

Leergang  
Hospitality Innovator

2021 - 2022

Share  
the next step  
in hospitality!



*'Met nieuwe kennis en methodieken heb ik anderen kunnen helpen en inspireren om gastvrijheidsambassadeur te worden. Ik kan iedereen aanraden deze mooie leergang te volgen.' Wim Rijkers*

**Hoe** zorg je ervoor dat jouw bedrijf, ziekenhuis, winkel of bank een plek is waar je blij van wordt? Dat leer je in onze leergang Hospitality Innovator.

De mens weer echt centraal stellen. Dat is wat veel bedrijven graag willen, maar het is makkelijker gezegd dan gedaan. Zeker in een tijd waarin alles draait om flexibele en efficiënte bedrijfsprocessen, is de mens op de achtergrond geraakt.

Bij de leergang Hospitality Innovator gaan we juist voor een mensgerichte aanpak. We leren je hoe je oude begrippen en denkbeelden als 'klantgerichtheid' en 'de klant centraal stellen' naar een next level brengt. En hoe je de beleving en bezieling (terug)brengt in jouw bedrijf.

Dat is de basis om te komen tot 9+ ervaringen: bijzondere momenten die je raken. En dat is ook precies wat we doen in deze leergang.

**Spelen, raken en ontwikkelen.**

**Share  
the next step  
in hospitality!**

Leergang  
Hospitality Innovator

2021 - 2022



## Jij bent het belangrijkste instrument

Het ontwikkelen van gastvrijheid in jouw organisatie start bij jou. Jouw persoonlijke ontwikkeling zien wij als een hefboom voor teamontwikkeling, organisatieontwikkeling en merkontwikkeling. Op basis van innovatieve methodieken en spelvormen leer je jezelf nog beter kennen: hoe gastvrij ben je al, welke talenten heb je en waar kun je nog verbeteren? Zo ontwikkel je jezelf stap voor stap tot een echte gastvrijheidsstrijder, een ambassadeur die gastvrijheid in jouw organisatie op een hoger niveau brengt.

## Laat je inspireren door onze toptalenten

Uniek aan de leergang is jouw samenwerking met één van onze jonge toptalenten van de Hotel Management School Maastricht. Hij of zij denkt samen met jou na over het gastvrijheidsontwikkelingsproject voor jouw organisatie, afdeling of team. En gaat soms zelfs mee naar jouw organisatie om workshops te verzorgen of een dagje mee te lopen. Nieuwe ideeën en inspiratie gegarandeerd!

## Zo ziet de leergang eruit

De leergang omvat een tweedaagse startbijeenkomst, drie bijeenkomsten van een dag, plus een intervisiebijeenkomst. Dit alles verspreid over een half jaar. Je geniet daarbij van onze gastvrijheid, heerlijke lunches en een diner met overnachting in ons Teaching Hotel Chateau Bethlehem in Maastricht.

## Je eigen toolbox

Samen met de begeleiders, de deelnemers én jonge toptalenten ga je aan de slag met diverse thema's. Zoals gastvrijheid als schaduwservice, jouw wapens als gastvrijheidsstrijder, innerlijke gastvrijheid, moodmakers en managing happiness. We reiken je kennis en praktische tools aan die je zelf kunt inzetten. Gaandeweg de leergang vul je als het ware je eigen toolbox met kennis, vaardigheden, methodieken en ervaringen. Zo ga je aan de slag met het 'Coachspel Gastvrijheid' en leer je werken met opstellingen en waarderend onderzoek.

*'Hoe bijzonder is het dat jullie het voor elkaar krijgen om direct een positieve flow en dynamiek in een groep te krijgen waarvan de deelnemers elkaar nagenoeg niet kennen.' Mandy Portzgen*



*'Deze leergang leert je heel veel over jezelf, waardoor ik mezelf kon verbeteren. Het is heel fijn om dat in een groep met elkaar te mogen doen. En daarnaast in gesprek te zijn over de ontwikkeling van gastvrijheid, dienstverlening en hoe we dat samen beter kunnen doen.' Nicole de Vet*

### **Onderlinge interactie**

We werken altijd in een kleine, zorgvuldig samengestelde, groep met deelnemers uit verschillende organisaties. De onderlinge interactie is een belangrijk ingrediënt van de leergang. Door het delen van inzichten en dilemma's hoor je hoe anderen werken en ontwikkelen. Daar leer je zelf ook weer van. Leren van en met elkaar dus, in een informele en vertrouwelijke sfeer.

### **Werken aan je eigen project**

Tussen de bijeenkomsten werk je aan je eigen gastvrijheidsontwikkelingsproject. Je hoeft bij ons geen dikke boeken te lezen of uitgebreide theoretische opdrachten te doen. We werken op een prettig prikkelende manier, waarbij we je vooral uitnodigen om de vertaalslag te maken naar jouw eigen praktijk. Gaandeweg merk je het resultaat 'dat jouw gastvrijheidsvuurtje en dat van jouw organisatie harder gaat branden'.

### **Deskundige en ervaren begeleiding**

De begeleiding is in handen van twee ervaren coaches: Rianne van den Heuvel en Bart van Linder. Zij brengen hun mix van unieke kwaliteiten en ervaringen in en zorgen elke bijeenkomst weer voor verrassende inzichten. Samen met jou werken ze aan een open en gastvrije omgeving waarin jij jezelf mag zijn.

### **Een goede start**

Om samen een optimale start te kunnen maken, nodigen we je uit voor een kennismakingsgesprek. We bespreken jouw dromen, doelen en dilemma's, zodat we in het programma aansluiten bij jouw wensen en die van je organisatie. Deze start typeert ook wat je het gehele traject van ons kunt verwachten: maatwerk. Zowel in de voorbereiding, de samenstelling van de groep als in de uitvoering van het programma.



'Erg inspirerend hoe je het happiness-gevoel van je medewerkers kunt stimuleren en borgen. En de klant een echt gevoel van welkom ervaart.'  
Jos Versteijnen

## Resultaten van de leergang

- © Jouv *persoonlijke groei* als Hospitality Innovator tijdens de leergang.  
Jij bent zelf immers je grootste succesfactor.
- © Je kunt zelfstandig een *gastvrijheidsontwikkelings-traject* begeleiden als Hospitality Innovator op basis van onze 3H-visie:  
*Hospitality, Human touch en (managing) Happiness.*
- © Je weet in jouw organisatie een *next level* te bereiken in mensgerichte gastvrijheid.  
Zo zorg je voor *9+ ervaringen* bij klanten, gasten, bewoners, collega's en medewerkers.
- © Na afloop van de leergang krijg je een *certificaat* van de Hotel Management School Maastricht.

## Afspraak maken?

Rianne van den Heuvel  
06 20 32 42 88

Bart van Linder  
06 22 78 11 01

## Planning 2021 - 2022

23 en 24 september 2021  
18 oktober 2021  
10 december 2021  
20 januari 2022  
11 februari 2022  
Investering  
€ 2.995,- (geen BTW)

**Hotel Management  
School Maastricht**  
Hospitality Consultancy

*Bezoekadres*  
Bethlehemweg 2  
6222 BM Maastricht

+31 (0)43 352 82 82  
[hospitalityconsultancy@zuyd.nl](mailto:hospitalityconsultancy@zuyd.nl)

Hotel Management  
School Maastricht

**ZU  
YD**