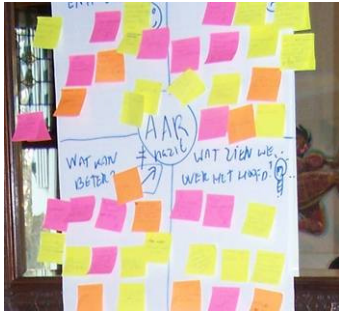


In deze Panopsis:

- Management- en organisatieontwikkeling in de horeca
- After Action Review reviewed
- De wereld van (filo)Sofie
- Fred's FreshBusiness
- Oproep Verticale Dialoog
- Mooie poëzie: De Totemvogel

## After Action Review

In de verbetercyclus **Plan, Do, Check, Improve** (vrij naar **Demming**) is de derde stap **cruciaal**. De **A.A.R.** helpt mee. Zó simpel. En zó effectief. Vier vragen. Elke deelnemer geeft vier antwoorden op Post-It's. Opplakken en samen naar kijken. De verbeterpunten lachen je toe!



1. Wat ging goed en blijven we zo doen?
2. Wat ging niet goed en stoppen we subiet mee?
3. Wat kon er beter?
4. Welk idee zien we nog over het hoofd?

En dit regelmatig na een vergadering, actie of projectfase. 🎵

## De professionele en wijze



**De Kater BV in Enschede staat voor het trendy café De Kater met ernaast de prettige eetgelegenheden Bistrot Grand Café. Het café aan de Oude Markt staat op plaats 14 in de Top-100 van Nederland. De ambitie van de twee gedreven eigenaren Fred en Peter is om in de Top-10 te geraken. Wat bezielt ze?**

Management- en organisatieontwikkeling is niet echt gemeengoed in de horeca. Maar met een bedrijf van 100 medewerkers is elke uitdaging een managementvraagstuk. Hoe bevorder je samenwerking, professioneel gedrag? Hoe realiseer je de perfectie in serviceverlening? Het leidend duo dacht aan een Veranderdag. Twaalf bedrijfsleiders, teamleiders en overige vaste krachten kregen de zakelijke ambitie aangereikt: Professionaliteit, Effectiviteit, Perfectie. En vervolgens de vraag: Hoe kijken jullie daar nu tegenaan, en wat is er nodig om de volgende stap te maken? Ondanks het voor horecamensen toch wat statische 'binnen zitten' werd het een dynamische dag. Met veel openhartigheid, kritische noten, collegialiteit, gastgerichtheid en grote loyaliteit met de business. De ploeg bleek snel in staat een heldere lijst van kritische succesvoorwaarden te creëren. Nog prijzenswaardiger was ieders vermogen tot zelfspiegeling en tot het onderling verstrekken en ontvangen van persoonlijke feedback op bepaalde gedragskenmerken. We maakten afspraken over versterking van goede punten en afscheid nemen van ongewenste gedragingen, en hoe men elkaar daarin zou ondersteunen. Op het eind werden Fred en Peter bijgepraat en in het pact betrokken. De actielijst is relevanter en meer gedeeld dan ooit. De lange reis is begonnen. 🐱

## Hersen•Panne

- Hoeveel plannen kan een mens bevatten?
- Beleid is pas beleid als het beleden wordt.
- Kan beleid ook als voorstel worden voorgelegd?
- Wanneer weet je zeker dat het beleid is geaccepteerd?
- In hoeverre kunnen middle managers en medewerkers het beleid "mee-maken"?
- Heelheid, integriteit en integraliteit zijn verwante begrippen. Een beleidsplan moet aan alle drie voldoen.
- Onderscheid opdrachten en doelen.
- Slechts in de uitvoering van processen worden de resultaten geboekt.
- Het zijn de doelen die het proces helder maken.
- Doelen van een teamlid zijn altijd gedeelde doelen.
- Hoe communiceer je beleid dat niet af is?
- Is dialoog misschien een idee?
- Een manager is ook maar een mens... 🐦

## BOEKEN•BABEL



Filosofie is voor de meesten vaak een brug te ver. Totdat het op zekere leeftijd toch je nieuwsgierigheid wekt. Maar ja, Plato, Kant, Hedel,

Nietzsche, Foucault, waar begin ik? De wereld van Sophie is een boek voor en over vijftienjarigen. Heb je een dochter of zoon in die leeftijd, geef het kado, want dan kun je het zelf ook lezen. Een sterke plot, goed geschreven, en tegelijkertijd: een heldere inleiding in de geschiedenis van de filosofie! Een prima stap in de verrijking van jouw denken. Het begrip 'alter ego' zal voor jou nooit meer hetzelfde zijn.

**Jostein Gaarder, De wereld van Sofie, uitg. Houtekiet ISBN13: 9789052408705**

## NetGen•ten

Fred Bergmans. Fred's business. FreshBusiness. Schoof onlangs naadloos aan binnen onze kring van Corporate Dynamics. Alsof het nooit anders was. Fred kijkt door een marketingbril. En hij faciliteert, nee inspireert fameuze organisaties bij strategische innovatie van producten en diensten. Integratie van, en balans tussen People, Planet and Profit vormen zijn vertrekpunt. Dicht de organisatie een Hoofd, een Hart en Handen toe, en zijn PPP-HHH Basic Model is geboren. De evolutie naar Fred's Company Fit Model laat zich lezen in zeer toegankelijke artikelen die je via [www.freshbusiness.com](http://www.freshbusiness.com) kunt opvragen. Welke slogan past erbij? From Insight to Impact. Mooi hè?



Wie eerdere Panopsissen las, weet wat er is gebeurd. Ik neem een jaar pauze in mijn promotieonderzoek naar het bestaan van Verticale Dialoog. Bovenstaande foto van de Universiteit voor Humanistiek is tijdelijk naar de achtergrond verplaatst. Niet verdwenen dus. Mijn aandacht gaat nu uit naar de praktijk. Ik wil in dialoog over Verticale Dialoog. Met managers. Met management consultants. Lees vandaag nog op [ManagementSite.nl](http://ManagementSite.nl) mijn column en snap wat ik bedoel. Doe mee, zou ik zeggen. Want wat is nu leuker dan een boek schrijven? Samen een boek schrijven! Lees de column. Download hem van [www.panoptics.org/OP\\_Publ.html](http://www.panoptics.org/OP_Publ.html) Reageren! En zegt het voort. 🐦

## De Totemvogel

(Klaas Holtman, juni 2003)

- je kan het niet alleen
- je hoeft het niet alleen te doen
- maak maar contact met jezelf
- je hoeft helemaal niets te doen
- je hoeft helemaal niets
- je mag er zijn
- zoals je bent
- zonder je masker
- met je mooie kleuren
- af en toe voorop
- en af en toe lekker meevliegend

[klaasholtman@anderspresteren.nl](mailto:klaasholtman@anderspresteren.nl)



**Speakers  
• Corner**