

Totale begrippenlijst Bedieningsassistent. (over genomen uit boek Bedieningsassistent)

Hoofdstuk 1 Welkom in de horeca

Bedrijfstak:

Alle bedrijven die dezelfde soort goederen of diensten maken vormen een bedrijfstak, zoals de horeca. Ook wel branche genoemd.

Beleving:

De manier waarop iemand een situatie, omgeving, contact, eten en drinken ervaart.

Consumptie:

Dat wat een gast eet en drinkt tijdens zijn bezoek aan het horecabedrijf.

Drank- en horecawet:

Wet uit 1964 waarin vastligt wat wordt verstaan onder een horecabedrijf en aan welke regels het horecabedrijf zich moet houden.

Etiquette:

Regels in omgangsvormen die voorschrijven hoe het hoort.

Mastiek:

Schoonwerkzaamheden en onderhoudswerkzaamheden, bijvoorbeeld de tafels en stoelen schoonmaken, toiletten reinigen, stofzuigen of een buffet schoonmaken.

Mise en place:

Vorbereidende werkzaamheden voor de ontvangst van gasten. Je zorgt ervoor dat alles op zijn plaats klaarstaat voor gebruik. Je houdt rekening met het aantal te verwachten gasten.

Professionele gastvrijheid:

De gast betaalt het horecabedrijf voor een product in combinatie met service, beleving en kwaliteit.

Service:

Bediening in een horecagelegenheid.

Transporteren:

Een bestelling naar je gasten brengen.

Vakbekwaam:

Alle kennis en vaardigheden hebben die nodig zijn om je vak goed uit te oefenen.

Hoofdstuk 2 Omgaan met gasten

Banqueting

De ontvangst van een onaangekondigd bezoek van een groep verzorgen.

Congres

(Internationale) bijeenkomst van een groep gasten afkomstig van verschillende organisaties.

Formele omgangsregels

Geschreven regels in de omgang, dus volgens de etiquette.

Gastgericht

Manier van werken die te maken heeft met jouw persoonlijke inbreng, je inzet en het aanvoelen van gasten in bepaalde situaties.

Gastvrijheid

Dit is mensen oprecht het gevoel geven dat ze welkom zijn.

Gesloten houding

Je straalt met je lichaamshouding uit dat je geen contact wilt (gekruiste armen).

Gezelschap

Een groep gasten

Informele omgangsregels

Ongeschreven regels in de omgang, niet volgens de etiquette.

Non-verbaal

Een boodschap overbrengen met lichaamstaal. Je maakt iets duidelijk zonder te praten.

Open houding

Je straalt met je lichaamshouding uit dat je makkelijk te benaderen bent.

Routing

Rekening houden met de manier van lopen en begeleiden van de gasten, zodat dit efficiënt en gastvrij gebeurt.

Teambuilding

Samenkomst die bedoeld is om een hecht teamverband tot stand te brengen.

Tutoyeren

Elkaar aanspreken met 'je'

Hoofdstuk 3. Werken in de bediening

Allergenen

Stoffen die een allergie kunnen veroorzaken, bijvoorbeeld melkeiwitten of gluten.

Briefing

Een overleg vóór openingstijd tussen alle medewerkers en leidinggevende(n) waarin je samen bespreekt wat er moet gebeuren.

Diendoek

Wit linnen doek (hier wordt vaak een servet voor gebruikt) voorzien van een gele band die je gebruikt bij het serveren en afruimen van gerechten. Hij beschermt je draagarm (linker onderarm) tegen de warmte van de borden en tegen het vies worden van je kleding.

Débrasseren

Het afruimen van de tafel

Garnering

Aankleding van een gerecht of drankje, bijvoorbeeld peterselie of een schijfje citroen.

Het office

Werkruimte tussen de keuken en het restaurant waar gerechten en schotels worden afgeleverd en klaargezet om door het serverend personeel in ontvangst te worden genomen.

Inzetten

Een gerecht serveren door dit langs de rechterzijde van een gast op tafel te zetten.

Mastiek maken

Dit zijn onderhouds- en schoonwerkzaamheden, zoals tafels en stoelen schoonmaken, stofzuigen, toiletten reinigen, terras uit- of klaarzetten, buitenom controleren enzovoort.

Mise en place

Alle voorkomende voorbereidende werkzaamheden om de service zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dit houdt in: alles klaarzetten voor gebruik, zoals servies, glaswerk, bestek en voorraad.

Partysheet

Hierop staan de tafel-, vergader- en partyreserveringen genoteerd.

Pax

In de horeca gebruikte aanduiding voor het aantal personen per reservering.

Poleren

Met een poleerdoek servies drogen en/of poetsen tot het glanst.

Sommeliersmes

Kurkentrekker met hevel en mesje om een fles wijn mee te openen.

Werkformulier

Op het werkformulier schrijf je de werkzaamheden die je moet doen en in welke volgorde je het moet doen.

Hoofdstuk 4. Hygienisch werken.

Allergenen

Stoffen die een allergie kunnen veroorzaken, bijvoorbeeld melkeiwitten of gluten.

Allergenenwetgeving

Wetgeving die verplicht tot het verstrekken van informatie over 14 allergenen in etenswaren. Onder andere kippenei(wit), melk, vis, pinda, noten.

AGF

Afkorting van: aardappel-, groente-, en fruitproducten.

Bereidplaats

Keuken.

FIFO

Staat voor: first in first out. Wat het eerst in de koelkast is gelegd, moet vooraan liggen/staan en ook het eerst worden gegeten/gedronken/verkocht.

HACCP

Werken volgens de HACCP-methode betekent dat er op allerlei manier gecontroleerd wordt of voedsel veilig wordt verwerkt.

Hygiëncodeboek

Hierin staan alle hygiënevoorschriften die gelden in het horecabedrijf waar je werkt.

Hygiëncode voor de horeca

Code die is opgesteld door de KHN (Koninklijke Horeca Nederland), waarin alle HACCP regels zijn opgenomen die gelden voor bedrijven in de horeca.

Kruisbesmetting

Dit is het overdragen van bacteriën van een besmet product op een onbesmet product.

NVWA

Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit; instantie die horecabedrijven controleert op het naleven van de Warenwet en HACCP-regels.

Persoonlijke hygiëne

De manier waarop je jouw lichaam en jouw kleding verzorgt, zodat je schoon en netjes kunt werken in de horeca.

Productaansprakelijkheid

Het horecabedrijf moet zorgen voor een veilig product en is verantwoordelijk voor de schade van het leveren van een onveilig product

THT- of TGT- datum

Afkorting van ten minste houdbaar tot en afkorting van te gebruiken tot.

Voedselallergie

Dit is een abnormale reactie van het afweersysteem op eiwitten (allergeen) uit de voeding.

Voedselintolerantie

Dit is een reactie van het lichaam op een bepaalde voedingsstof (trigger), waarbij het maag-darmkanaal wordt aangetast.

Warenwet

Nederlandse wet met regels over de hygiënische werkwijze en behandeling van voedingsmiddelen die een horecabedrijf moet naleven. Deze wet sluit bij de Europese wetgeving.

Hoofdstuk 5. Drankenkennis.

Arabica

Deze koffieboon is ovaal aan de ene kant en plat aan de andere kant. De Arabica is fris en fijn van smaak en heeft veel complexiteit. Hij bevat 50 % minder cafeïne dan de Robustaboon.

Bar

Maateenheid waarin (lucht)druk wordt aangeduid. Deze druk zorgt ervoor dat water met veel kracht door gemalen koffie wordt geperst.

Barista

Officiële titel van opgeleide vakman of –vrouw die zich toelegt op het bereiden van espresso en aanverwante dranken als cappuccino

Cafeïne

Cafeïne is een stof in koffie die zorgt voor een opwekkend effect. Het maakt je alerter, verbetert je concentratie en vergroot je uithoudingsvermogen.

Cappuccino

Een cappuccino is espresso met opgeschuimde melk.

Espresso

Kopje koffie van 30 ml, gezet met een espressomachine die het water onder druk door de koffie perst.

Koffie verkeerd

Benaming van een kop koffie met meer melk dan koffie. Verkeerd dus, want ‘normaal’ zit er meer koffie in dan melk.

Latte art

Letterlijk: melkkunst. Het gieten van vormen in een cappuccino. Met een speciale techniek schenkt je de opgeschuimde melk door de crèmelaag.

Latte macchiato

Koffievariantie die bestaat uit drie aparte laagjes van melk van espresso.

Melangeren

Dit is het samenvoegen/mengen van de verschillende soorten bonen.

Robusta

Deze koffieboon is bolrond. De robusta heeft een pittige smaak, meer crema, veel body en weinig complexiteit. De Robusta is vaak ook goedkoper.

Camellia sinensis

Latijnse naam voor theeplant

Infusie

Bereidingstechniek waarbij (kokend) water op plantenbladeren wordt gegoten. Muntthee is een bekend voorbeeld.

Thee

Warme drank, gemaakt van heet water met gedroogde bladeren van de theeplant *Camellia sinensis*.

Bronwater

Water dat uit een natuurzuivere bron komt, maar wordt vervoerd naar een andere plek voordat het wordt gebotteld. Dit water moet net zo schoon zijn als leidingwater.

Koolzuur

Eigenlijk koolzuurgas. De aanwezigheid in water zorgt voor luchtbelletjes die het water laten bruisen.

Sputwater

Gewoon leidingwater waarin onder hoge druk koolzuurgas is opgelost, waardoor het een vrij sterke bruis krijgt.

Water

Drank die bestaat uit waterstof en zuurstof.

EKO-keurmerk

Toont aan dat een product aantoonbaar biologisch is geproduceerd, dus vers, zuiver, zonder kunstmatige geur-, kleur- en smaakstoffen.

Sap uit concentraat

Echt vruchtensap waar het water uit gehaald is. Er blijft dan compact fruit over waar later weer water aan wordt toegevoegd in pakken of flessen.

Smoothie

Drankje van vers fruit of groente met melkproducten (ijs, melk of yoghurt) die in de blender of met een staafmixer met elkaar worden gemengd.

Vruchtendrank

Dit is net als vruchtennectar en dubbeldrank sap van fruit, maar geen vruchtensap. Het bestaat niet voor 100 % uit fruit en daarom mag het volgens de Warenwet geen vruchtensap heten.

Vruchtensap

Vruchtensap is een drank die voor 100% uit vruchten bestaat.

Gazeuse

Is een andere naam voor koolzuurhoudende limonade

Koolzuur

Gas (koolstofdioxide: CO₂) dat zorgt voor de bubbels/prik in frisdrank, bier en mousserende wijnen.

Light

Hiermee wordt aangeduid dat een product minder suiker of vet heeft. In frisdrank is een derde deel van de suiker vervangen door zoetstoffen.

Pepdrank

Drank met een hoog gehalte cafeïne en daardoor een oppeppende werking: het maakt alerter. 1 liter pepdrank staat gelijk aan ongeveer 4 koppen koffie.

Stamper

Plat, rond schijfje met gaatjes onderaan een steel. Je duwt ermee op een schijfje citroen op de bodem van een glas om er het sap uit te persen.

Suiker

Een natuurlijke zoetstof die van suikerbiet of suikerriet komt.

Wei

Wei is het water uit de melk en is een gezond bijproduct van melk.

Zoetstof

Zoet smakende stof die geen suiker is, maar suiker wel kan vervangen.