordt pas een ernstige klacht als het eten niet goed is en je ook nog de wijn vergeten bent. Een opstapeling van fouten. Deze gast zal niet snel bij jouw bedrijf terug komen, als jij deze klacht verkeerd gaat oplossen of zelfs helemaal niets doet. Het beste is natuurlijk om klachten te voorkomen. Doordat je slordig bent of te druk, vergeet je wel eens wat. Dat het eten niet goed is ziet men als een ernstige fout van de keuken. Door goed vakmanschap en vakkundig te werken kun je veel klachten voorkomen. Als een gast een klacht heeft wordt deze vaak emotioneel. Hij heeft niet alleen kritiek maar is ook vaak boos of teleurgesteld, omdat hij moet betalen voor slechte service of producten. Voor het oplossen van klachten moet je goed letten op deze emoties en er voor zorgen dat de gast een tevreden gevoel krijgt wanneer jij deze klachten oplost.



Opdracht over klachtenbehandeling. Het is altijd belangrijk dat klachten goed opgelost worden. Zoek de 10 gouden tips in het boek "welkom" hoe je het beste klachten kunt oplossen. Zet deze top 10 op een A4 voor bij de muurkrant.





Hoofdstuk 8. Ter lering en vermaak.



Enkele etiquetteregels als je een gast bent.

Algemeen:

- Wacht altijd met eten en drinken totdat de gastheer aan geeft dat er gegeten kan worden of zelf met eten begint.
- Uiteraard wordt er niet met volle mond gesproken en slurp of smak je niet. Ook blazen is taboe, zelfs als het voedsel te heet is. Wacht liever even totdat het iets is afgekoeld.
- Zit netjes rechtop en steun niet met je ellebogen op tafel. Als je even niet eet, leg dan je handen in je schoot of leun alleen met je polsen op de rand van de tafel.
- Haar en make-up worden nooit aan tafel bijgewerkt. Wanneer je dit wilt doen, excuseer je jezelf en ga van tafel. Ook wanneer je naar het toilet moet of tussendoor je handen wilt wassen, excuseer je jezelf. Zeg: "Excuseer mij", en nooit "ik ga even plassen".
- Rook niet aan tafel zonder dat je eerst hebt gevraagd of iemand daar bezwaar tegen heeft en rook überhaupt niet wanneer er nog mensen aan het eten zijn

Servet.

Begin met het servet op je schoot te leggen, maar vouw deze niet helemaal uit, hooguit wanneer het een zeer klein servet is. Het servet (met de vouw naar je toe) blijft op je schoot totdat je van tafel gaat. Een servet is geen slabbetje of zakdoek! Je mag 'm wel af en toe een stukje van je schoot halen om je mond te deppen. Bestek mag niet schoon gemaakt worden aan het servet, vraag liever om nieuw, schoon bestek. Wanneer je klaar bent met eten leg je het servet losjes gevouwen links van je bord, nooit op je bord.

Glazen.

- Wanneer er veel glazen bij je bord staan, dan zijn dat verschillende glazen voor bij de verschillende gangen. De dichtstbijzijnde hoort bij de eerste gang en zo verder.
- Ook zal er altijd een waterglas bij je bord staan.
- Voordat je een slok wijn of water neemt zorg je altijd dat je je mond hebt leeggegeten en dep je je mond eerst met je servet.
- Wijnglazen houd je altijd aan de steel vast met duim en wijsvinger, nooit aan de kelk want hierdoor warmt de wijn op en gaat je glas er vettig uitzien.

Bestek.

- Een hele rij bestek aan beide zijden van je bord ziet er behoorlijk indrukwekkend en ingewikkeld uit, maar toch is het simpel: je gebruikt het van buiten naar binnen, dus naar je bord toe.
- Messen en lepels liggen altijd rechts en vorken links.
- Een oester- of visvork ligt rechts naast je soeplepel. De vork houd je altijd in je linkerhand en je mes in de rechter, wissel nooit het bestek van handen.
- Botermesjes liggen op je eigen broodbordje en/of bij het boterschaaltje of -bordje. Wanneer er een mesje bij het boterschaaltje ligt, gebruik je deze om boter mee naar je bordje te brengen en gebruik je je eigen mes om te smeren.
- Kreeften- en slakkentangen of -vorken kunnen lastig zijn wanneer je ze nog nooit gebruikt hebt. Wacht gewoon even totdat een ander begint en kijk de kunst van je tafelgenoten af.
- Dessertlepels en -vorken liggen boven je bord. Wanneer er aan het dessert wordt begonnen, schuif je deze naar de zijkanten van je bord, wederom lepel rechts en vork links. Eet alleen van de lepel en niet van de vork. De vork is slechts een hulpmiddel om het dessert op de lepel te schuiven.
- Koffielepeltjes worden doorgaans pas gebracht met de koffie

Eten.

Het moet vanzelfsprekend zijn dat het eten smakelijk is en officieel gezien is 'eet smakelijk' zeggen dan ook zeer ongepast. Alleen wanneer de gastvrouw/heer het zegt, mag jij dat ook.

- Je brengt het bestek altijd naar je mond en niet je mond/hoofd naar het bestek.
- Wanneer er schalen worden doorgegeven, doe je dit al tijd naar rechts. Ook als je zelf niets wilt van een schaal, pak je deze netjes aan en geef je 'm door naar de volgende. Zit er een handvat of oor aan de schaal, dan reik je de schaal altijd aan met handvat of oor richting de volgende gast. Wanneer je iets uit schalen neemt, dan altijd met mate, het is erg ongepast om je bord vol te laden.
- Staat er iets op tafel waar je niet bij kunt? Hang nooit over tafel om het te pakken, maar vraag een ander het aan te geven.
- Van brood breek je altijd stukjes af met je vingers, je hapt niet in het broodje.
- Soep wordt vanaf de zijkant van de lepel gegeten, dus niet de hele lepel in de mond duwen. Uiteraard slurp of blaas je niet.
- Doe niet als thuis; prakken is zeer ongemanierd en vlees of vis wordt niet in één keer in stukjes gesneden. Ieder hapje dient apart gesneden te worden. Wanneer er gevogelte wordt geserveerd, gebruik je mes en vork om het te eten; officieel dien je niet te kluiven tenzij de gastvrouw/heer dit wel doet.
- Proef altijd eerst van het voedsel voordat je peper, zout en/of sauzen erop doet. Lust je iets niet? Neem dan in ieder geval toch de moeite om er een paar hapjes van te

eten om de gastvrouw/heer niet in verlegenheid te brengen.

- Wanneer je speciale dieetwensen hebt, bijvoorbeeld zou tarm of lactosevrij, meld dit dan ruim van te voren aan de gastvrouw/heer zodat er rekening mee gehouden kan worden.
- Schraap nooit met je bestek borden en kommen leeg

Morsen

Als je op tafel of jezelf morst, dep je het op met je servet en vraag je eventueel om water en een schoon servet. Doop nooit je servet in je waterglas. Mors je op iemand anders, dep het dan niet zelf op, dit kan iemand zeer in verlegenheid brengen. Bied in plaats daarvan je eigen (schone) servet aan en biedt aan de kosten van de stomerij te betalen. Als je bestek laat vallen, veeg je het niet aan je servet af om het vervolgens gewoon weer te gebruiken, vraag liever om nieuw bestek.



Klaar met eten.

- Wanneer je klaar bent met eten, schuif je borden en/of kommen nooit van je af en ga je ook niet spontaan borden stapelen, hoe aardig dat misschien ook lijkt.
- Bestek leg je naast elkaar naar het midden van het bord als de wijzers van de klok in de 10 voor half 5 stand. De vork met de tanden naar beneden en het mes rechts van de vork met de snijkant naar de vork toe.
- Soep, thee- en dessertlepels leg je aan de rand van je bord of schotel, laat ze nooit in kommen en kopjes staan.
- Wanneer er vingerkommetjes worden aangeboden, plaats je deze links. Doop eerst de vingers van de ene hand in het kommetje en droog deze af aan het bijgeleverde doekje of je servet op schoot als er geen doekje bij is. Doe dan de andere hand, dus nooit de vingers van beiden handen tegelijk in het kommetje dopen. Het komt steeds vaker voor dat je geen vingerkommetje krijgt, maar een vochtig, warm handdoekje om je handen aan af te vegen. Laat in dit geval je servet met rust en leg het doekje links van je wanneer je klaar bent

Wees beleefd tegen de ober

Niks zo gênant als onbeschoft zijn tegen restaurantpersoneel. Dat wil niet zeggen dat je met een glimlach een verkeerd geleverde schotel moet opeten. Wat er ook scheelt, zeg het op een vriendelijke en beleefde toon. De ober wenken? Dat doe je door oogcontact te maken. Roepen, zwaaien en vingerknippen is 'not done'.



Over serviesgoed en tafels dekken.

Als je uit eten gaat, wat is er dan mooier dan een mooi ingericht restaurant en een mooi gedekte tafel. Vroeger werkten restaurants alleen maar met linnen op de tafels. Tegenwoordig willen veel restaurants trends neerzetten door te werken met andere stijlen, zoals lopers of tafels zonder linnen. Op het gebied van traditioneel tafeldekken is er ook veel veranderd. Men past de wijze van opdekken aan het soort restaurant dat men wil uitstralen. Servetten en bestek zijn daardoor vaak afwijkend van de klassieke methode die in boeken beschreven staat. De etiquette is een beetje aan het vervagen, tegenwoordig heeft men meer vrijheid om fantasie en creativiteit de vrije loop te laten bij het dekken van een tafel



In het boek "welkom" staat onder het kopje Ter lering en vermaak, diverse situaties die je in een horecabedrijf tegen kunt komen. Probeer bij de verschillende situaties een passende oplossing te vinden zodat deze fouten voorkomen of beter opgelost kunnen worden.

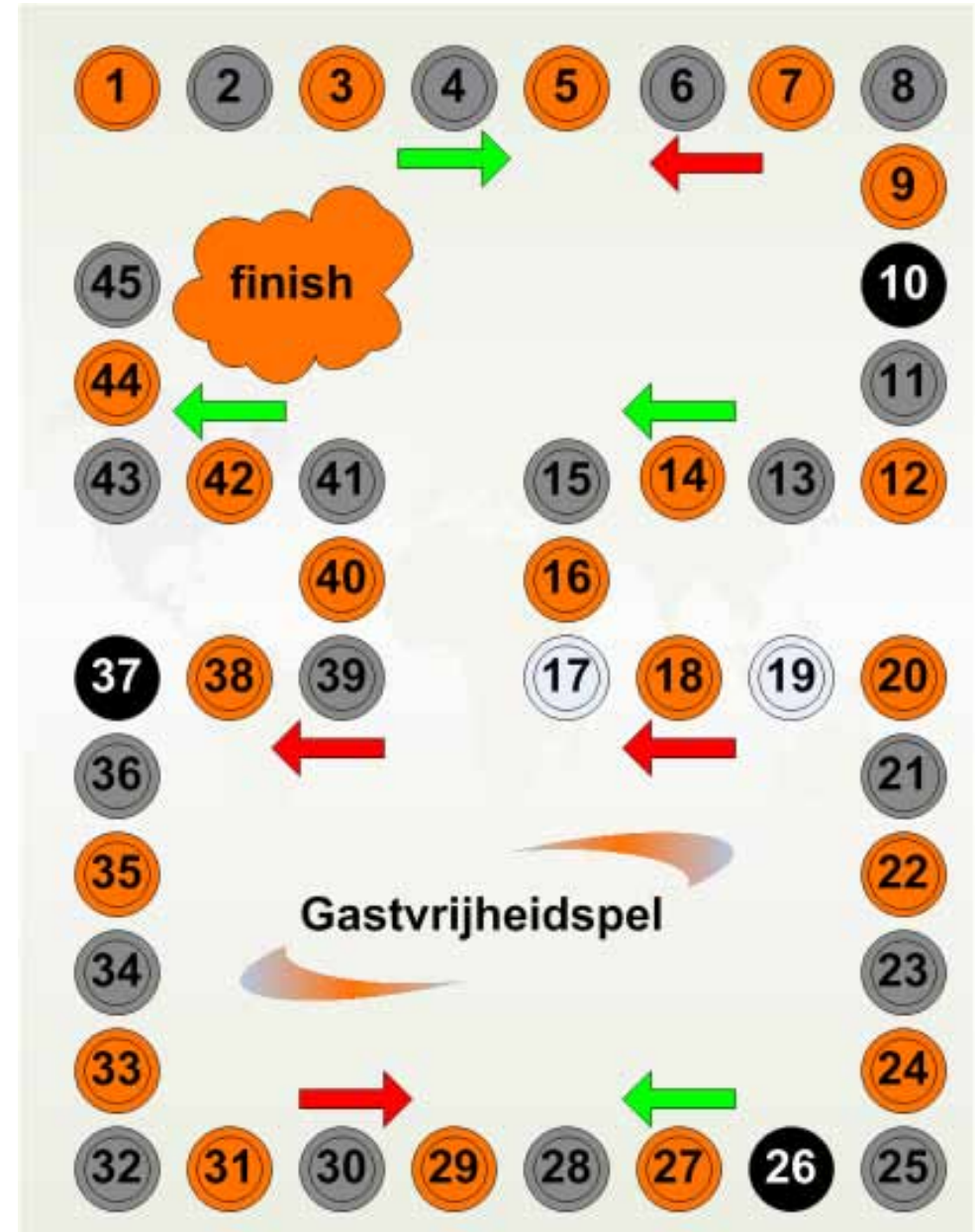
Hoofdstuk 9. Het gastvrijheidspel



Speluitleg gastvrijheidspel.

Elke speler heeft een speelpion en een dobbelsteen. Na elke worp wordt de pion verzet. Als de pion verzet is mag de speler een situatiekaart pakken en voorlezen. De speler moet een antwoord geven op de situatie die op de kaart beschreven staat. De groep bepaalt of het antwoord goed is en mag eventueel deze informatie aanvullen. De medespelers geven punten van 1 tot 5 aan de speler die aan de beurt is. Hoe beter het antwoord hoe hoger de punten. Voor elke punt wordt een fiche gegeven.

Als je op een zwart speelvlak komt moet je al je fiches inleveren.
Als je op de speel vlakken komt met een rode pijl erbij moet je drie plaatsen terug.
Als je op de speelvlakken komt met een groene pijl erbij moet je drie plaatsen verder.
Als je de finish bereikt hebt ben je uitgespeeld. Het spel is afgelopen als alle spelers de finish bereikt hebben.
De winnaar is de speler met de meeste fiches aan het eind van het spel.



Verantwoording

Bronnen:

Horst Hanisch: Culinaire étiquette.
ISBN: 90389 1559 4

Inez van Eijk: Etiquette: Over moderne omgangsvormen
ISBN: 978-90-254-1619-5

Amy Groskamp- Ten Have: Hoe hoort het eigenlijk 7e druk 1952

Welkom! Gastvrijheid, De sleutel tot succes, Magda Berman & Jeannine Sok, Kosmos Uitgevers B.V., 2010,
ISBN: 978 90 215 4825 8. Eerder verschenen bij Tirion Uitgevers B.V. in 2009 met als ISBN: 978 90 4391 2990

<http://www.kennisvragen.nl>
<http://kook.rubriek.nl/eten&drinken>

Foto's:

Restaurant de Roetertshof, Diepenveen
Restaurant Het oude politiebureau, Ede
Restaurant Moskou, Deventer
Villeroy en Boch, Utrecht

Dankwoord

Mijn dank gaat uit naar Jeannine Sok voor de prettige samenwerking en het tot stand komen van dit werkboek.
Dank voor de medewerking van interviews door Rose van Asten, Liesbeth Sleijster en Robert Schinkel.
Ook gaat mijn dank uit naar de vormgever van dit werkboek, Rick Odijk en alle anderen die mij gesteund en geholpen hebben.
Bedankt.

