



De 25 grootste trends van de afgelopen 25 jaar

Deel 5 – Operationele trends

Operationeel management is het managen van processen. Ofwel de directe, dagelijkse aansturing van het uitvoeren van de werkzaamheden. Maar welke processen hebben de afgelopen 25 jaar de meeste verandering ondergaan? In deze uitgave belicht ik vijf belangrijkste operationele trends. Tevens is dit het laatste artikel in deze reeks. Eerder kwamen thema's aan bod op het gebied van de mens, financiën, marketing en product.

Tekst Jennifer Hohepa-Lam, Efficient Hotel Partner

TREND 21: DUURZAAMHEID

Gedurende de afgelopen 25 jaar zijn steeds meer hotels zich gaan focussen op duurzaamheid. Dit begon met het attenderen van de gasten op het frequente gebruik van handdoeken. Hang je de handdoek op, dan gebruik je hem nog een keer en als het op de vloer ligt dan krijg je een schone. Nu is er Green Key; hét internationale keurmerk voor duurzame bedrijven in de recreatie- en vrijetijdbranche en zakelijke markt. Bedrijven met een Green Key keurmerk doen er alles aan om het milieu te sparen, zonder dat hun gasten inleveren op comfort en kwaliteit. In Amsterdam opent binnenkort het QO, een hotel dat in het teken staat van duurzaamheid. Het hotel is vrijwel geheel energieneutraal. Het pand is ontworpen zodat het voor 80 procent verlicht wordt met daglicht. Voor de bouw zijn grondstoffen uit de buurt gebruikt. Het beton komt bijvoorbeeld van de oude gevel van de Shell-toren. Op het dak staat een kas waar groenten en kruiden in worden gekweekt die in het restaurant gebruikt worden. Het is duidelijk dat hotels niet langer alleen maar aan het recyclen zijn en dat de trend van duurzaamheid zich alleen nog maar verder zal gaan ontwikkelen.

TREND 22: SOCIAAL MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMEN

Wereldwijd zijn hotels steeds meer aandacht gaan besteden aan sociaal maatschappelijk ondernemen. Hiermee willen de locaties ervoor zorgen dat er een langdurige relatie met klanten wordt opgebouwd en dat werknemers in de organisatie met trots werken en actief kunnen participeren in projecten voor de buurt. In het vorige artikel (deel 4) belichtte ik al dat restaurants van hotels steeds meer onderdeel gaan uitmaken van de lokale gemeenschap. Dit is een goed voorbeeld van sociaal maatschappelijk ondernemen. Andere voorbeelden zijn het aanmoedigen en actief promoten van vrijwilligerswerk en het organiseren en steunen van fondsenwerving voor erkende internationale goede doelen. Ook houdt sociaal ondernemen in dat personeelsmanagement en leiderschapstijlen in orde moeten zijn en is diversiteit een belangrijke factor. Door de omarming van waarden zoals kwaliteit,

vertrouwen en zorg, zorgen locaties voor een cultuur waarin teamleden zich constant kunnen ontwikkelen en zich veilig voelen.

TREND 23: VEILIGHEID EN BEVEILIGING

Veiligheid en beveiliging zijn altijd belangrijke speerpunten geweest in hotels. Zelfsluitende deuren, kijkgaatjes, keycard, videobeveiliging en beveiligers zijn standaard aanwezig in een hotel. Zeker na 11 september is de beveiliging aangescherpt en is Risk Management een term die niet meer is weg te denken. Risk Management is een proces dat risico's in kaart brengt en beoordeelt en vervolgens daar een handeling aan geeft. Bijna elke locatie heeft en hanteert tegenwoordig een beveiligingsbeleid. In de gastvrijheidsindustrie en horeca is dit een ingewikkeld concept, want in een hotel of vergader-

“Wereldwijd zijn hotels steeds meer aandacht gaan besteden aan sociaal maatschappelijk ondernemen.”

locatie is gastvrijheid het belangrijkste wat de exploitant wil uitstralen. Dus hoe opener, hoe beter! Bij grotere risico's wordt het steeds uitdagender om veiligheid en openheid te combineren. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft op 30 januari 2017 het Waarschuwingsregister Hotel Security Management goedgekeurd. Dit is een zwarte lijst van ongewenste hotelgasten, bezoekers en personeelsleden en per 25 mei 2018 is in heel Europa de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Een duidelijke indicatie dat deze trend een blijvertje is.

TREND 24: SERVICE ONDERSTEUND DOOR TECHNOLOGIE

Service is operationeel essentieel in de hotellerie en vergaderbranche, maar wordt in de laatste jaren steeds meer door technologie ondersteund. Technologie binnen hospitality is inmiddels geen trend meer, maar een continu proces. Zo is de gastinformatie niet alleen in één locatie in

te zien, maar in elke locatie van de overkoepelende organisatie. Gasten hoeven dan niet elke keer hun voorkeuren aan te geven. Hotels worden succesvoller als ze technologie inzetten om gastvrijheid te creëren en niet alleen om efficiënter te worden. De tijd die vrijkomt door de juiste inzet van technologie moeten medewerkers in staat stellen iets extra's te doen voor de gast: de gast verrassen en liefst voor een 'wow!' moment zorgen.

TREND 25: WERKZAAMHEDEN UITBESTEDEN

Uitbesteding is de uitvoering van een proces als gevolg van een strategische keuze door een organisatie, om één of meer bedrijfsactiviteiten uit te besteden aan een dienstverlenende onderneming of toeleverancier. De meeste hotels en vergaderlocaties doen aan uitbesteding en de zaken die uitbesteed worden, nemen ook toe. Veelal gaat het om bed- en badlinnen, systeem-beheer, restaurants, schoonmaak, en (technische) onderhoudsdiensten. Er zit veel meer tussen helemaal zelf blijven doen of helemaal uitbesteden. Denk maar aan samenwerkingsverbanden, of uitsluitend uitbesteden in hele drukke periodes. De gedachte dat uitbesteden van activiteiten de kosten omhoogjagen blijkt niet altijd op te gaan. De wens en de wil om uit te besteden is belangrijker dan het kostenaspect. Hierbij wordt er vooral gekeken of naar dat een andere partij een bedrijfs onderdeel beter beheerst.

Tot zo ver de 25 grootste trends van de afgelopen 25 jaar. Ik heb met plezier mijn kennis over de gastvrijheidsindustrie gedeeld en ik hoop dat deze artikelen informatief zijn geweest voor de lezers van Meeting Magazine. In mijn werk bij Efficient Hotel Partner zet ik ook graag mijn expertise in om zakelijke klanten te helpen bij het vinden van het juiste hotel of de perfecte vergaderlocatie. Onze dienstverlening is kosteloos en wij leveren persoonlijke service en maatwerk. Meer weten? Neem contact met mij op via jennifer@hotelpartner.nl of bel 020-3452322.

Tevens openen wij medio januari onze eigen vergaderlocatie, Music Meeting Lounge. Bezoek www.musicmeetinglounge.nl voor meer informatie of neem contact op via bovenstaand nummer of stuur een e-mail naar vergaderen@musicmeetinglounge.nl.