# Hoe beoordeel ik gastvrij gedrag?

Middels de volgende gedragsindicatoren beoordelen we gastvrij gedrag.

Doelstellingen

Een student die ontwikkeld is in gastheerschap…

1. weet wat de visie van de organisatie op gastvrijheid is;
2. is zich bewust van het effect van gastvrij contact;
3. laat zien dat gastheerschap onderdeel is van zijn beroepshouding;
4. kan inschatten wat de wensen en behoeften van de gast zijn en handelt hiernaar;
5. heeft passie en plezier in het werk;
6. is zich bewust van de grenzen aan gastheerschap;
7. spreekt collega’s aan op ongastvrij of ongewenst gedrag;
8. draagt gastvrijheid uit naar zijn of haar omgeving;

Gedragsindicatoren

1. De student weet wat de visie van de organisatie op gastvrijheid is.
   1. De student heeft zich verdiept in de visie van de organisatie en kan deze visie benoemen
   2. De student geeft voorbeelden uit de organisatie ten aanzien van de visie op gastvrijheid.
2. De student is zich bewust van het effect van gastvrij contact.
   1. De student kan tenminste drie situaties benoemen uit de praktijk, waarin duidelijk wordt dat hij of zij zich bewust is van gastvrij gedrag van zichzelf en collega’s.
   2. De student laat in zijn gedrag naar gasten en collega’s zien dat hij/zij aandacht heeft voor gastvrijheid in het contact.
   3. De student ziet er representatief uit en kleed zich naar de gedragscode van de instelling indien aanwezig.
3. De student laat zien dat gastheerschap onderdeel is van zijn beroepshouding
   1. De student heeft oog voor de gast, naast zijn/haar takenpakket.
   2. De student reageert op vragen van gasten, ook als deze niet voor hem of haar bedoeld zijn.
   3. De student ziet er representatief uit en kleedt zich naar de gedragscode van de instelling indien aanwezig.
4. De student schat in wat de wensen en behoeften van de gast zijn en handelt hiernaar.
   1. De student heeft kennis van verschillende gasttypen.
   2. De student gaat uit van de behoeften van de gast.
   3. De student heeft een empatische houding, actieve luisterhouding en interesse in de verschillende gasten.
   4. De student neemt verbale en non verbale boodschappen waar en controleert zijn bevindingen bij de gast (bijv. middels door te vragen).
   5. De student heeft op een professionele manier (beroepscode) contact met de gast.
   6. De student komt met de juiste oplossing voor een vraag of probleem van de gast en zet de juiste acties in. Indien mogelijk samen met de gast.
   7. De student is in staat om de verwachting van de gast te overtreffen.
   8. De student herkent ontevreden gasten, ziet klachten en kritiek als advies, en handelt waar nodig klachten af.
5. De student heeft passie en plezier in het werk.
   1. De student is zich bewust van het effect van “spelen” tijdens zijn werk.
   2. De student heeft in contact volledige aandacht voor de gast.
   3. De student is in staat om de verwachting van de gast te overtreffen.
   4. De student kiest zijn houding bewust, zodat deze een positieve invloed heeft op de beleving van de gast.
6. De student is zich bewust van de grenzen aan gastheerschap.
   1. De student is zich bewust van de eigen grenzen en maakt dit bespreekbaar.
   2. De student kent de beroepscode en handelt hiernaar.
   3. De student maakt eventuele dilemma’s bespreekbaar.
7. De student spreekt collega’s aan op ongastvrij of ongewenst gedrag.
   1. De student geeft en ontvangt feedback op gastvrije gedrag volgens de regels van feedback.
   2. De student maakt complimenten over gastvrij gedrag.
   3. De student praat respectvol en aangepast aan de situatie volgens de geldende normen en waarden.
8. De student draagt gastvrijheid uit naar zijn of haar omgeving.
   1. De student is een voorbeeld in gastheerschap voor anderen.
   2. De student draagt gastvrijheid actief uit in zijn team.
   3. De student draagt suggesties ter verbetering van de gastvrijheid op de afdeling/ in de organisatie aan.

Opmerkingen bij deze gedragsindicatoren

* Reflecteren is een belangrijk onderdeel van het leerproces, maar hier wordt in de gedragsinidcatoren niet naar verwezen (reflecteren is immers geen gedragsindicator in deze). We zien dit als onderdeel van het leerproces.

Beoordelen van de gedragsindicatoren

**4**: De student beheerst deze gedragsindicator heel goed en kan die spontaan

inzetten

**3**: De student beheerst deze gedragsindicator goed, maar er is nog verbetering mogelijk

**2**: De student moet nog hard werken, maar kan deze gedragsindicator voldoende laten zien

**1**: De student beheerst deze gedragsindicator niet of zeer zwak, verbetering is noodzakelijk