

# HORECA

*Ambacht & vak*

# DE ROOI PANNEN

Binnen de horeca draait alles om beleving. Beleving wordt gecreëerd door een mooie ambiance, goed eten en drinken, maar vooral door de service ofwel het personeel. Echte onvervalste vakmensen. Van die mensen die van een avond uit, echt een klein feestje maken waar je intens van geniet. Goed personeel is daarom essentieel voor het succes van een zaak. Veel onderdelen van het vak kun je leren, zoals etiquette, maar het moet ook in je zitten. Bij de Rooi Pannen wordt het horeca vak onderwezen en worden de studenten klaargestoomd tot echte horeca professionals. Wij spraken daarom directeur Bernadette van de Laak en een drietal studenten over hun vak; de horeca. Een andere organisatie die zich op professioneel niveau bezig houdt met de horeca is À La Carte Uitzendbureau. Jasper Hylkema en Max Kruijtzter deelden ook hun visie over gastvrijheid in de horeca.

## DE HORECA, VERVAGING VAN EEN VAK

Tegenwoordig bestaat het bedieningsteam van het gemiddelde horecabedrijf voor zeventig procent uit studenten. Zij zijn namelijk relatief goedkoop en flexibel, maar veel hebben geen passie voor het vak en staan er alleen om bij te verdienen. Iedereen heeft het wel eens meegemaakt; niemand die je verwelkomt bij binnenkomst, bediening zonder kennis van producten, personeel dat met telefoon aan de bar hangt en ga zo maar door. Als consument pikken we dit niet langer, we zijn bereid meer te betalen, maar alleen als het als totaalplaatje klopt. Er is daarom een nieuwe trend opkomende, de vraag naar authenticiteit & ambacht.

*"Er is een groeiende vraag naar authenticiteit & ambacht"*

## DE ROOI PANNEN, VAN COMPETENTIE NAAR COMPETENT

De Rooi Pannen staat al jaren bekend als een kwalitatief goed opleidingsinstituut voor horeca professionals. De verschillende opleidingen zoals kok, gastheer, party- en horecamanager geven leerlingen de professionaliteit van een echte horecavak mee.

*"Ondersnemend onderwijs is waar de Rooi Pannen voor staat"*

Belangrijke competenties zijn dienstbaar, pro-actief, stressbestendig, sociaalvaardig, flexibel, commercieel inzicht, kwaliteitsgericht, doorzettingsvermogen, zelfstandig en teamgericht. Deze competenties worden getraind tijdens 'real-life projecten', zoals het verzorgen van een diner in de interne praktijk van het onderwijshotel en -restaurants restaurant. De studenten vertelden trots over hun ervaringen met het 'in de praktijk

brenge van de theorie'. Bernadette van de Laak onderstreept dit nogmaals door aan te geven dat de interne praktijk een essentieel aspect is, dit maakt de opleidingen uitdagend en effectief. Daarnaast is duidelijke structuur en de ontwikkeling van attitude enorm belangrijk.

## À LA CARTE, VAN PERSOON TOT PERSOONLIJKHEID

Bij À La Carte draait het er om dat de uitzendkrachten de sfeerbeleving, gastvrijheid, service en gastgerichtheid per locatie en per opdrachtgever perfect aanvoelen. Wat opvalt is dat de werving niet alleen wordt gebaseerd op basis van ervaring, maar ook juist op het type persoonlijkheid. Een assertief karakter met een hoog inschattingsvermogen krijgt over het algemeen veel meer waardering vanuit de gasten dan het type horecaman dat alles volgens het draaiboek uitvoert. Was het menu niet honderd procent, biertje niet koud genoeg, men gaat toch tevredener naar huis bij een enthousiaste medewerker die met de juiste charme deze onvolkomenheden pareert. Dit benadrukt nog eens het belang van personeel en dat het horeca vak ook 'in je moet zitten'.



*"Elke gast heeft andere behoeftes, daar moet je op in kunnen spelen"*



*"Met slechte communicatie kan alles in de soep lopen"*



*"Je moet een team-player zijn"*

### HORECA, EEN AMBACHT OM TROTS OP TE ZIJN

Het moge duidelijk zijn; horeca is een vak en het ambacht van goed personeel is nu belangrijker dan ooit. Je moet kennis hebben van de juiste etiquetteregels, die overigens per bedrijf verschillen, maar vooral passie hebben voor het

vak. Als team player begrijp je dat jouw bijdrage, aan de front- of backoffice, bijdraagt aan de beleving van de gast. Iedere gast heeft andere behoeftes, je moet daarom aanvoelen wat deze zijn en hierop inspelen. Doe je dit goed, dan geldt 'het geheel is meer dan de som der delen'.