

Beantwoord de volgende vragen en omcirkel het meest passende antwoord.

SCORE

- 1 Gastvrijheid heeft een plek in onze strategie**
 - a. nee
 - b. wordt genoemd
 - c. is belangrijk
 - d. is een speerpunt
 - e. ja, een integraal onderdeel
- 2 Wordt bij elke strategische beslissingen ook het perspectief van de gast meegewogen?**
 - a. nee
 - b. strategisch niet, lokaal wel
 - c. soms
 - d. meestal wel
 - e. ja, een integraal onderdeel
- 3 Wordt de noodzaak voor investeringen benaderd vanuit toegevoegde waarde voor de gast?**
 - a. nee
 - b. lokaal
 - c. soms
 - d. meestal wel
 - e. altijd
- 4 Er is betrokkenheid van het management bij gastvrijheid**
 - a. niet
 - b. enkeling
 - c. geïnteresseerd en doen mee
 - d. gaan trekken
 - e. voorbeeldgedrag
- 5 Het thema gastheerschap is van**
 - a. niemand
 - b. enkelingen
 - c. een clubje
 - d. het MT
 - e. iedereen van de organisatie
- 6 Is de bedrijfscultuur als 'extern gast gefocust' te typeren?**
 - a. nee
 - b. lokaal
 - c. enigszins
 - d. vooral intern gefocust
 - e. extern gast gefocust
- 7 Wordt gastheerschap als een strategisch relevante competentie gezien?**
 - a. nee
 - b. op sommige plekken in de organisatie
 - c. vooral bij klantcontact medewerkers
 - d. in een groot deel van de organisatie
 - e. door iedereen
- 8 Is bij werving en selectie gastheerschap een belangrijk criterium?**
 - a. nee
 - b. op sommige plekken in de organisatie
 - c. vooral bij klantcontact medewerkers
 - d. in een groot deel van de organisatie
 - e. voor iedereen

- 9 Is gastheerschap bij het inwerken van nieuwe medewerkers voor iedereen een vast onderdeel?**
 - a. nee
 - b. op sommige plekken in de organisatie
 - c. vooral bij klantcontact medewerkers
 - d. in een groot deel van de organisatie
 - e. ja, een vast onderdeel
- 10 Worden medewerkers beoordeeld op hun gastheerschap?**
 - a. nee
 - b. lokaal
 - c. vooral bij klantcontact medewerkers
 - d. in een groot deel van de organisatie
 - e. ja, een integraal onderdeel
- 11 Is er aandacht voor scholing op gastheerschap?**
 - a. nee
 - b. lokaal
 - c. vooral bij klantcontact medewerkers
 - d. in een groot deel van de organisatie
 - e. bij iedereen
- 12 Is er oog voor talentontwikkeling?**
 - a. nee, focus op vaardigheden
 - b. lokaal
 - c. begint te komen
 - d. ja
 - e. Ja, is de basis voor HRM
- 13 Draagt het gebouw positief bij aan de gastvrijheidsbeleving?**
 - a. nee
 - b. stukjes
 - c. veelal
 - d. vrijwel volledig
 - e. ja
- 14 Is de borging van gastheerschap geregeld?**
 - a. nee
 - b. nog niet
 - c. in voorbeeldgedrag
 - d. in systemen en management
 - e. ja, een integraal onderdeel
- 15 Wordt gastvrijheid gemeten?**
 - a. nee
 - b. met mystery visits
 - c. er zijn enkele indicatoren
 - d. er is een gastvrijheids dashboard
 - e. het is een integraal onderdeel van de planning&controle cyclus
- 16 Gastvrijheid is een onderdeel van het kwaliteitssysteem**
 - a. nee
 - b. nauwelijks
 - c. enigszins
 - d. ja, bv. door Lean
 - e. ja, een integraal onderdeel

- | | a | b | c | d | e |
|----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

0 1 2 3 4

Fase
 Overgang

Verbind de ingetekende punten met een lijn met elkaar.

Welke fase is dominant?

Fase/ overgang.....

Vul hier achter
de scoretabel in.



MOOD MAKER FASE TEST © GASTVRIJHEIDSONTWIKKELING

Lees meer over de ontwikkelfasen in het boek: Mood Maker –
het ontwikkelen van gastvrije organisaties.