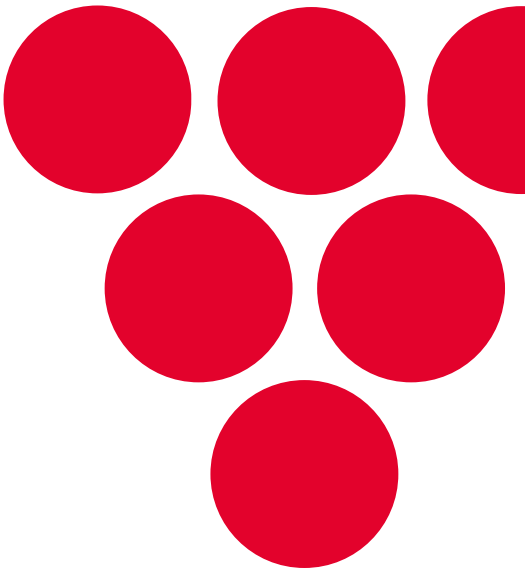
opleidingshuis

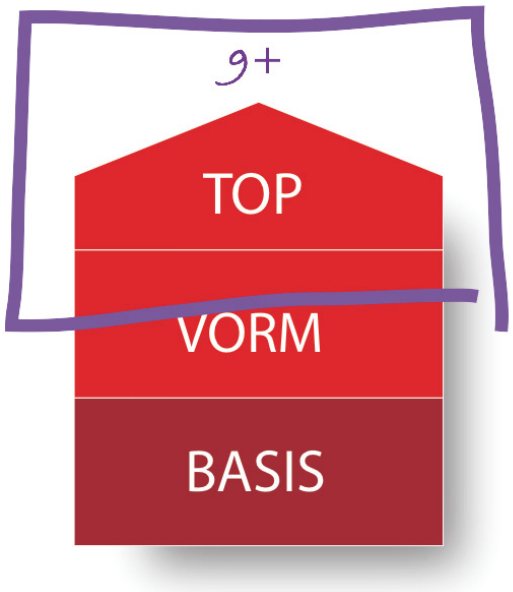
HMSM

Hospitality Consultancy



HMSM Hospitality Consultancy

Hotel Management School Maastricht



Hospitality Boosts

Opleidingshuis gastvrije en mensgerichte dienstverlening

Waarom Hospitality Boosts?

Wij krijgen regelmatig het verzoek: *Hebben jullie niet iets leuks op het gebied van gastvrijheid? Iets dat inspireert - een boost geeft - én aan het denken zet? Maar het mag niet te lang duren!*

Jazeker, dat hebben wij!

Nu geloven wij niet in een eenmalige *boost*, daarom hebben we een heel opleidingshuis ontwikkeld met allerlei speelse werkvormen die ieder op zich een beleving zijn.
Je zou het een soort 'Efteling' kunnen noemen van werkvormen op het gebied van gastvrijheid.

In dit boekje vind je 16 verschillende werkvormen. Kijk maar eens of er iets bij zit. Vind je niet wat je zoekt? Dan kunnen we samen vast en zeker een werkvorm ontwikkelen die past als een maatpak.

met gastvrije groet,
Ton Stekelenburg

Hospitality Consultancy

Waar wij trots op zijn:

→ NS
→ Albert Heijn
→ Obvion
→ Rabobank
→ Bernhoven Ziekenhuis
→ Crossmarks
→ Sint-Antonius Ziekenhuis
→ Veolia
→ Meander
→ Provincie Noord-Brabant
→ Sevagram
→ vele anderen...

HMSM

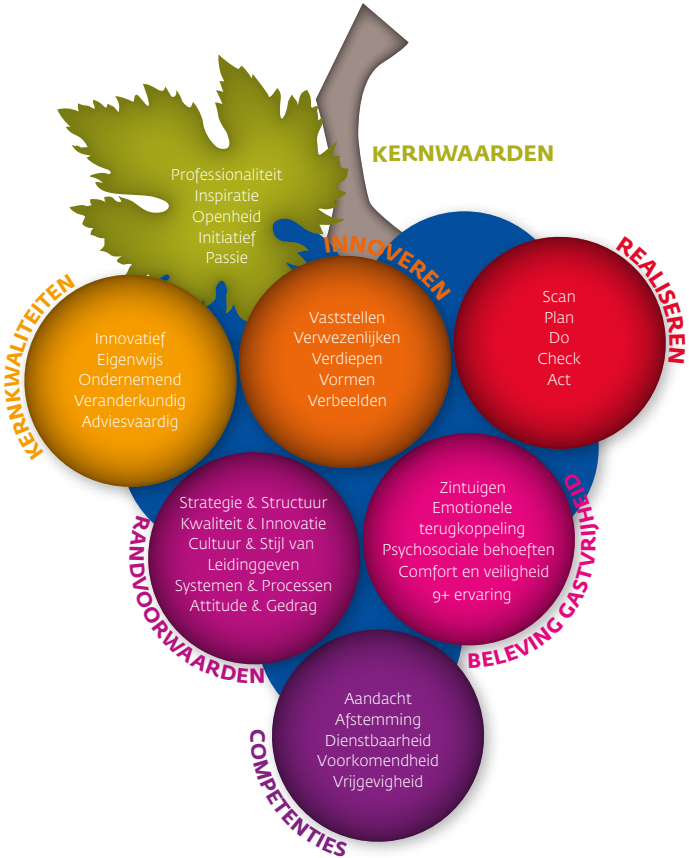
Gastvrijheid ontwikkelen

Gastvrijheidsontwikkeling is als het maken van goede wijn. Een goede bodem en volwassen druivenstokken zijn voor wijn als de kernwaarden voor uw organisatie. Ze vormen de basis voor een perfect product, voor een perfecte beleving.

De wijnstokken behoeven een uitgebalanceerde zorg die rekening houdt met de groei. Een hoog niveau bereik je door het toepassen van een zorgvuldig proces.
Een proces dat tijd kost. Maar ook een proces dat ruimte biedt aan kwaliteiten, innovatie en realisatie.

Ook de ervaring van de wijnboer is essentieel. Onze ervaring heeft geleerd dat bij gastvrijheidsontwikkeling drie aspecten van belang zijn: de randvoorwaarden om gastvrijheid mogelijk te maken, de daadwerkelijke beleving van gastvrijheid en de competenties van medewerkers die van grote invloed zijn op die beleving.

Druiventrosmodel©



Visie op Gastvrijheidsontwikkeling

Authentieke, mensgerichte gastvrijheid© is onze belofte. Wij geloven dat duurzame gastvrijheidsontwikkeling in organisaties uit drie basis-ingrediënten bestaat:

Happiness

De belangrijkste randvoorwaarde voor gastvrijheid: gelukkige medewerkers stralen gastvrijheid uit, zijn gastvrij naar elkaar en presteren aantoonbaar beter. Alleen een gelukkige organisatie behaalt het optimale resultaat. Ook als het om gastvrijheid gaat.

Hospitality

Het ingrediënt waar het allemaal om draait: onze hotelschool heeft ruim 65 jaar expertise over gastvrijheid opgebouwd. *Share the next step in hospitality* betekent voor ons dat wij die kennis met u willen delen.

Human Touch

Mensgerichtheid is voor ons een cruciaal ingrediënt om authentieke gastvrijheid te bereiken. Oprechte aandacht voor de klant / gast / patiënt, het verbinding maken, is waar het om gaat. Invoelend kunnen luisteren en responsief zijn is nodig om in *hospitality* te kunnen excelleren.

Werkvormen

1 Gastvrijheidsscan
2 Pitstop Gastvrijheid
3 Coachspel Gastvrijheid
4 Teambericht Gastvrij Ondernemen

5 Moodmakers Opleiden
6 Studenten op de werkvloer
7 Gastvrije communicatie (met trainingsacteur /butler)
8 Voedselveilig werken *Wat zet je op het spel?*

9 Workshop gastvrije omgeving *Koken voor elkaar*
10 Managing Happiness
11 Boost Yourself
12 Vloerspel Gastvrijheid

13 Mijn kernwaardenkompas
14 Mijn persoonlijke stijl
15 Workshop Etiquette *Hoe heurt het eigenlijk?*
16 Workshop Serveertechnieken *Hoe heurt het eigenlijk?*

Gastvrijheidsscan

- Hoe staat het met onze gastvrijheid?
- Hoe kunnen we een volgende stap maken?
- Waar moeten we dan in investeren?

Wat is de Gastvrijheidsscan?
De gastvrijheidsscan onderzoekt de gastvrijheid van een team, afdeling of organisatie op 25 facetten.
Waar schitteren we al in als het om gastvrijheid gaat?
Waar moeten / willen we aan werken?
Welke randvoorwaarden om gastvrijheid van een blijvend hoog niveau te kunnen bieden zijn goed ingevuld en welke nog niet?

Hotel Management School Maastricht
ZUYD

1

duurt 2,5 uur
max. 10 deelnemers per bord
werkvorm: interactieve scan

Pitstop gastvrijheid

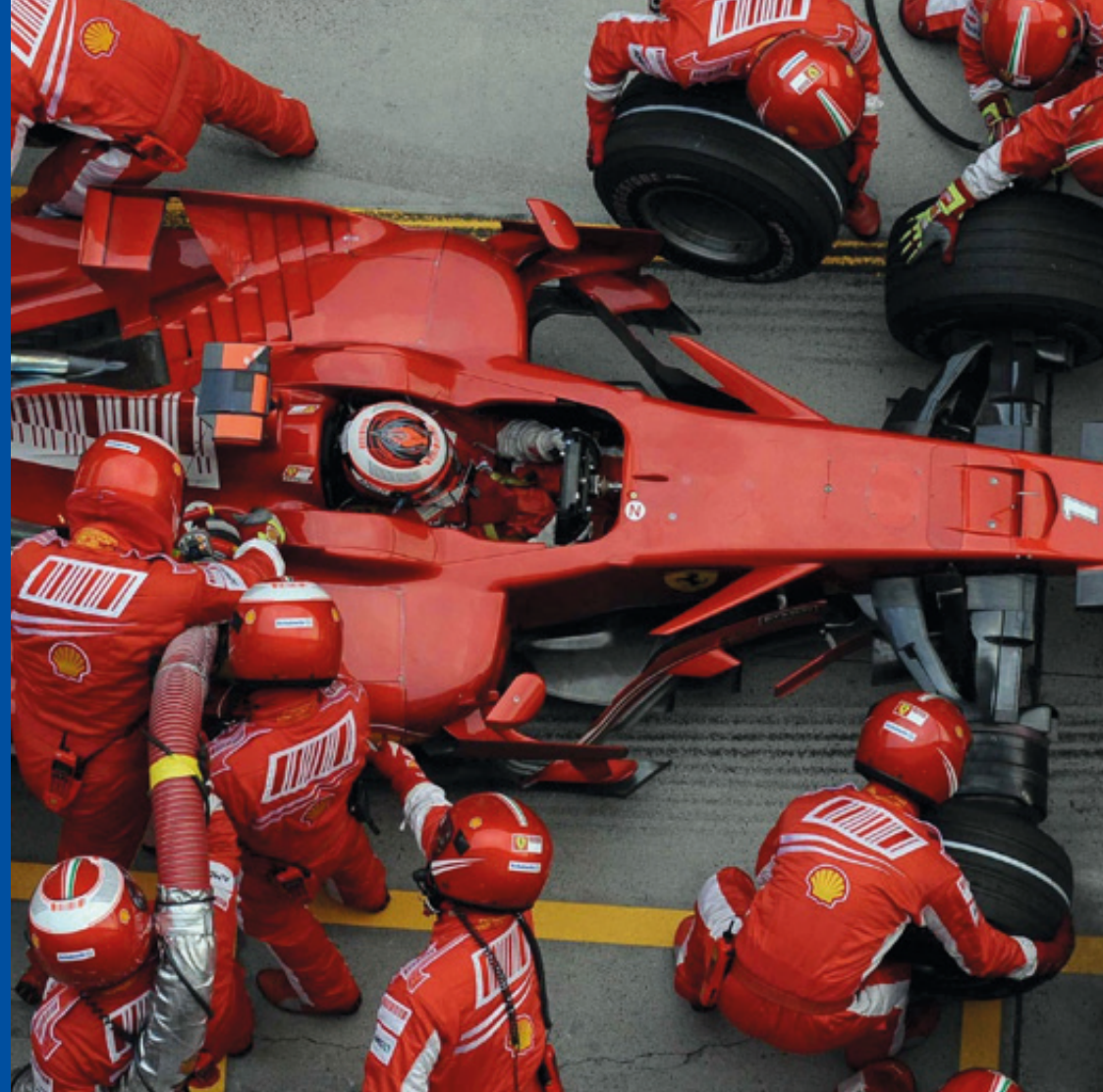
- Hoe kunnen we medewerkers persoonlijk helpen / coachen in gastvrijheid?
- Hoe zorgen we er voor dat medewerkers elkaar op een positieve en constructieve manier gaan aanspreken op houding en gedrag?
- Hoe borgen we nieuwe kennis, inzichten en gedrag?

Hoe werkt Pitstop gastvrijheid?
Pitstop gastvrijheid is een korte sessie met maximaal vier medewerkers. Elke medewerker brengt een eigen uitdaging / dilemma in waarin hij / zij wil leren / zich ontwikkelen. Je gaat vol gas, energie en inspiratie de pits uit met tips van collega's en je begeleider.

Hotel Management School Maastricht
ZUYD

2

duurt 2 uur
onbeperkt aantal deelnemers
in viertallen
werkvorm: intervisiespel



Coachspel Gastvrijheid

- Hoe gastvrij ben jij?
- Hoe kan ik mijn medewerkers coachen op gastvrij gedrag?
- Hoe kan ik dat op een inspirerende manier doen?

Hoe werkt het coachspel?
Je kiest uit een stapel 32 kaartjes met gastvrijheidscompetenties 4 aspecten waar je al goed in bent en 4 kaartjes waarin je wilt groeien. Natuurlijk vertel je ook waarom je juist deze kaartjes kiest. Je zet een pion op de plek waar jij vindt dat je nu staat en met een pijl geef je de ontwikkelingsrichting aan van de laatste tijd. Tot slot bepaal je waar je de sleutels gaat plaatsen. Met die punten ga je aan de slag.

Hotel Management School Maastricht
ZU YD

3

duurt 2,5 uur
(een veelvoud van)
4 spelers rondom 1 bord
werkvorm: bordspel

Teamgericht Gastvrij Ondernemen (TGO)

- Hoe kan ik mijn team in beweging brengen als het gaat om gastvrijheids-ontwikkeling?
- Hoe kan ik mijn mensen motiveren en inspireren in gastvrijheid?
- Hoe maak ik samen met mijn mensen een plan?

Hoe werkt TGO?

TGO gaat uit van wat (sommigen) al heel goed doen op het gebied van gastvrijheid. Die topervaringen gaan we onderzoeken, verder versterken en delen met elkaar. We maken samen een droombeeld, daarvan afgeleide doelen en een actieplan.

4

duurt 3 uur
maximaal 25 deelnemers
werkvorm:
workshop rondom gastvrijheid

Hotel Management School Maastricht
ZUYD

Moodmakers opleiden

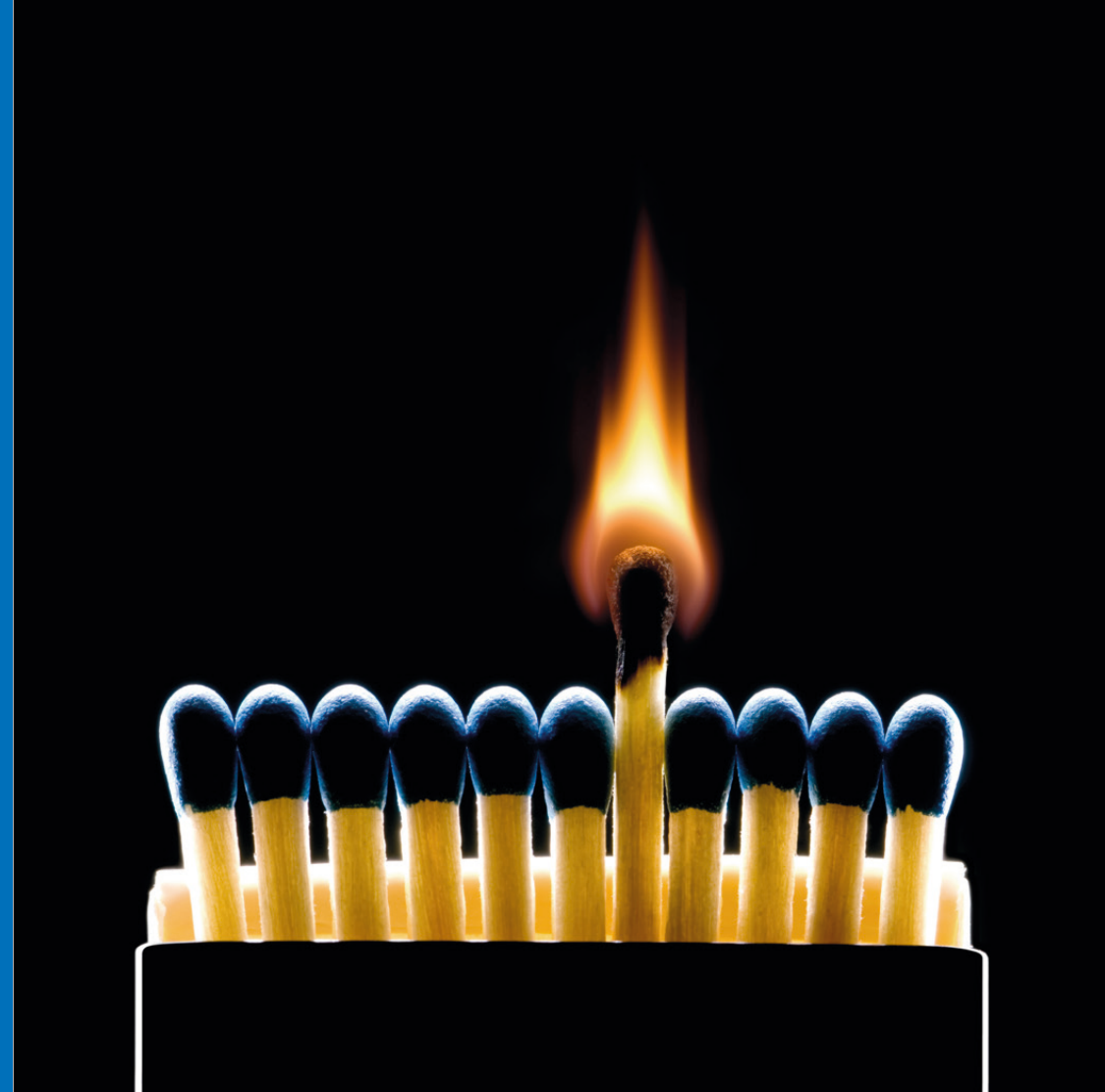
- Hoe kan ik er voor zorgen dat mijn medewerkers op de werkvloer doorgaan met leren in gastvrij gedrag?
- Hoe houd ik mijn mensen scherp als de training voorbij is?
- Hoe zorg ik dat het warme vuurtje van gastvrijheid nog verder wordt aangewakkerd?

Wat zijn Moodmakers?
Medewerkers die al heel gastvrij zijn en die anderen kunnen aansteken met hun gastvrijheid worden opgeleid om op de werkvloer hun collega's te coachen. Hierdoor gaat het leren gewoon door in het dagelijks werk. Dat zorgt voor borging en verdere versterking van gastvrij gedrag.

Hotel Management School Maastricht ZUYD

5

duurt 2 x 4 uur
maximaal 12 deelnemers
werkvorm: workshops



Studenten op de werkvloer

◎ Hoe kan ik al mijn medewerkers observeren, persoonlijke feedback geven en coachen op de werkvloer in een paar weken tijd?

Hoe werkt Studenten op de werkvloer?
Studenten van de Hotel Management School Maastricht gaan met uw mensen meewerken en observeren hun gastvrije gedrag. In een aparte bijeenkomst geven zij iedereen op een hele positieve manier feedback en tips. Nadien gaan zij opnieuw meewerken en coachen zij – indien nodig – uw medewerkers op de werkvloer.

Hotel Management School Maastricht ZUYD

6

duurt 2 x 3 dagen + 2,5 uur
maximaal 25 deelnemers
werkvorm:
observation on the job,
feedbacksessie,
coaching on the job

Gastvrije communicatie

(met trainingsactrice of butler)

- Hoe maak ik mijn mensen bewust van hun eigen lichaamshouding, gezichtsuitdrukking, stemgebruik?
- Hoe verbeter ik de communicatie / bejegening van mijn mensen onderling en naar cliënten?
- Hoe maak ik mijn mensen bewust van het belang om echt te luisteren naar een cliënt?

Actrices en acteurs zijn meesters in het gebruik van stem, mimiek en lichaamstaal. Zij kunnen jouw medewerkers in levensechte situaties laten voelen wat het verschil is tussen echt aandacht geven en half.
Hoe jij overkomt als je iets zegt en hoe je dat kunt verbeteren? Hoe je jouw collega of een cliënt van een 'au'-gevoel naar een 'wauw'-gevoel kunt brengen.

7

duurt 2,5 uur
maximaal 15 deelnemers
werkvorm: workshop

Voedselveilig werken met *Wat zet je op het spel?*

- In kwestbare groepen is voedselveiligheid van levensbelang. Hoe zorg je ervoor dat medewerkers de regels en voorschriften in acht nemen?
- Hoe zorg je ervoor dat de relatief droge kost van HACCP-voorschriften toch paraat is en blijft bij de mensen in jouw team?

Hoe werkt 'Wat zet je op het spel?
In een bordspel krijgt iedereen te maken praktische vragen en opdrachten op het gebied van voedselveiligheid. Als je die opdrachten en vragen goed uitvoert dan zie je dat terug op het bord. Het spel speel je in je team of tegen een ander team. Het spel is gebaseerd op de hygiënecode van Het Voedingscentrum.

8

duurt 2,5 uur
aantal deelnemers is onbeperkt
in teams op 1 of meer spelborden
werkvorm: bordspel

Koken voor elkaar

Workshop gastvrije omgeving

- Hoe kan ik mijn team inspireren om elke dag een gastvrije omgeving te creëren?
- Hoe leer ik ze nieuwe methoden en technieken van organiseren, koken, serveren en indekken?

Hoe werkt de workshop?

Het hele team wordt in drie groepen verdeeld. Iedere groep heeft een begeleider.

Team A begint met het koken van het eerste gerecht. Team B krijgt instructie over het creëren van sfeer en het indekken van tafels. Zij oefenen met verschillende serveertechnieken.

Team C leert kijken door de ogen van de gast. Zij beoordelen hun collega's op gastvrijheid. De teams rouleren.

9

duurt 3,5 uur
maximaal 15 deelnemers
werkvorm:
in de keuken / het restaurant

Managing Happiness

- Hoe kan ik als leidinggevende het plezier en geluksgevoel van mijn medewerkers beïnvloeden?
- Hoe coach ik op geluk?

Hoe werkt Managing Happiness?
Leidinggevenden krijgen een masterclass 'Managing Happiness' van onze expert op dit gebied.
Wist u dat een leidinggevende voor meer dan 50% verantwoordelijk is voor het geluksgevoel van haar medewerkers? Daarna worden zij individueel gecoached.

Hotel Management School Maastricht ZUYD

10

duurt 1 - 2 uur
maximaal 15 deelnemers
werkvorm: workshop

Boost Yourself*
to the next level of hospitality

- Hoe kan ik medewerkers positief prikkelen en laten oefenen met belangrijke facetten van gastvrijheid zoals kennis, vaardigheden, creativiteit, verrassen, happiness en communicatie?
- Hoe doe ik dat op een manier die leuk, spannend en leerzaam is?

Hoe werkt Boost Yourself?

Boost Yourself is gebaseerd op het spel 'boter, kaas en eieren'. Er zijn twee teams die 'battlen' op een van de negen velden van gastvrijheid. Onder elk veld liggen een aantal opdrachten. Spelleiders bepalen steeds welk team de opdracht het beste heeft uitgevoerd.

** het spel kan specifiek voor uw organisatie worden gemaakt*

11

duurt 2 uur
12 deelnemers per spel
werkvorm: bordspel

Vloerspel Gastvrijheid

- Met een grote groep aan de slag met de vragen: Hoe gastvrij ben ik? Waar ben ik al heel goed in? Waar zou ik in willen leren?
- Hoe kan ik dat het beste aanpakken?

Hoe werkt Vloerspel Gastvrijheid?
Vloerspel Gastvrijheid bestaat uit 32 tegels met daarop prachtige klaprozen. De spelers lopen door de ruimte en gaan staan bij de tegel die antwoord geeft op de vraag: Waar ben ik al heel goed in als het gaat om gastvrijheid? Ze vertellen aan de dichtstbijzijnde speler waarom ze daar staan. Het is interessant om te zien of er ook lege plekken zijn of waar heel weinig deelnemers staan of juist heel veel. Door steeds andere vragen te stellen maak je eigenlijk een wandeling door je eigen gastvrijheid.

12

duurt 2,5 uur
maximaal 25 / 30 deelnemers
werkvorm: vloerspel

Kernwaardenkompas

- Wat vind jij belangrijke waarden in jouw leven / werk?
- Hoe ziet mijn kernwaardenkompas eruit?
- Vind je die waarden ook terug in je werk?
- Welke waarden die je belangrijk vindt zou je meer willen terugzien in je werk?

Hoe werkt Kernwaardenkompas?
Deelnemers pakken om de beurt een waardenkaart en vertellen of ze deze belangrijk vinden, soms belangrijk of onbelangrijk en waarom. Al snel ontstaat een goed gesprek over waarden.
Na het gesprek ontdek je hoe jouw kernwaardenkompas in elkaar zit aan de hand van de codering op de kaarten.

13

duurt 2,5 uur
5 à 6 deelnemers per tafel
werkvorm: kaartspel

Persoonlijke stijl

◎ Hoe goed ken jij jezelf?
◎ Weet je hoe jij overkomt bij anderen?

Hoe werkt Persoonlijke stijl?
Met behulp van dit kaartspel leer je niet alleen hoe jouw eigen persoonlijke stijl in elkaar zit, maar leer je ook die van anderen te herkennen.

Je gaat naar huis met een eigen stijlprofiel en / of met een profiel van je team.

Hotel Management School Maastricht
ZUYD

14

duurt 2,5 uur
5 à 6 deelnemers per tafel
werkvorm: kaartspel

Hoe 'heurt' het eigenlijk 1?

Workshop **Etiquette**

- Hoe gaat dat eigenlijk als ik op een chique feestje ben?
- Hoe ontvang je iemand op een gastvrije wijze?
- Hoe 'heurt' het beslist niet?

Hoe werkt 'Hoe 'heurt' het eigenlijk'?
In deze workshop vertellen we gewoon hoe het 'heurt', zodat u nooit meer hoeft te twijfelen. De workshop wordt gegeven door Ilse Brommersma.
Zij werkte o.a. op Paleis Soestdijk.

Hotel Management School Maastricht ZUYD

15

duurt 2 uur
aantal deelnemers onbeperkt
werkvorm: voordoen en zelf oefenen

Hoe ‘heurt’ het eigenlijk 2?

Workshop **Serveertechnieken**

- Hoe kan ik met drie of meer borden tegelijk lopen, zonder dat alles eraf valt?
- Hoe schenk ik wijn zonder te druppelen?
- Hoe dek ik een tafel in?

Hoe ‘heurt’ het eigenlijk?
In deze workshop gaan we na een korte instructie vooral oefenen. Vallen de pingpongballen van uw bord of niet? Hoe debrasseer je een tafel? Waar laat je de etensresten zonder te knoeien en de gasten lastig te vallen?

16

duurt 2 uur
aantal deelnemers onbeperkt
werkvorm: voordoen
en zelf oefenen

Maatwerk

Wij ontwikkelen onze werkvormen meestal zelf. Vindt u in dit overzicht dus niet wat u zoekt, dan maken wij graag een werkvorm, workshop, training of opleiding die helemaal past bij het doel en de beleving waar u naar zoekt.

Neemt u gerust contact met ons op voor meer informatie over een van de werkvormen of voor maatwerk.

U kunt ons bereiken via
hospitalityconsultancy@zuyd.nl
of bel naar +31 (0)43 352 82 82

Kijk op hotelschoolmaastricht.nl voor meer informatie.

Hotel Management School Maastricht
ZUYD

+31 (0)43 352 82 82

Andere wensen?

Wij verzorgen uw workshop of training met plezier op een door u gewenste locatie.
Of bij ons in het Teaching Hotel Château Bethlehem. Het Banqueting Sales team is u graag van dienst bij het invullen van uw wensen qua vergaderruimte, lunch, borrel, diner etc.
Hopelijk mogen onze jonge, toekomstige hospitality professionals u binnenkort verwelkomen.

Meer informatie vindt u op:
www.hotelschoolmaastricht.nl/
teaching-hotel-maastricht

Teaching Hotel Château Bethlehem
Bethlehemweg 2, 6222 BM Maastricht
Telefoon : +31 43 352 82 92

+31 (0)43 352 82 92