



**Servicedocument  
Hospitality**

**Facilitaire Dienstverlening**

Maart 2015

Kenwerk, Zoetermeer  
Maart 2015

Samengesteld door:  
de Paritaire Commissie Facilitaire Dienstverlening van Kenwerk.

Kenwerk  
Maria Montessorilaan 11-17  
Postbus 611  
2700 AP Zoetermeer

Telefoon 079 360 14 00  
Fax 079 360 14 01  
[www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl)

Het gebruik van cijfers en teksten is toegestaan mits de bron daarbij duidelijk wordt vermeld. Drukfouten en/of andere onvolkomenheden voorbehouden.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Visie op Hospitality binnen facilitaire dienstverlening .....</b>	<b>2</b>
2.1 Waarde van Hospitality .....	2
2.2 Rol van Facilitair management .....	2
2.3 Integraal .....	3
2.4 Definitie .....	3
<b>3. Koppeling Hospitality aan profielen .....</b>	<b>4</b>
3.1 Principes van Hostmanship .....	4
3.2 Medewerker facilitaire dienstverlening .....	5
3.3 Facilitair leidinggevende .....	6
<b>4. Bronnen .....</b>	<b>8</b>



# 1. Inleiding

De Paritaire Commissie Facilitaire Dienstverlening heeft begin 2015 het initiatief genomen voor het ontwikkelen van dit Servicedocument Hospitality. De aanleiding hiervoor is dat Hospitality het DNA is van Facility Management en daarmee ook voor de opleiding Facilitaire Dienstverlening. Facility Management verbindt dienstverlening, middelen en huisvesting met elkaar binnen een organisatie. Hospitality is daarmee integraal verbonden. De Paritaire Commissie Facilitaire Dienstverlening vindt het belangrijk om de visie op Hospitality binnen de Facilitaire Dienstverlening vast te leggen. Hiermee wordt deze informatie geborgd voor het onderwijs en het bedrijfsleven.

Dit servicedocument is ontwikkeld door een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en uit het onderwijs. Tijdens deze ontwikkeling zijn onderstaande uitgangspunten gehanteerd:

- De visie van het facilitaire bedrijfsleven op Hospitality moet helder naar voren komen.
- De handreiking die gedaan wordt in dit servicedocument moet de invulling van Hospitality voor het facilitaire onderwijs verhelderen.

## **Opbouw van het servicedocument**

Het eerste deel van dit servicedocument geeft een definitie van Hospitality. Hiervoor is informatie vanuit het bedrijfsleven de basis geweest.

Vervolgens volgt een overzicht van de principes voor Hospitality.

Het is vooral gericht op gedrag. Aangezien binnen het kwalificatiedossier en de opleiding gedrag en houding prioriteit kennen, is door de werkgroep gekozen de principes voor Hospitality te gebruiken. Daarmee beschrijven we het gedrag dat we graag zien. Bij elk principe wordt aangegeven welk gedrag het bedrijfsleven verwacht van een mbo-gediplomeerd facilitair medewerker (niveau 2) en facilitair leidinggevende (niveau 4). Aan het onderwijs de taak om deze principes te integreren in het onderwijsprogramma.

Waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden.

We wensen alle betrokkenen veel succes met het vormgeven van het onderwijs. Het bedrijfsleven staat open voor werkstages van het onderwijzend personeel om Hospitality in de praktijk te beleven.

De werkgroep Servicedocument Hospitality, Facilitaire dienstverlening

## **2. Visie op Hospitality binnen facilitaire dienstverlening**

Binnen de facilitaire branche is iedereen het erover eens: investeren in Hospitality leidt tot meer toegevoegde waarde, onderscheidend vermogen en het versterkt het imago van de (facilitaire) organisatie. De ontwikkeling van Hospitality creëert een hogere tevredenheid van medewerkers en klanten.

Maar waar hebben we het nu over als we over Hospitality binnen de facilitaire dienstverlening spreken? In dit hoofdstuk wordt deze definitie gepresenteerd en toegelicht.

### **2.1 Waarde van Hospitality**

Hospitality zorgt voor toegevoegde waarde, onderscheidend vermogen en het versterkt het imago van de organisatie. De ontwikkeling van Hospitality creëert een hogere tevredenheid van medewerkers en klanten.

Facility Management zorgt voor een optimale dienstverlening en een gastvrij gebouw en interieur. Goede gastheren/-vrouwen voegen waarde toe aan de doelstellingen, de cultuur en de reputatie van de organisatie.

De facilitaire medewerker leeft zich als goed gastheer/-vrouw in in de klant en vertaalt dat in de uitvoering van de dienstverlening. Daarvoor moet hij de doelen van de organisatie en de klant kennen en de dienstverlening hierop aanpassen. Het totaalplaatje van dienstverlening moet kloppen; de facilitaire medewerker levert een bijdrage aan het welbevinden van de klant. Vanaf het moment dat de klant binnen komt, tot aan het moment dat de klant weer vertrekt, moet iedereen dezelfde klantbenadering hanteren.

In dit document spreken we over de klant in de brede zin van het woord. Onder klant verstaan we de interne klant/gebouwgebruiker/collega, de externe klant/ gast/ cliënt/ patiënt/ bezoeker/ etc.

Gastvrije organisaties streven er naar om iedere klant te behandelen als gast.

### **2.2 Rol van Facilitair management**

De Facility Manager weet Hospitality op strategisch niveau te ontwikkelen en te borgen. Hij draagt bij aan een gastvrije cultuur, producten en processen met een gastvrije ambiance en uitstraling. De Facility Manager is verantwoordelijk voor de performance in gastheerschap van alle facilitaire medewerkers en het realiseren van het Hospitality-beleid.

De facilitaire medewerker is de katalysator en verbindende factor in de ontwikkeling van Hospitality in de organisatie. De facilitaire medewerker ziet het belang van een goede klantrelatie en heeft inzicht in de diverse en continu veranderende behoeften en verwachtingen van zijn interne en externe klanten en stemt de dienstverlening daarop af.

In gastvrije organisaties voelen ook medewerkers zich welkom en gewaardeerd. Leidinggevendenden hebben in deze organisatie een grote rol in het creëren van een gastvrije managementstructuur, cultuur en bijbehorend leiderschap. Hier is voorbeeldgedrag in alle lagen van de organisatie een waardevolle tool. Wanneer alle medewerkers trots zijn op het werk dat ze leveren, staan ze in hun kracht en stralen ze passie voor hun vak uit.

Binnen een gastvrije organisatie is gelijkwaardigheid van alle medewerkers een voortdurend punt van aandacht.

## 2.3 Integraal

Gastvrije organisaties weten Hospitality integraal te ontwikkelen en te borgen. Hospitality vraagt om een integrale benadering voor de gehele organisatie aangezien de klant de totaalbeleving beoordeelt. In gastvrije organisaties is Hospitality integraal onderdeel van de missie, visie en kernwaarden van de organisatie en is Hospitality een verantwoordelijkheid van alle medewerkers en het management.

De facilitaire medewerkers komen op veel plekken in een organisatie en kunnen signaleren wat er speelt.

## 2.4 Definitie

“Hospitality is een totaalbeleving van de klant, waarbij de verwachtingen (zo mogelijk) worden overtroffen en er een aangename beleving ontstaat. De dienstverlening, omgeving, processen, producten en vooral het gastheerschap spelen hierbij een rol.”

Onder **omgeving** wordt onder andere verstaan: de uitstraling van het gebouw, de voorzieningen in het gebouw, de parkeerfaciliteit en directe (groen-)voorzieningen rondom het gebouw. Daarbij hoort ook de uitstraling van de website van de organisatie.

Onder **processen** wordt onder andere verstaan: de manier waarop de klant wordt benaderd, welke omgangsvormen gewenst zijn, wat de uitstraling van de medewerkers is en welke vaardigheden de medewerkers hebben.

Onder **product** wordt onder andere verstaan: welke diensten/services aangeboden worden.

Het gaat er uiteindelijk om dat de klant zich welkom en comfortabel voelt.

### **3. Koppeling Hospitality aan profielen**

Hospitality is zo verbonden met alle kerntaken en werkprocessen dat we in dit hoofdstuk de vertaling maken van de principes van Hostmanship als onderdeel van Hospitality naar de mbo-opleidingen Facilitaire Dienstverlening (Gunnarsson, 2007).

We geven eerst kort weer wat de principes zijn. Daarna vindt u de koppeling van deze principes aan de mbo-opleidingen Facilitaire Dienstverlening.

#### **3.1 Principes van Hostmanship**

Hostmanship is een filosofie die gebaseerd is op de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn.

De zes principes van het Hostmanship (Gunnarsson, 2007) vanuit het perspectief van de facilitaire medewerker:

##### **1. Dienen**

Heeft de wil om bij te dragen aan de ontwikkeling en het succes van een ander.  
Geeft de klant het gevoel dienstbaar te zijn.

##### **2. Verantwoordelijkheid nemen**

Heeft de wil en het vermogen om in te spelen op de behoeften die de klant heeft en te reageren op problemen die de klant tegenkomt, ongeacht door wie, door wat of hoe een probleem is ontstaan.

##### **3. Dialoog**

Praten is luisteren: Streeft eerder naar begrijpen dan naar begrepen worden.  
Geeft soms ook antwoord op vragen die niet gesteld worden.

##### **4. Consideratie**

Kan en wil zichzelf verplaatsen in de ander en handelt zonder (voor)oordeel in het belang van de klant. Geeft de klant het gevoel dat het echt om hem draait.

##### **5. Kennis**

Beschikt over de benodigde kennis.  
Is vaardig en deskundig om de eigen rol te kunnen uitoefenen.  
Is op de hoogte van andere culturen en gebruiken.  
Is nieuwsgierig naar de klant en zijn wensen.

##### **6. Het geheel zien**

Kijkt naar zichzelf door de ogen van de klant.  
Begrijpt dat hij deel uitmaakt van de totale beleving van de klant en handelt daarnaar.  
Overziet het complete plaatje en presenteert zichzelf als vertegenwoordiger van de organisatie.

Medewerkers die deze vaardigheden 'in de vingers hebben' geven de ander een welkom gevoel. Zij hebben een houding die zich vertaalt in gastvrij gedrag. Zij zijn gericht op de



ander en spelen proactief in op de wensen van de klant. Echte 'hosts' kennen het verschil tussen het waarmaken van verwachtingen en het verrassen van de ander.

Kortom, investeren in Hospitality leidt tot toegevoegde waarde, onderscheidend vermogen en het versterken van het imago van de (facilitaire) organisatie. De ontwikkeling van Hospitality creëert een hogere tevredenheid van medewerkers en klanten.

## **3.2 Medewerker facilitaire dienstverlening**

De medewerker facilitaire dienstverlening levert een bijdrage aan het primaire proces binnen bedrijven en organisaties. Hij heeft oog voor dienstverlening, Hospitality, gebouw en omgeving en kan snel schakelen tussen deze onderdelen van zijn werk. De medewerker facilitaire dienstverlening kan flexibel inspelen op wisselende situaties en met zijn dienstverlenende instelling ontzorgt hij interne en externe betrokkenen van een organisatie/bedrijf. De medewerker facilitaire dienstverlening staat ten dienste van het primaire proces van een organisatie en draagt op deze manier bij aan het resultaat van de organisatie.

De koppeling van deze principes voor de medewerker facilitaire dienstverlening:

### **1. Dienen**

- de klant verrassen;
- oprechte aandacht hebben voor de beleving;
- graag iets voor een ander willen doen.

### **2. Verantwoordelijkheid nemen**

- iets ondernemen als je iets signaleert, ook buiten je eigen taakgebied;
- afspraken nakomen;
- trots zijn op het werk dat je doet.

### **3. Dialoog**

- aandacht hebben voor de beleving van de klant;
- signalen oppakken.

### **4. Consideratie –zorgzaam zijn**

- zorgen dat de ander het naar de zin heeft;
- graag iets voor een ander willen doen;
- iets extra's willen doen – verrassen;
- als iemand je een vraag stelt, ook de vraag terug stellen – geïnteresseerd zijn.

### **5. Kennis**

- weten wat je eigen kennis en vaardigheden zijn, deskundig zijn;
- weten tot hoe ver je eigen verantwoordelijkheid gaat en bij wie je waarvoor moet zijn;
- weten waar de organisatie voor staat.

### **6. Het geheel zien**

- verzorgd uiterlijk, persoonlijke hygiëne;
- positieve instelling;

- als schakel je plek innemen in het geheel en je daar bewust van zijn, omdat de klant ook jou ziet als een onderdeel van de organisatie.

**Als facilitair medewerker maak ik het verschil.**

### 3.3 Facilitair leidinggevende

De facilitair leidinggevende is servicegericht, klantvriendelijk, representatief en betrouwbaar. Hij neemt verantwoordelijkheid voor de Hospitality van zichzelf, zijn medewerkers en de organisatie. Daarnaast is het belangrijk dat de facilitair leidinggevende stressbestendig, assertief, omgevings- en oplossingsgericht is. Hij heeft een helicopterview.

De facilitair leidinggevende handelt proactief, is slag- en hulpvaardig en heeft besef van urgentie en klantverwachting. Hij kan inspelen op de behoefte en verwachtingen van de interne en externe klant in een multiculturele samenleving, waarbij passende omgangsvormen worden toegepast. Daarnaast heeft de facilitair leidinggevende een actieve en initiatiefrijke houding. Hij kan schakelen tussen de verschillende werkomgevingen en werkzaamheden, heeft inzicht in de rol van de facilitaire dienst binnen het gehele proces en kan situationeel communiceren. Hij overziet consequenties van facilitaire werkzaamheden op korte en lange termijn. Daarnaast gaat hij discreet met gevoelige informatie om. Hij heeft affiniteit met techniek, kan klachten oplossen, zo nodig storingen verhelpen of onderhoudswerkzaamheden uitvoeren, dan wel deze werkzaamheden coördineren.

De koppeling van deze principes voor de facilitair leidinggevende:

#### 1. Dienen

- de klant verrassen;
- verwachtingen overtreffen;
- oprecht aandacht hebben voor de beleving;
- inleven in de vraag of het probleem van de klant;
- graag iets voor een ander willen doen.

#### 2. Verantwoordelijkheid nemen

- over je eigen functie heen kijken en verantwoordelijkheid nemen voor de oplossing;
- problemen in één keer oplossen;
- trots zijn op je werk;
- afspraken nakomen;
- ruimte bieden waar het kan en optreden als het moet.

#### 3. Dialoog

- aandacht hebben voor de beleving van de klant;
- kijken door ogen van de klant;
- in gesprek zijn, respect hebben voor elkaars standpunten;
- ideeën / klachten serieus nemen, signalen oppakken.

#### 4. Consideratie –zorgzaam zijn

- zorgen dat de ander het naar de zin heeft;

- graag iets voor een ander willen doen;
- iets extra's willen doen – verrassen;
- als iemand je een vraag stelt, ook de vraag terug stellen – geïnteresseerd zijn;
- voorbeeldgedrag inzetten;
- medewerkers in hun kracht zetten;
- de klanten en medewerkers een welkom gevoel geven;
- het individu zien en passend aandacht geven (empatisch vermogen).

## **5. Kennis**

- weten wat je eigen kennis en vaardigheden zijn, deskundig zijn;
- weten tot hoe ver je eigen verantwoordelijkheid gaat en bij wie je waarvoor moet zijn;
- weten waar de organisatie voor staat;
- op de hoogte zijn van andere culturen en gebruiken.

## **6. Het geheel zien**

- verzorgd uiterlijk, persoonlijke hygiëne;
- positieve instelling;
- afstemming zoeken met de organisatie als geheel;
- als schakel je plek innemen in het geheel en je daar bewust van zijn, omdat de klant ook jou ziet als een onderdeel van de organisatie.

**Als facilitair leidinggevende ben ik het voorbeeld van Hospitality.**

## 4. Bronnen

Gunnarsson, J., Blohm, O. (2007). Hostmanship. Huizen: Hostmanship Development Group.

Hospitality by Facility Management, Onderscheiden met gastvrijheid binnen FM  
Laura de la Mar (FMM, 2014).

FMN Kring Hospitality. (December 2013) Visie hospitality in relatie tot FM  
<http://www.fmn.nl/website/fmn/kenniskringen/hospitality>

Facility Management, de katalysator voor een gastvrije organisatie  
Kisters,R., Ruijgrok J., Van den Berg, M. 2013 Knowledge Sharing 2013 FMN  
<http://www.fmn.nl/xu/document/cms/streambin.asp?requestid=6F8D9F2C-F9AA-4FAD-A59E-E8428493EC06>.