



DE NIEUWE GENERATIE HOSPITALITY MANAGERS

HET HOSPITALITY HART BLIJFT KLOPPEN

Vier jaar lang volgen Meeting Magazine en Efficient Hotel Partner zes studenten van Hotelschool The Hague (vestiging Amsterdam). Twee keer per jaar vragen we hen naar hun ambities, hun dromen en hun visie op de hospitality branche. Het tweede jaar van hun studie liep uit op een aaneenschakeling van tegenslagen en teleurstellingen. Inmiddels zijn ze begonnen aan hun derde jaar. Een pittig jaar waarin strategie centraal staat en de tijd doortikt.

Tekst Marianne Kuiper, Efficient Hotel Partner/Music Meeting Lounge

Ondanks de beperkte mogelijkheden voor de studenten is er voor Director of Alumni & Industry Relations Paul Griep geen reden tot zeuren. "Per slot van rekening is ons selectiebeleid van studenten niet alleen gericht op hun IQ en EQ, maar zeker ook op hun AQ", legt Paul uit. "Dat staat voor Adaptability Quotiënt oftewel het aanpassingsvermogen. Onderzoek heeft aangetoond dat een sterke correlatie tussen EQ en AQ een gouden combinatie geeft. Veel van onze studenten bezitten deze combinatie wat zo veel betekent dat zij een hoge mate van omdenken, veerkracht en stabiliteit in huis hebben. Eigenschappen die de weg naar een toppositie plaveien." Het AQ van onze zes is dan wel heel erg op de

proef gesteld. Paul beaamt dit: "We weten nu al dat deze lichterling nóg meer in staat zal zijn om in de toekomst tegenslagen te overwinnen. Hun stage in het buitenland werd ruw afgebroken, het MO-blok (het onderdeel waarin zij leiding mogen geven aan de eerstejaarsstudenten in de diverse outlets zoals keuken en receptie, red) verhuisde naar online en de 'outdoor challenge' werd afgeblazen. Ga er maar aan staan om zoveel teleurstellingen achtereenvolgens te moeten wegslikken. Maar we weten ook dat tegenslag een mens sterker maakt. Ik voorspel een aparte generatie. Voor deze generatie zijn gebaande paden vol gestrooid met grillige obstakels waar zij mee aan de slag moesten."

PILOT MET SNELTESTSTRAAT

Hoe gaat de hotelschool met de huidige situatie om? “We spelen niet massaal blindemannetje, we weten exact wat er speelt. Een ding staat als een paal boven water: je kiest niet voor een hospitality school om continu achter je laptop te zitten. Maar achter de schermen gebeurt heel veel. Er is intensief overleg met de regering. Inmiddels zijn we in samenwerking met de VU en de overheid gestart met een pilot om zo snel mogelijk weer volledig open te kunnen gaan. De pilot bestaat uit een tweedelig onderzoek; een enquête om te bereidheid tot het ondergaan van sneltesten te onderzoeken en de sneltesten zelf, waarvoor de bovenverdieping van de campus in Amsterdam is omgebouwd tot snelteststraat. Deelname aan de enquête en de sneltest is geheel vrijwillig. Wij willen met deze pilot graag bijdragen aan belangrijk onderzoek. Bovendien geloven we dat de COVID-19 sneltestfaciliteit op de HTH-campus Amsterdam een belangrijke rol kan spelen bij het indammen van het aantal besmettingen en het voorkomen van uitbraken.”



Tom



Marie en Sam

PROJECTTEAM VOOR MENTALE PROBLEMEN

Voor studenten die kampen met mentale problemen is er een projectteam samengesteld. Ook is er een fonds opgericht voor diegenen met financiële problemen. “De grootste bottleneck is het feit dat de meesten van onze internationale studenten noodgedwongen terug naar huis zijn gegaan. Zij willen en kunnen geen huisvesting in Amsterdam betalen nu er geen bijbaantjes in de horeca meer zijn en het onderwijs online plaatsvindt. Dat kan dus gewoon thuis. En helaas wordt hybride onderwijs bemoeilijkt door de verschillende tijdzones.”

INHAALSLAG

Ondanks deze maatregelen heeft de lichterling waartoe onze zes studenten behoren te maken met gecancelde stages en zijn het leiderschapsblok en de outdoor challenge komen te vervallen. Komt er nog een inhaalslag voor deze lichterling? “Dat is op dit moment moeilijk te zeggen en hangt af van

de versoepelingen”, zegt Paul. “Er zijn in ieder geval verregaande gesprekken met de organisatie van het WK-voetbal in Qatar en de directie van een groot resort elders in de wereld. In beide gevallen zouden we voor meer dan 150 studenten stageplaatsen kunnen afdwingen in de vorm van een partnership. Dat is super spannend en ik hoop van harte dat dit gaat lukken. Voor het leiderschapsblok moeten de outlets weer open zijn, dat is een kwestie van afwachten. En als hotelschool vinden we het ook heel belangrijk om alsnog de ‘outdoor challenge’ te kunnen organiseren. De outdoor challenge is intens en heftig en dit maakt dat ze apetrots zijn als ze ‘overleefd’ hebben. Dit onderdeel wordt vrijwel altijd als meest waardevol gewaardeerd door de studenten. Zonder uitzondering kijkt iedere student hier vol bewondering op terug tijdens de graduation. We weten alleen nog niet of het een inhaalslag op vrijwillige basis zal zijn of verplicht wordt.”

UITDAGINGEN

Ook als de stages, het leiderschapsblok en de outdoor challenge niet ingehaald kunnen worden, dan staan de studenten nog volop uitdagingen te wachten. “Het derde jaar scoort hoog op de ladder van waardering. In dit jaar staan strategie en consultancy centraal. De studenten kunnen zich aanmelden voor een zogenaamde ‘case company’. Als je hiervoor geselecteerd wordt, dan ga je met



Mark

een groep als professionele consultants een opdracht uitwerken voor een gerenommeerd bedrijf. De afgelopen jaren zijn we hiervoor met groepen in Miami, Berlijn en Londen geweest." Ten slotte vestigt Paul, als bedenker en oprichter, de aandacht op zijn Sustainable Hospitality Challenge. Dit project is vergelijkbaar met de Solar Challenge. "In het kort: baanbrekende oplossingen bedenken op het gebied van duurzaamheid binnen de hospitality industrie. 32 hotelscholen wereldwijd doen mee en Hotelschool The Hague is dit jaar doorgedrongen tot de halve finale. Het wordt heel spannend. De jury bestaat uit twaalf CEO's, de finale is in september in Dubai. Voor de volgende editie van deze challenge kunnen studenten zich in hun derde of vierde jaar weer aanmelden en geselecteerd worden. In het laatste jaar vindt ook nog een tweede stageperiode plaats. Voor deze 'coronalichting' zal dat dus de eerste stage worden. Kortom, er wacht nog een zeer energerende tijd. Vooral als er steeds meer mogelijk wordt en de crisis snel uitdooft."

IN GESPREK MET DE STUDENTEN

De visie van Paul over het AQ is mooi, maar denken de studenten er ook zo over? Of liggen zij dagenlang depressief in bed met het dekbed tot ver over hun oren? Om elkaar weer eens in de ogen te kunnen kijken zonder scherm ertussen, komen de studenten (op Razvan na die nog steeds in Roemenië is) een voor een langs bij Efficient Hotel Partner & Music Meeting Lounge.

VRIJHEID TERUG

Razvan deelt zijn ervaringen via de inmiddels welbekende digitale weg. "Tijdens de kerstdagen ben ik voor familiebezoek naar Roemenië gegaan. Daar ontving ik het bericht van de hotelschool dat de lessen definitief online vervolgd werden. Ik besloot te blijven. Hier zijn de restaurants en de winkels inmiddels weer open en is meer dan de helft van de bevolking gevaccineerd. We hebben hier onze vrijheid terug. Ik focus mij op eind april, dan hoop ik terug te keren naar Amsterdam. Mijn stip op de horizon is dat ik (naar alle waarschijnlijkheid) mijn MO-blok weer live/offline op school mag doen." Razvan is van nature vrij gedisciplineerd ingesteld, maar merkt dat hij zichzelf tijdens de online-lesperiode extra hard moet aanpakken. "Een stevige uitdaging, maar het lukt eigenlijk best goed."

TOBBEN MET ONLINE LESSEN

Marie daarentegen tobt met de online lessen. "Mijn huis is school geworden, en school mijn

huis. Ik zit hier tussen vier muren die behoorlijk op mij afkomen. Gelukkig deel ik ons schoolhuis met Sam, dat geeft afleiding en biedt de nodige gezelligheid. De studie gaat me op zich redelijk af. Om gemotiveerd te blijven en niet af te dwalen, maak ik dagelijks een schema. Mijn MO-blok heb ik gelukkig voor 50% live mogen doen."

Sam vertelt dat ze flink achterop geraakt is met haar studie en twijfelt of ze een blok (half jaar) vertraging zal nemen. Ook heeft ze nog getwijfeld om terug te gaan naar haar ouders in Spanje. Maar uiteindelijk is ze in Amsterdam gebleven. "Marie en ik leren aan de keukentafel en dat werkt dus niet. Zit de een online te presenteren, moet de ander

muisstil zijn. Ik heb nu een bureautje aangeschaft, misschien helpt dat om weer back on track te komen." Ook constateert ze dat het contact met haar medestudenten behoorlijk verwaterd is. "Maar ik verwacht dat dat wel weer goed komt zodra de school weer open gaat."

STAGE LOPEN IN ABCOUDE

Mark heeft eveneens met de gedachte gespeeld om een 'block delay' aan te vragen. "Ik ervaar steeds maar het gevoel van een lange zomervakantieperiode waarin je je verheugt om je medestudenten weer te zien. Die periode duurt nu wel heel erg lang. Mijn perspectief is dat ik een deel van mijn afgebroken stage mag inhalen. Ik ga volgende maand tien weken stage lopen in



Razvan

restaurant De Eendracht, in mijn woonplaats Abcoude. Maar dat is natuurlijk wel heel anders dan een 5* hotel in Dublin. Eerlijk gezegd kijk ik nu al uit naar het vierde jaar waarin de stage opnieuw een belangrijk onderdeel vormt. Ik kan niet wachten om dan alles wat ik geleerd heb in praktijk te mogen brengen. En natuurlijk verheug ik mij ook op het maken van mijn scriptie.”

HOOFDPIJN EN HOGE CIJFERS

Fauve heeft misschien wel de meeste pech van allemaal. Waar de anderen het MO-leiderschapsblok nog voor de helft live mochten doen, zit zij al maandenlang aan haar laptop gekluisterd. Daardoor heeft ze vaak hoofdpijn. Ondanks de moeilijke omstandigheden haalt ze wel hoge cijfers. Lichtpuntjes en afleiding zoekt ze in het inrichten van haar huisje. “Een vriendin vroeg mij of ik haar huisgenoot wilde worden. Samen hebben we veel tijd besteed aan het zoeken naar de juiste woning (een vrijwel onmogelijk opgave in Amsterdam). Ook heb ik veel plezier beleefd aan het bij elkaar sprokkelen van leuke spullen. De woonkeuken is het centrale punt in ons huis en onze vrienden en vriendinnen (bijna allemaal hotello's, waarmee tijdens het eerste jaar op het Skotel hechte vriendschappen zijn ontstaan) schuiven vaak aan. Zo blijven we gelukkig in contact met elkaar.” Een hoogtepunt was haar 21-diner samen met haar beste 21 vrienden. Precies tussen de twee lockdowns in. “We teren er nog op!”, vertelt ze lachend.

ONDERNEMERSCHAP LONKT

Ex-hotello Tom is een van de vrienden die geregeld in de woonkeuken van Fauve aanschuift. Hij moest vorig jaar helaas de hotelschool verlaten en koos voor de studie 'International Business' aan de HvA. Hij behaalt mooie cijfers. “Veel leerstof heb ik al gehad tijdens het eerste jaar aan de hotelschool. Ik merk nu pas hoe ontzettend veel ik geleerd heb in dat startjaar. De studie aan de hotelschool is veel zwaarder.” De overstap heeft kennelijk zo moeten zijn want Tom vertelt dat ondanks of juist dankzij de coronacrisis het ondernemerschap lonkt. “Ik ben altijd bezig, mijn hoofd tolt van de ideeën en ik heb nu meer tijd om iets met deze ideeën te doen. Ik ben samen met de eigenaar van Plan West (noodgedwongen gesloten vanwege de crisis) bezig om een plan voor een Dark Kitchen te bedenken. Dit is een nieuwe trend waarbij de nadruk ligt op bestellen, afhalen en bezorgen. Je draait in feite een productiekeuken zonder restaurant. Het concept waar we op inzetten is AFC: Asian Fried Chicken. Daarnaast werk ik met school aan een project om een handboek te maken voor ouderen die hun biografie willen schrijven (voor bijvoorbeeld mensen die aan een beginnende vorm van dementie lijden). Zo'n handboek is er nog niet en wij denken dat dit een behoefte invult.”

KLOPPEND HOSPITALITY HART

De enige zekerheid die deze studenten nu en in de toekomst hebben, is de zekerheid van continue



Fauve

verandering. Je kunt je ertegen verzetten, vast blijven houden aan het oude, of je aanpassen en de verandering als een kans zien! De zes studenten zijn inderdaad in het bezit van een aardig Adaptability Quotiënt (ook wel Adversity Quotiënt genoemd). De een wat meer dan de ander, maar gelukkig ligt er niemand depressief onder de dekens terwijl dit angstbeeld wel degelijk een hot item is. Ze houden elkaar in de gaten en wanneer er iemand mentaal wat afzakt, is er voldoende power in de groep aanwezig om die persoon weer op te pepen. Tom's visie sluit hierbij aan: “Wij mensen zijn sociale dieren, maar hotello's hebben net dat beetje extra hang naar sociale contacten. Daar halen wij voor een groot deel juist onze energie uit. Bovendien hanteren hotello's een bepaalde etiquette in gedrag, houding en manier van praten. Met ons groot kloppend hospitality hart willen we het nu eenmaal iedereen graag naar de zin maken.” Opvallend genoeg praat Tom in de wij-vorm en beschouwt hij zichzelf nog steeds als een hotello. Dit bevestigt misschien wel het feit dat je niet per se de opleiding aan de hotelschool gevolgd hoeft te hebben om (straks) carrière in de hospitality branche te maken. Maar het laat ook zien dat deze opleiding een ongelooflijk goed fundament biedt om verder door te groeien naar welke richting dan ook.