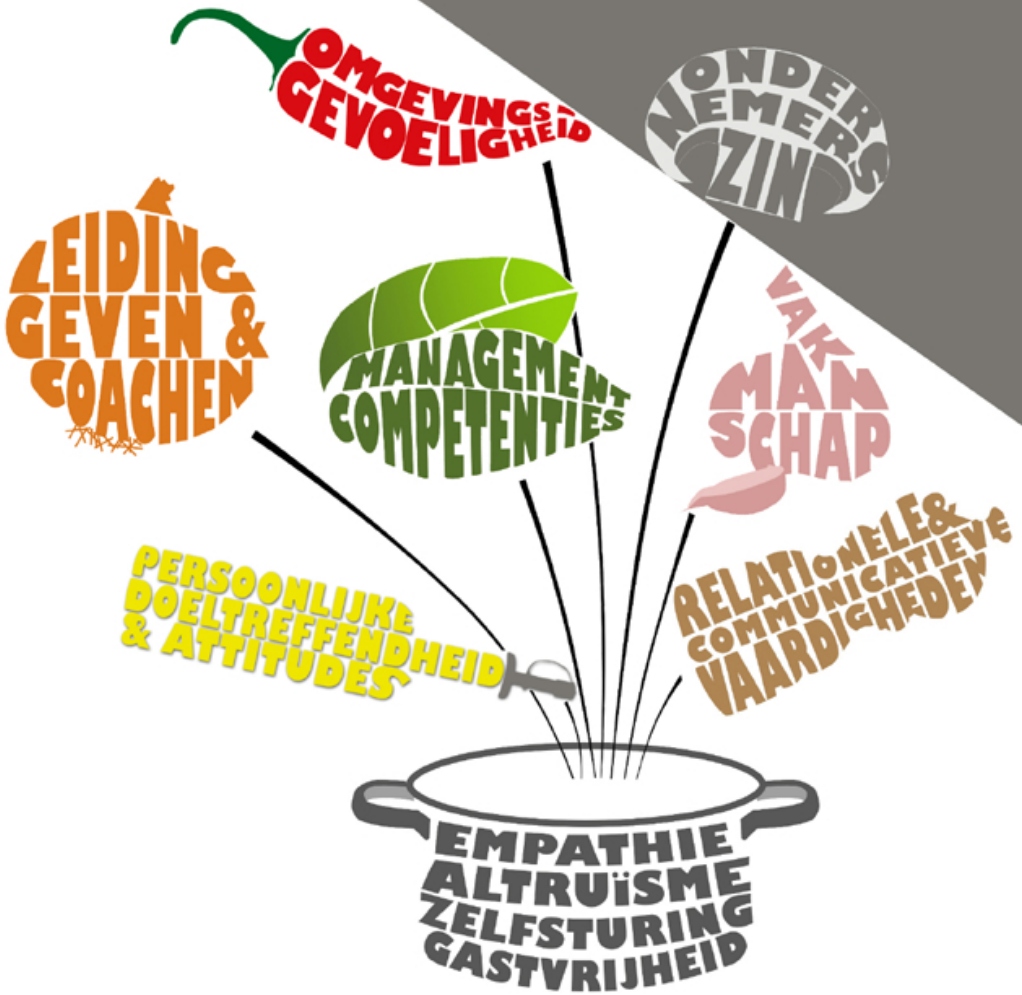
Creëer een Smaakexplosie

Het volledige verslag is beschikbaar begin 2014 via
www.guidea.be/smaakmakers
Tweet mee #horeca2020



horeca vorming Vlaanderen

Guidea kenniscentrum voor toerisme en horeca

ESF investeert in jouw toekomst

Smaak makers

Horeca-competenties van de toekomst

Voorgerecht Horeca in 2020

Een visie over de toekomst komt tot stand door om je heen te kijken, mensen te beluisteren en kritische vragen te stellen.
Dit is wat we met deze studie gedaan hebben.

Want de horecasector in Vlaanderen staat de volgende jaren voor een aantal fundamentele uitdagingen.
Hierop moeten we met gepaste reacties inspelen.
Zo creëren we de hefbomen om te bouwen aan een duurzame toekomst voor de sector.

De doelstelling van dit project is een duidelijk zicht te krijgen op de toekomstige competentiebehoeften van de sector en de daaruit voortvloeiende opleidingsbehoeften.

Laat deze folder je de nodige smaakmakers aanreiken om daarna zelf aan de slag te gaan!

Het volledige verslag is begin 2014 beschikbaar via www.guidea.be/smaakmakers

Krispijn Yperman
Directeur
Horeca Vorming Vlaanderen

Bekijk ons opleidingsaanbod op
www.fanvanhoreca.be/opleidingen

Hoofdgerecht Competenties

Competenties verwijzen naar een bundeling van

Vaardigheden
Attitudes
Kennis

Iemand die zijn VAK kent, beschikt over de juiste competenties.

Er zijn vier belangrijke kerncompetenties, specifiek en uniek voor de horeca. Deze zijn broodnodig om succesvol te zijn in de sector.

EMPATHIE

Het vermogen zich in te leven in de gevoelens van anderen.

Goed opvangen, kunnen lezen en vertalen van verbale en non-verbale communicatie en dit beantwoorden met de gewenste service.

ALTRUÏSME

Het voortdurend gericht zijn op het welzijn van anderen (en zichzelf hierbij kunnen wegcijferen). Anderen willen dienen en anderen laten genieten.

ZELFSTURING

Het vermogen om flexibel, vindingrijk en met een positieve houding om te gaan met veranderingen, pieken, stress- of probleemsituaties en met veeleisende gasten

GASTVRIJHEID

of ‘hospitality’, de passie van het zorgzaam dienen: is het gastvrij handelen door het hartelijk ontvangen, dienen en vermaken van gasten met een pro-actieve attitude.

Deze vier kerncompetenties worden aangevuld met zeven smaakmakers.
Ontdek ze stuk voor stuk op de volgende pagina’s.

Smakelijk! >>

OMGEVINGS GEVOELIGHEID

Ingrediënten:

Trendwatching

Marktkennis

Kennis macro-omgeving

Tip: Voeg toe Wint aan belang

Bereiding:

Mee evolueren met de ruimere trends in de omgeving en deze creatief weten te vertalen naar de eigen situatie.

Trends

>Economische evoluties en wijzigende regulering
>Demografische en generationele trends
>Maatschappelijke trends
>Technologie en toenemend belang digitalisering

Binnen een duurzaam en verantwoord ondernemen past een groene horeca.

Wat moet ik hiervoor weten en kunnen?

ONDERNEMERS ZIN

Tip: Voeg toe
Wint aan belang

Ingrediënten:

- Ondernemerschap
- Conceptueel denken
- Creativiteit
- Initiatief
- Leiderschap
- Visionair & strategisch denken
- Oordeelsvermogen - besluitvaardigheid

Bereiding:

Uitvinden + anders durven denken
+ experimenteren + opportuniteiten zien in samenwerken
+ groeien + risico's durven nemen
+ fouten mogen maken + plezier maken!

Aan de slag:

De zoektocht naar het anders werken:

> ander aanbod
> andere service concepten
> andere formule en positionering
> andere openingsuren
> andere structurering van taken
> opbouwen van netwerken

MANAGEMENT COMPETENTIES

Ingrediënten:

- Marketing en salesmanagement
- Productmanagement
- Aankoop en contractmanagement
- Financieel beheer
- ICT en nieuwe media
- Personeelsmanagement
- Duurzaam en verantwoord ondernemen
- Kostenbeheer
- Algemeen bedrijfsbeheer
- Juridische kennis
- Facility management
- Project management
- Logistiek en techniek
- Veranderingsmanagement
- Netwerken en lobbyen

Tip: Voeg toe Wint aan belang

Bereiding:

Ondernemerszin en management-vaardigheden horen thuis in een aparte opleiding. Hiervoor moet een volwaardige en brede opleiding worden ingericht op het niveau van hoger onderwijs.

Aan de slag:

New Media Manager

Verkenner:

- Probeer te weten te komen wat je doelgroep interesseert
- Wees Nieuwsgierig

Bouwer:

- Wacht niet af, maar reageer direct en juist
- Durf experimenteren

Vertaler:

- Vertaal de behoefte van de doelgroep binnen de organisatie

Kanttekening

Bedrijven hebben niet langer een specifieke manager belast met sociale media nodig maar veeleer een brede waaier van sociaal intelligente medewerkers op junior en senior niveau.
(Ryan Holmes - ceo van HootSuite)

LEIDING GEVEN & COACHEN

Tip: Voeg toe
Wint aan belang

Ingrediënten:

- Leidinggeven
- Team coaching
- Individuele coaching
- Talent ontwikkelen

Bereiding:

De leidinggevende wordt nadrukkelijk
een people manager en coach.
Een mentale coach, 'feel good' coach of
mentor bij de begeleiding van een divers team.

Zowel coachend, dienend, co-creatief,
participatief als waarderend
leiding geven.

"Opleiding en coaching is een garantie voor blijvende inzetbaarheid van personeel."

"Goed opgeleid personeel is mijn broodwinning."

VAK MAN SCHAP

Ingrediënten:

- Kook- & productietechnologie
- Productkennis
- Zintuiglijke vaardigheden
- Plannen en organiseren
- Kwaliteitszorg
- Veiligheid
- Vaktechnieken (toonbank/zaal/...)
- Technisch onderhoud

Tip: Voeg toe Wint aan belang

Bereiding:

Vakkundigheid op vlak van horecatechnologie en -technieken

Aan de slag:

RELATIONELE & COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN

Tip: Voeg toe
Wint aan belang

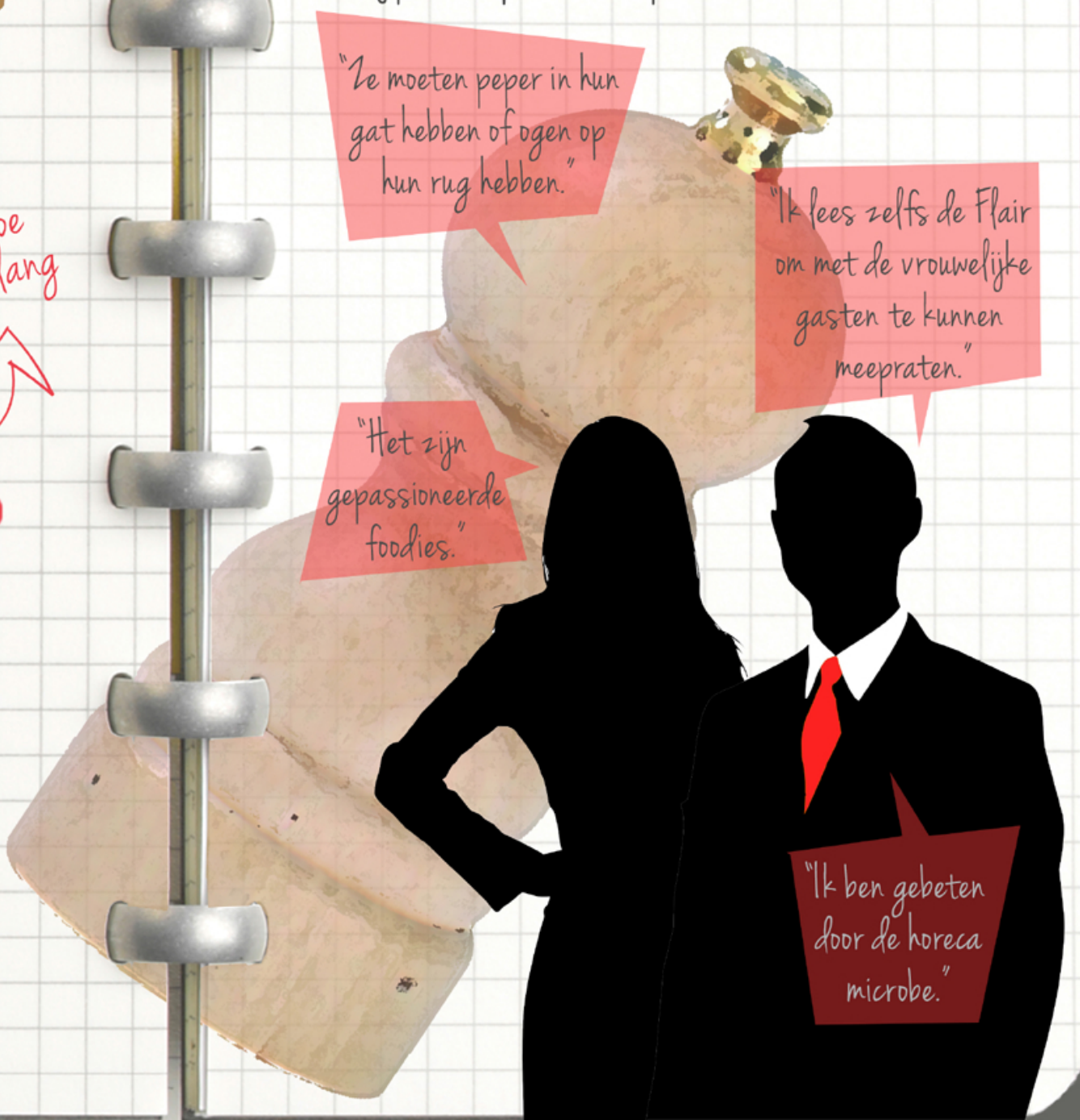
Ingrediënten:

- Klantvriendelijkheid
- Omgangsvormen & etiquette
- Storytelling
- Commerciële vaardigheden
- Interculturele communicatie
- Talenkennis
- Assertief handelen

Bereiding:

Horeca is een people business,
een mensenzaak of een zaak
van en voor mensen.
Servicegericht, sterk communicatief
en relatiegericht zijn is belangrijk.
Zonder dit geen klanten!

Typisch persoonsprofiel



PERSOONLIJKE DOELTREFFENDHEID & ATTITUDES

Ingrediënten:

- Motivatie
- Prestatie- & resultaatgerichtheid
- Betrouwbaar - discreet - integer
- Zelfredzaamheid
- Leerbereidheid
- Open minded

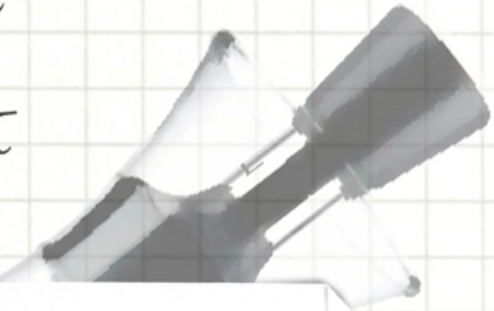
Tip: Voeg toe Wint aan belang

Bereiding:

Werken en leren met goesting,
met de correcte mindset,
met een open geest
en dat in team of alleen.

Aan de slag:

Competentie Management



1. Breng de competenties en talenten van de medewerkers in kaart.
2. Laat hen werken aan of leid hen op in zaken waar hun interesses (goesting) of passie ligt of waarin ze in hun 'flow' (energie, bezieling, werkvreugde) geraken.
3. Neem de tijd om met je medewerkers van gedachten te wisselen.
4. Zo kunnen nieuwe uitdagingen ontstaan, zowel voor de medewerkers als voor de organisatie.

Dessert

Suggesties voor de horecaprofessional

Investeer in vernieuwing, kennisdeling, expertise en co-creatie

Realiseer groei door te investeren in de groei van je medewerkers, onder meer via vorming, training en opleiding

Draag mee een positief imago uit rond werken in de sector, ondermeer door de zorg voor het welbevinden van uw medewerkers. Werk mee aan sector- en jobbranding.

Zet duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen in de horeca mee op de kaart

Op smaak te brengen met

Een sterk en duidelijk gepositioneerd opleidingsaanbod voor de horeca op alle niveaus

Kennisverdieping en -verrijking met nieuwe leervormen, waar mogelijk ook tijd- en plaatsonafhankelijk

Leer- en opleidingsadvies van consulenten/experten