

Hotel Management
School Maastricht

ZU
YD

Leergang
Hospitality Innovator

2023 - 2024

Create
the next step
in hospitality!

'Met nieuwe kennis en methodieken heb ik anderen kunnen helpen en inspireren om gastvrijheids-ambassadeur 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.

Create
the next step
in hospitality!

Leërgang
Hospitality Innovator

2023 - 2024



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 naar 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 óf van de gastvrijheid van een zelfgekozen locatie. Uiteraard stemmen we dit vooraf goed af.

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 met een kleine - zorgvuldig samengestelde - groep deelnemers.

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: Edith Muijsers 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 iedere deelnemer uit voor een individueel 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

- © Jouw *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?

Edith Muijsers
06 84 23 57 94

Bart van Linder
06 22 78 11 01

Planning 2023 - 2024

maandag 25 sept. 2023
dinsdag 26 sept. 2023
maandag 30 okt. 2023
maandag 20 nov. 2023
maandag 18 dec. 2023
maandag 22 jan. 2024

Hotel Management
School Maastricht
Hospitality Consultancy

Bezoekadres
Bethlehemweg 2
6222 BM Maastricht

+31 (0)43 352 82 82
hospitalityconsultancy@zuyd.nl

Hotel Management
School Maastricht

**ZU
YD**