

horeca.nl

Horeca.nl is het magazine van het Horeca Branche Instituut
Jaargang 4, nummer 3, herfst 2007



Paul Fagel

Het komt wel goed
tussen het beroeps-
onderwijs en
het bedrijfsleven



Horeca.nl is een uitgave van
Horeca Branche Instituut
Postbus 303
2700 AH Zoetermeer
Telefoon: 0900 - 1402 (€ 0,15 p/m)
Fax: (079) 321 23 27
E-mail: info@horeca.nl
Internet: www.horeca.nl

Horeca.nl verschijnt viermaal per jaar en wordt kosteloos gedistribueerd naar horecabedrijven en overige relaties van het Horeca Branche Instituut.

Jaargang 4, nummer 3, herfst 2007

Redactie

Tilde van den Brink (hoofdredactie),
Marcel van Holstein, Hans Huiskes,
Johan Lapidaire

Eindredactie en teksten

Lansu+Paulis Communicatiepartners, Leiden

Vormgeving

Tools Communicatie, Den Haag

Coverfoto

Winand Stut, Leiden

Druk

Drukkerij Uleman - de Residentie, Zoetermeer

Van de branche, voor de branche. Dat is kenmerkend voor het Horeca Branche Instituut dat in opdracht van sociale partners in de horeca taken uitvoert op het terrein van arbeidsmarkt, arbeidsvoorwaarden en onderwijs. Tot die taken behoren onder meer gratis diensten en betaalde SVH-producten.



4 Coverstory: Paul Fagel over beroeps- onderwijs en bedrijfsleven

Onderwijs en bedrijfsleven hebben nogal wat (voor)oordelen over elkaar. Paul Fagel denkt dat de liefde van twee kanten moeten komen.



8 IJscentrum wil eenduidig examen

In 1999 werd het IJscentrum opgericht, een kenniscentrum voor ambachtelijke ijsbereiders. Projectleider Jacques Vos constateert een sterke groei van deze sector en streeft naar een eenduidig ijsexamen.



10 Mystery guests voor een beter bedrijf

Elke horecaondernemer weet dat het altijd beter kan. Met mystery guests kan hij onverwachte knelpunten achterhalen en zijn bedrijf verbeteren. Resultaat: gasten komen terug en bevelen het bedrijf aan bij vrienden en familie.



11 TopTalent: de cocktailcultuur in Nederland

Ladybartender Pascalie van Roon gaat op bezoek bij meervoudig Nederlands Kampioen Cocktail/longdrink en ondernemer Richard Zijlstra. Ze bespreken de toekomst van de cocktail in ons land.



16 De feeling voor het vak van de aankomend gastronom

Mark Lubbersen behaalde onlangs het SVH-diploma Aankomend gastronom: "Je krijgt gaandeweg meer feeling voor het samenstellen van wijn-spijs-combinaties."

Vernieuwd SVH-examen Leermeester

Vanaf 1 januari 2008 stelt Kenwerk (het kenniscentrum beroeps- onderwijs bedrijfsleven voor de sectoren horeca, bakkerij, reizen, recreatie en facilitaire dienstverlening) andere eisen aan leermeesters, mentoren en praktijkbegeleiders in het leerbedrijf.

Waarom deze verandering in eindtermen?

Kenwerk is niet alleen actief voor de horeca, maar ook voor de sectoren bakkerij, reizen, recreatie en sinds kort voor de facilitaire dienstverlening. De eisen die werden gesteld aan de leermeesters in de horeca, de mentoren in de sector reizen en de praktijkbegeleiders in de bakkerij en de recreatie liepen ver uiteen. Om uniformiteit en duidelijkheid te scheppen is er nu één algemeen competentieprofiel opgesteld dat

geldt voor alle sectoren: het competentieprofiel Leermeester, Mentor, Praktijkbegeleider.

Verandert er iets voor de huidige gediplomeerde leermeester?

Nee, voor leermeesters die al een SVH-diploma Leermeester hebben, verandert er helemaal niets.

Welke gevolgen hebben de nieuwe eisen voor het examen?

In tegenstelling tot het oude examen wordt in het nieuwe examen nog maar één praktijkgerichte opdracht geëxamineerd met daarnaast een theorie-examen met meerkeuzevragen. Ook is de deelnemer verplicht tijdens de training een aantal praktijkopdrachten uit te werken en in te leveren bij het opleidingsinstituut. Deze opdrachten worden meegenomen in de uiteindelijk scorebepaling

van het examencijfer. Nieuw in dit examen zijn de competenties van de leermeester, gericht op werving en selectie.

Kan iemand nog het oude SVH-examen Leermeester doen?

Ja, iedereen die een training heeft gevolgd op basis van het oude competentieprofiel kan nog tot en met 2008 examens doen op een of meerdere onderdelen. Daarna worden uitsluitend nog examens afgenomen gebaseerd op het nieuwe competentieprofiel.

Opleidingsinstituten die opleiden voor het SVH-diploma Leermeester vindt u op www.horeca.nl, kijk onder Werken/Carrière/Perspectieven/Loopbaanadvies.



Fotografie: Erik van der Burt - Verbeeld: fotografisch en illustratief, Tilburg

'Maar komen de gasten ook weer bij je terug?'

Als ondernemer kun je alles tip top in orde hebben, maar toch merken dat er iets ontbreekt. Hoe kom je er achter wat dat is, en hoe kun je dat verbeteren? Hoe zorg je ervoor dat klanten terugkomen en jouw restaurant aanbevelen bij vrienden en familie?

"Je moet kijken door de ogen van je gast. Zijn beleving bepaalt uiteindelijk het succes", zegt Marco Gala Molina, eigenaar van Business Experience, Support & Training (B.E.S.T.). Ondernemers schakelen hem in om de kwaliteit van hun dienstverlening blijvend te verbeteren. De ondernemer geeft aan op welk concept het horecabedrijf is gebaseerd en hoe de doelgroep er uitziet. Op basis van die informatie zoekt Gala Molina een passende mystery guest die het restaurant of het café bezoekt en

rapporteert. "Soms maak je grappige dingen mee. Een keer werd een mystery guest herkend. Vervolgens werd hij helemaal in de watten gelegd. Dat rapport hebben we toen neergezet als 'zo kan het dus ook!'"

Binden

Het rapport van de mystery guest kan uitgangspunt zijn voor training van alle medewerkers, inclusief management. "Wij beginnen altijd met de leidinggevenden. Zij bepalen immers waar de accenten liggen. Ik merk vaak dat leidinggevenden heel erg op de processen zitten, maar het uiteindelijke doel, beleving van de gast, uit het oog verliezen. Iemand vertelt bijvoorbeeld dat hij op een avond driehonderd couverts had gedraaid met slechts drie man in de bediening. Kwantitatief gezien hartstikke goed. Maar komen die driehonderd gasten weer terug, hadden ze een leuke avond? De

kunst is om een stapje verder te gaan en gasten aan je te binden."

Feestje

Gala Molina vindt dat leidinggevenden daarin het goede voorbeeld moeten geven. Tijdens een training gaat hij met de deelnemers na hoe ze werken en hoe ze hun gasten benaderen. Daarbij gebruikt hij altijd voorbeelden uit de praktijk. Mensen die in de horeca werken, gaan zelf ook vaak uit. Ze herkennen dus veel van de voorbeelden die Gala Molina geeft. "Het gekke is dat ze op hun werk opeens vergeten dat andere mensen daar komen voor een leuke avond en dat zij daarvoor kunnen zorgen." Door te werken vanuit het gezichtspunt van de gast, maakt hij horecaondernemers- en medewerkers bewust van hun rol. "Wat doe je als je thuis een feestje geeft? Dan wil je toch ook de verwachtingen van je gasten overtreffen zodat ze het leuk hebben en volgend jaar weer op je verjaardag komen."

Speciaal

Is het overtreffen van verwachtingen gelijk aan klanttevredenheid? "Dat de klant tevreden is, vind ik vanzelfsprekend, dat is de basis die er sowieso moet zijn. Waar het om gaat, is dat je gasten zich speciaal voelen zodat ze snel weer terugkomen. Als horecaondernemers zich daar eenmaal van bewust zijn, gaan ze heel anders werken. Wanneer ik dan later nog eens terugkom, zie ik het verschil."

Constructief

Hoe medewerkers reageren op de inzet van mystery guests en de trainingen, hangt heel erg af van de manier waarop het management daarover communiceert. "Soms voelen mensen zich aangevallen, dan geven ze bijvoorbeeld de mystery guest de schuld. Maar ze moeten beseffen dat de mystery guest aan hun kant staat. Die is er om de kwaliteit te verhogen. Wij zullen niemand afbranden, wij geven constructieve adviezen en helpen mensen meer uit hun werk te halen."

Kijk voor meer informatie op www.b-e-s-t.nl.



'Waarom drinken we alleen glühwein met wintersport en champagne met Oud en Nieuw?'

In TopTalent interviewt een talentvolle leerling, vakman/-vrouw of ondernemer een voor hem of haar aansprekende persoon. Pascalle van Roon (29) en Richard Zijlstra (40) zijn bartenders met een grote voorliefde voor cocktails. Van Roon en Zijlstra proberen als zelfstandig ondernemer de populariteit van het drankje in Nederland te laten toenemen.

Fotografie: Judith Jongejans, Den Haag



Fotografie: Anthony Donner, Amsterdam