

# OP ZOEK NAAR TALENT EN DE JUISTE MENTALITEIT

## - VOLOP KANSSEN IN DE HOSPITALITY SECTOR

Coaching nodigde vier managers van hotels uit om met elkaar in gesprek te gaan over de carrièrekansen in de hospitality sector. Over de vraag wat werkgevers verwachten van medewerkers en wat zij te bieden hebben.

Aangeschoven zijn **Rob de Bekker**, general manager Santa Barbara Beach & Golf Resort, **Maylin Trenidad**, general manager Renaissance Curaçao Resort & Casino, **Caroline Härtel**, business assistant Corendon Hotels & Resorts en **Hans Slier**, CEO van Papagayo Beach Hotel & Beach Resort. Hans Slier is tevens de huidige voorzitter van CHATA, Curaçao Hospitality & Tourism Association.

Tekst Gofrie van Lieshout en Nevita Mezas  
Beeld René Bergsma

### Hospitality zit in je

Service en *attitude* klinkt het direct op de vraag wat de belangrijkste eigenschappen zijn van succesvolle medewerkers in de branche. 'En een positieve uitstraling', voegt Slier daar aan toe. 'Gasten komen voor een leuke tijd; bediend worden met een nors gezicht kan dus echt niet.' 'Het moet ook in je zitten', aldus Trenidad. 'Tijdens een opleiding kun je veel leren, maar mensen die niet van nature servicegericht zijn, kunnen niet in de sector werken.' Of zoals De Bekker het omschrijft: 'It is not a job, it is a lifestyle'.

Geen verrassende uitspraken. Wel is het interessant om van deze managers te horen hoe zij willen bereiken dat meer mensen met dergelijke eigenschappen kiezen voor een carrière in de hospitality.

### Positief zelfbeeld

Een positieve houding heeft alles te maken met zelfvertrouwen, volgens Härtel. 'Wat we vaak missen is dat

'Een positieve houding en de wil om te leren zorgen voor volop kansen in deze sector'

mensen trots zijn op hun functie of werkzaamheden en niet beseffen dat zij een belangrijke bijdrage leveren als lid van een team. Dat is jammer, want die wetenschap geeft juist voldoening en dat stralen medewerkers ook uit naar collega's en gasten.' Slier: 'Wij proberen onze mensen zich er van bewust te maken dat zij als een team gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de resultaten van ons hotel. Een positieve houding en de wil om te leren zorgen voor volop kansen in deze sector. Niet voor alle functies zijn diploma's noodzakelijk, maar voor alle functies geldt wel dat je uitstraling en houding bepalend zijn.'

Trenidad: 'Teamwork is heel belangrijk, want de onderlinge afhankelijkheid is groot. Er wordt geen eten geserveerd zonder een goed draaiende keuken en een keuken draait niet zonder input van de bediening. Het is een kwestie van inspelen op elkaar. Het draait niet alleen om service naar je klanten toe, maar vooral ook om interne service naar elkaar toe.' Slier geeft nog een voorbeeld: 'Als het bed niet schoon is, willen gasten niet blijven en kunnen we het hotel wel sluiten.' Trenidad: 'Daarom moeten we meer aandacht geven aan het negatieve zelfbeeld dat je bij bepaalde beroepen vaak terugziet. Je bent niet "maar een kamermeisje". Nee, je draagt eraan bij dat gasten een fijn verblijf hebben bij ons.' Met het versterken van een positief zelfbeeld voorkom je ook dat onzekerheid wordt vertaald in een ongemotiveerde houding.

### Hand in eigen boezem

Het bewustzijn groeit dat de sector zelf hier ook een belangrijke rol in heeft. Behalve de voorbeeldfunctie van leidinggevend en gaat het ook om voorlichting, kansen creëren, motiveren en aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden. De Bekker: 'We moeten toerisme en horeca bij >





△ **Maylin Trenidad**

Renaissance Curaçao Resort & Casino | General manager



△ **Caroline Härtel**

Corendon Hotels & Resorts | Business assistant



△ **Rob de Bekker**

Santa Barbara Beach & Golf Resort | General manager



△ **Hans Slier**

Papagayo Beach Hotel & Beach Resort | CEO

kinderen op jonge leeftijd onder de aandacht brengen door middel van een collectief programma met gastlessen, excursies, open dagen en lesmateriaal. Aruba is hiervoor een goed voorbeeld, 80% van de beroepsbevolking werkt in het toerisme. Daarnaast is er sprake van een collectieve trots op het eiland en dat is direct merkbaar voor de gasten. Daar moeten wij ook naar toe.'

De Bekker realiseert zich dat iedereen zich moet inzetten om echt stappen te kunnen zetten. 'Als werkgever kunnen wij menen dat we de juiste bewegingen maken, maar de medewerkers moeten dat natuurlijk vanuit hun perspectief zelf ook zo ervaren. Alleen dan zal er echt iets gaan veranderen.' 'Precies, aan tafel lijkt het gemakkelijk schakelen', valt Slier hem bij.

Alle vier de hotels investeren actief in samenwerking met het onderwijs, van stages tot gastlessen. Maar het kan veel beter. Trenidad: 'Veel mensen hebben geen besef van het belang van onze sector voor de economie. Men denkt dat werk in het toerisme alleen gaat om werken in de hotels, maar er wordt niet gedacht aan het bijbehorende werk in bijvoorbeeld de retail, taxi's, restaurants, tours en musea.' Härtel knikt bevestigend. 'De geïntegreerde bijdrage van onze sector voor de economie en de ontwikkeling van werkgelegenheid zou veel beter gecommuniceerd moeten worden aan de totale bevolking en terug moeten komen in het onderwijsaanbod.'

#### Noodklok

De sector luidt de noodklok als het gaat om het onderwijsaanbod, want voldoende vakinhoudelijk onderwijs is hard nodig met het oog op de recente ontwikkelingen in het toerisme. Härtel: 'Van het merendeel van de mensen die we nodig hebben in de sector wordt een sbo-niveau verwacht. Het is toch niet te geloven dat daarvan nauwelijks aanbod is? We leiden onze mensen vaak zelf op, mede door de slechte toelevering door het onderwijs, zowel kwalitatief als kwantitatief.' Werkgevers bieden medewerkers dus alle kansen en trainen hen op de werkvloer, maar een breder erkend diploma dat lokaal behaald kan worden biedt de mensen zelf natuurlijk meer toekomstperspectief.

#### Imago

Dat er nog een lange weg te gaan is, laten de instroomcijfers zien van de opleidingen die wel worden aangeboden. Ondanks de verwachte groei van honderden banen op korte termijn is de belangstelling van jongeren om voor een opleiding in de horeca te kiezen minimaal. Het negatieve imago is hardnekkig en het onderwijs en de hospitality sector moeten samenwerken om dit om te buigen. Volgens Slier ligt hier ook een taak voor de ouders. 'Het beeld dat je nergens over mee mag denken, geen promotiekansen hebt en onregelmatige diensten draait voor een laag loon is al lang achterhaald. In de hospitality willen we juist dat je zelf initiatief en ondernemerschap toont.' De anderen vallen hem bij en weerleggen de negatieve

'Attitude en uitstaling staan niet los van opleiding, maar worden juist mede door kennis bepaald'

aannames en vooroordelen. De sector heeft juist veel te bieden. Behalve de genoemde opleidingsmogelijkheden zijn de salarissen marktconform en is het werk vaak veelzijdig in een mooie omgeving en prettige sfeer. 'We bewegen ook mee met trends', zegt Trenidad trots, 'onze koks zijn tegenwoordig echt sterren!'

Slier: 'Talenten worden ook gewaardeerd door de sector, denk aan de *awards* die elk kwartaal door CHATA worden uitgereikt aan de Stars of the industry.' Bij Santa Barbara konden de afgelopen drie jaar gemiddeld twintig medewerkers per jaar rekenen op promotie. De Bekker: 'In deze branche ligt de kans op promotie binnen bereik voor iedereen die zich inzet en ontwikkelt.'

Volgens de managers zouden ouders hun kinderen moeten stimuleren om een baan in het toerisme te kiezen, omdat ze hier sneller kans op promotie kunnen maken in vergelijking tot iedere andere sector. Slier: 'Geen dag is hetzelfde, er zijn veel groeimogelijkheden in een >





# WIN THE VACATION OF A LIFETIME!

Guardian Group Fatum is giving away  
4 spectacular Dream Vacations!



A romantic cruise  
to **Scandinavia**



A family vacation  
to **Orlando, Florida**



A fabulous trip  
through **Europe**



An adventures  
vacation to **Australia**

Go to

**WWW.GETYOURDREAMVACATION.COM**

and choose your dream destination.

Register your boarding pass to participate, it's easy!



dynamische omgeving en er kan een mooi salaris - vaak met een bonus - verdiend worden.'

#### Alle disciplines nodig in de *community* die elk hotel vormt

Er zijn nog veel mensen nodig de komende jaren, op alle niveaus en binnen veel vakgebieden. 'Juist in deze sector liggen er kansen voor iedereen', benadrukt Härtel. 'Dat komt omdat we eigenlijk een community op zich vormen, waarbinnen we alle disciplines nodig hebben om een complementair team te vormen. Denk niet alleen alleen aan de bediening en de keuken, maar ook aan technische mensen, administratieve krachten, ICT deskundigen, marketeers, entertainers, noem maar op.'

'We lopen veel talent mis', meent Slier. 'Geschikte mensen melden zich niet door het negatieve beeld dat zij hebben van het werk in de sector.' De Bekker constateert dat het aantal geschikte sollicitanten per vacature is afgenomen. Kandidaten die zich wel melden, maken niet altijd een gemotiveerde indruk. 'Dat heeft te maken met gebrek aan kennis en vaardigheden. Mensen voelen zich onzeker omdat zij zich ervan bewust zijn (nog) niet over de juiste kennis of vaardigheden te beschikken.' Attitude kan dan ook niet los gezien worden van opleiding, maar wordt daar juist mede door bepaald.

#### Beter beroepsonderwijs en import van talent

Ons gesprek samenvattend kan gesteld worden dat de hospitality veel carrièrekansen biedt. De uitvoerende functies staan vaak centraal, maar de sector biedt ook volop kansen voor het midden- en hoger kader. Er is ruimte voor zij-instromers, maar eigenlijk bieden alle posities mogelijkheden om via promoties door te groeien. Dat wordt nog eens bevestigd door de aanwezigen zelf, die allemaal vanuit verschillende posities zijn opgeklommen tot de functie die zij nu bekleden.

Tot slot wordt gevraagd welke uitdagingen prioriteit moeten krijgen, om het kwaliteitsniveau van de sector naar een hoger niveau te tillen. 'Taalbeheersing', geeft Trinidad onmiddellijk aan. 'Door de nadruk op het

Papiamentu te leggen in het onderwijs voelen veel mensen zich onzeker wanneer zij zich moeten uitdrukken in andere talen. Dat creëert direct barrières op de werkvloer. Omdat zij zich niet comfortabel genoeg voelen om in een ander taal te communiceren, durven zij gasten en collega's niet aan te spreken noch tegen te spreken.'

De anderen sluiten zich hier volledig bij aan. Slier: 'Getalenteerde kinderen missen daardoor kansen.'

'De kwaliteit van het vakonderwijs en de aandacht voor

## 'Juist in deze sector liggen er kansen voor iedereen'

Curaçao als toeristisch product verdienen ook de hoogste prioriteit', benadrukt Härtel nogmaals. Trinidad: 'De focus moet liggen op jongeren en middelbaar beroepsonderwijs. Het hoger onderwijs kan ook elders worden gevolgd en is met ICUC redelijk afgedekt. Nog belangrijker is dat jongeren op hbo-niveau internationale ervaring opdoen, ongeacht waar zij zijn opgeleid'.

De Bekker voegt daar aan toe: 'We hebben nog veel mensen nodig in de sector en die moeten ergens anders vandaan komen als onze eigen *work force* niet op orde is. Dat betekent dat de sector ruimte moet krijgen om talenten te importeren.' 'We gaan ons als sector inzetten om meer mensen zelf op te leiden, maar die ruimte om mensen van buiten aan te trekken moeten we inderdaad krijgen', beaamt Slier. 'Die verantwoordelijkheid moet de overheid nemen.'

Volgens de managers ligt de grootste uitdaging in het ombuigen van het idee dat service verlenen minderwaardig is, naar het positieve idee dat werken in de hospitality juist veel voldoening geeft en bij kan dragen aan een mooie carrière, met volop economisch perspectief. Werken in het toerisme? Dat betekent trots zijn op je eiland, cultuur en taal, maar ook op trots zijn op jezelf en de bijdrage die je levert. <