

Menukaart Practoraat Hostmanship

Geserveerd tijdens de practorale rede op 12 januari 2026



AMUSE

Een warm welkom

Welkomstwoord door Jacqueline van der Zwan - Directeur ROC Mondriaan International Hotel and Management School.

VOORGERECHT

Hostmanship - De droom

Menselijke aandacht is dé sleutel tot verbinding; een droom over betekenisvolle ontmoetingen in een hotel doordrenkt van Hostmanship.

TUSSENGERECHT

Sharing experiences

Ervaringsverhalen van studenten, docenten en de hospitality industrie.

HOOFDGERECHT

Hostmanship - The new standard in hospitality

De practorale rede van Rob van Vlokhoven, practor Hostmanship. Stel je eens een wereld voor waarin iedereen zich welkom voelt. Die wereld creëren, dat is onze missie.

DESSERT

De ontmoeting

Een heerlijk diner vol smakvolle gerechten en bijzondere ontmoetingen. Laat de practorale rede hierbij een inspirerende gespreksstarter zijn.

DIGESTIEF

De toegift

Een persoonlijke herinnering als start van een gezamenlijke reis in de ontwikkeling van de nieuwe standaard in hospitality; Hostmanship.



Hostmanship; The new standard in hospitality

Mindset voor menselijke en betekenisvolle ontmoetingen



Iedere ontmoeting met een gast is een kans om het verschil te maken. Hostmanship gaat over de keuzes die jij iedere dag maakt: Hoe jij iemand begroet, iemand helpt, hoe je luistert en reageert. De zes Hostmanship keuzes helpen je om dat bewust te doen.

1. Dienstbaar zijn – Ik ben er om jou te laten slagen.

Binnen de hospitality-sector draait alles om de ander. Je wilt dat de gast een fijne ervaring heeft. Dat betekent dat je niet alleen doet wat gevraagd wordt, maar proactief meedenkt en helpt.

2. Verantwoordelijkheid nemen – Ik zorg dat het goed komt.

Soms loopt er iets mis. Een bestelling vergeten, een kamer is nog niet klaar, een fout op de bon. In plaats van te zeggen 'Dat is niet mijn afdeling', kies jij ervoor om het op te lossen.

3. Nieuwsgierig zijn – Ik wil de ander echt leren kennen en begrijpen.

Echte hospitality begint met interesse. Niet met standaardvragen, maar met oprechte en authentieke nieuwsgierigheid.

4. Mee-leven – Ik leef me in en toon begrip.

Soms is een gast boos, verdrietig of gestrest. Jij kiest ervoor om niet te reageren vanuit irritatie en aannames, maar vanuit verbinding en begrip.

5. Het geheel zien – Ik kijk verder dan mijn eigen taak.

Een goede host kijkt niet alleen naar het eigen werk, maar ziet het grotere plaatje. Ook het perspectief van de gast speelt hierbij een belangrijke rol.

6. Vriendelijk zijn – Ik laat merken dat je écht welkom bent.

Vriendelijk zijn kost niets. Toch is het een belangrijke uitnodiging voor de ander. Vriendelijkheid zit in hoe je kijkt, hoe je praat én hoe je aanwezig bent.

Het Practoraat Hostmanship is een unieke samenwerking tussen ROC Mondriaan International Hotel and Management School en House of Hostmanship. www.rocmondriaan.nl & www.hostmanship.nl.

