

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

Travel, Leisure & Hospitality

Kwalificaties

- » **Zelfstandig medewerker leisure & hospitality**
- » **Zelfstandig medewerker travel & hospitality**
- » **Leidinggevende leisure & hospitality**
- » **Leidinggevende travel & hospitality**

Versie

Gewijzigd 2020

Geldig vanaf

01-08-2020

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 28-11-2019

Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

<u>Verantwoordingsinformatie</u>	4
<u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u>	4
<u>2. Examenprofielen</u>	4
<u>3. Arbeidsmarktinformatie</u>	4
<u>4. Trends en ontwikkelingen</u>	5
<u>5. Beroepsvereisten</u>	6
<u>6. Bijzondere vereisten</u>	6
<u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u>	6
<u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u>	8
<u>9. Onderhoudsagenda</u>	9
<u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u>	9
<u>11. Betrokkenen</u>	10
<u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u>	11
<u>13. Aanvullende informatie</u>	11
<u>14. Certificaten</u>	11

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [BCP Allround medewerker recreatie en BCP Leidinggevend medewerker recreatie \(2016\)](#)
- [BCP Commercieel medewerker travel - versie 2.0 \(2018, niveau 3 en 4\)](#)
- [BCP Frontoffice manager in horecabedrijf \(2013\)](#)
- [BCP Hoofd informatie \(2002\)](#)
- [BCP Informatiemedewerker \(2002\)](#)
- [BCP Medewerker Reserveringen \(2013\)](#)
- [BCP Receptionist \(2013\)](#)

2. Examenprofielen

<http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=7>

3. Arbeidsmarktinformatie

SBB publiceert voor alle kwalificaties regelmatig actuele gegevens over de kans op werk en de kans op stage/leerbaan. SBB vernieuwt deze informatie ieder jaar in januari. De volgende update zal plaatsvinden in januari 2020. Zie <https://www.s-bb.nl/kans>

- Kans op stage toont de kans om een stage te vinden voor bol-studenten in 2019.
- Kans op leerbaan toont de kans om een leerbaan te vinden voor bbl-studenten in 2019.
- Kans op werk toont de toekomstige kans om direct na het halen van het diploma een baan te vinden in het verlengde en op het niveau van de opleiding. Voor een tweejarige opleiding gaat het om de kans op werk in 2021, voor een driejarige opleiding in 2022.

Zelfstandig medewerker leisure & hospitality

Kans op stage

Voor deze opleiding is het aanbod van stageplaatsen door bedrijven enigszins groter dan de vraag naar stageplaatsen door bol-studenten. Er zijn meer dan voldoende stageplaatsen beschikbaar.

Kans op leerbaan

Dit is een opleiding die (vooral) door bol-studenten wordt gevolgd. Vandaar dat voor deze opleiding alleen de kans op stage is bepaald en niet de kans op leerbaan.

Kans op werk

Voor deze opleiding zijn de aantallen te klein om de kans op werk in de toekomst te kunnen berekenen. Op basis van de huidige aantallen en de te verwachten ontwikkelingen is de toekomstige kans op werk bepaald. Naar verwachting zal de vraag naar recent gediplomeerden kleiner zijn dan het aanbod.

Zelfstandig medewerker travel & hospitality

Kans op stage

Voor deze opleiding is het aanbod van stageplaatsen door bedrijven enigszins groter dan de vraag naar stageplaatsen door bol-studenten. Er zijn meer dan voldoende stageplaatsen beschikbaar.

Kans op leerbaan

Dit is een opleiding die (vooral) door bol-studenten wordt gevolgd. Vandaar dat voor deze opleiding alleen de kans op stage is bepaald en niet de kans op leerbaan.

Kans op werk

In het algemeen geldt voor deze opleiding dat de vraag naar en het aanbod van recent gediplomeerden in evenwicht zullen zijn. In sommige regio's zal de vraag naar recent gediplomeerden kleiner zijn dan het aanbod, in andere zal de vraag naar recent gediplomeerden groter zijn dan het aanbod.

Leidinggevende leisure & hospitality

Kans op stage

Voor deze opleiding is het aanbod van stageplaatsen door bedrijven enigszins groter dan de vraag naar stageplaatsen door bol-studenten. Er zijn meer dan voldoende stageplaatsen beschikbaar.

Kans op leerbaan

Dit is een opleiding die (vooral) door bol-studenten wordt gevolgd. Vandaar dat voor deze opleiding alleen de kans op stage is bepaald en niet de kans op leerbaan.

Kans op werk

Voor deze opleiding zijn de aantallen te klein om de kans op werk in de toekomst te kunnen berekenen. Op basis van de huidige aantallen en de te verwachten ontwikkelingen is de toekomstige kans op werk bepaald. Naar verwachting zal de vraag naar recent gediplomeerden kleiner zijn dan het aanbod.

Leidinggevende travel & hospitality

Kans op stage

Voor deze opleiding zijn de vraag naar stageplaatsen door bol-studenten en het aanbod van stageplaatsen door bedrijven in evenwicht.

Kans op leerbaan

Dit is een opleiding die (vooral) door bol-studenten wordt gevolgd. Vandaar dat voor deze opleiding alleen de kans op stage is bepaald en niet de kans op leerbaan.

Kans op werk

In het algemeen geldt voor deze opleiding dat de vraag naar recent gediplomeerden veel kleiner zal zijn dan het aanbod. In sommige regio's zal de vraag kleiner zijn dan het aanbod. De meeste gediplomeerden gaan niet meteen aan het werk als leidinggevende. Een deel van hen stroomt door naar het hbo. Daarnaast gaat een deel aan de slag in een functie in travel & hospitality of elders (deels aanvankelijk op een lager niveau).

4. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

Met ingang van 2018 dienen Europese landen de Europese richtlijn Verzekeringsdistributie (IDD) om te zetten naar nationaal recht. Door die richtlijn krijgt iedereen die verzekeringen aanbiedt met ingang van 1-10-2018 te maken met diplomaplicht uit de Wet op het financieel toezicht (Wft). De Wft kent een vrijstellingsregeling voor de reisbranche. De travel-kwalificaties uit het dossier Travel, Leisure & Hospitality (Versie Herziening dossiers, crebo 23134, geldig vanaf 1 augustus 2015) zijn echter niet opgenomen in deze vrijstellingsregeling, omdat de benodigde inhoud voor vrijstelling niet meer in deze kwalificaties is opgenomen (deze inhoud zat wel in de voorlopers van deze kwalificaties). De inhoud voor vrijstelling is nu weer opgenomen in de beide travel-profielen. De inhoud voor vrijstelling is verankerd middels aanvullingen op het oude werkproces P2/4-K1-W3 'Stelt een passend aanbod op' (nieuw: P2/4-K1-W2 'Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten'). Daarnaast is het vakkennisitem 'heeft kennis van de actuele wet- en regelgeving met betrekking tot financiële producten / reisverzekeringen' toegevoegd.

Door het gebruik van internet zijn er steeds meer onlinedata beschikbaar. De beginnend beroepsbeoefenaar kan hiermee continu de klantbehoeften monitoren. Met het gebruik van deze data moet zorgvuldig worden omgegaan vanwege de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De AVG is opgenomen in een kennisitem in de basis en in de travel profielen.

Vanaf juli 2018 geldt de Wet op de reisovereenkomst. Hierdoor krijgt de reisagent meer verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de reis of vakantie. De Wet op de reisovereenkomst is opgenomen in een kennisitem in de travel profielen.

De Wet Arbeidsmarkt in balans (WAB) zal vanaf 1 januari 2020 ingaan, met belangrijke wijzigingen in de regels voor flexwerk en het ontslagrecht. De wens om de leisure profielen te verbreden wordt daarmee zeer actueel. In de recreatiebranche bestaat vooral bij kleinere en middelgrote bedrijven de wens om de kwalificaties te verbreden met toezichthoudende werkzaamheden en met het ondersteunen bij voorkomende werkzaamheden zoals het uitvoeren van eenvoudige reparaties, schoonmaak/onderhoudswerkzaamheden en/of werkzaamheden in de horeca. Daartoe zijn in de recreatie profielen 2 nieuwe werkprocessen opgenomen:

- P1/3-K1-W5 'Draagt bij aan een veilig en aangenaam verblijf op een recreatiebedrijf/op locatie' en
- P1/3-K1-W6 'Ondersteunt bij voorkomende werkzaamheden op een recreatiebedrijf/op locatie'.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

De reisbranche is wezenlijk veranderd. Consumenten maken veel gebruik van internet en daarbinnen steeds meer van sociale media voor het boeken van hun vakantie. Het oorspronkelijke onderscheid op de markt voor vakantiereizen tussen touroperators en reisagenten is groten-deels verdwenen. Alle organisaties zijn nu reisorganisatoren.

Contacten met de klanten verlopen zowel offline als online. Daardoor is het aandeel frontoffice werkzaamheden afgenomen en is er een toename van online activiteiten en e-commerce.

Er zijn veel ontwikkelingen in de communicatie met gasten. In toenemende mate spelen social media en vergelijkingssites een rol. De online propositie is van doorslaggevend belang. Medewerkers moeten daar op een goede manier mee om kunnen gaan en proactief handelen. Daarnaast wordt er van medewerkers verwacht dat ze meer kennis hebben van de verschillende boekingsplatforms en zoekmachine-adverteren. Bedrijven (zowel in de reis- als in de recreatiebranche) vragen in toenemende mate om commercieel ingestelde werknemers. Medewerkers moeten zelf ook de mogelijkheden zien om de gasten nog meer van dienst te zijn en aanwezige producten en diensten te 'verkopen'. En tijdens frontoffice activiteiten bestaande en nieuwe gasten werven. Het werkproces 'Werft klanten/gasten en opdrachten' is daarom in de basis geplaatst. Klanten willen graag een persoonlijke reis die aansluit op hun behoeften, wensen, levensstijl en passies. Naast een persoonlijke reis, zijn consumenten ook op zoek naar unieke belevingen en authenticiteit. Het is belangrijk om de klant zo goed mogelijk te leren kennen. Beleving is het kernwoord waar het om draait. Daarbij gaat het altijd om de combinatie van de elementen thema, sfeer en interactie. Met persoonlijk contact is het mogelijk het verschil te maken. Soft skills zijn nog belangrijker geworden. Gedragssuitingen van deze skills zijn minstens zo belangrijk als vakkennis en vaardigheden op dit vlak.

Duurzaamheid is een belangrijke ontwikkeling waarmee de vrijetijdssector en de reisbranche te maken hebben of zullen krijgen. Er

zijn talloze initiatieven op het gebied van duurzaamheid, waarbij bedrijven inspanningen doen om het milieu te sparen zonder dat hun gasten inleveren op comfort en kwaliteit.

De groei van de wereldbevolking, de toenemende schaarste aan grondstoffen en de klimaatverandering leiden tot een fundamentele verandering in onze economie. We zijn onderweg naar een duurzame, circulaire economie. De klassieke tegenstelling tussen ecologie en economie verliest zijn betekenis. Duurzaamheid is een noodzakelijke productievoorwaarde aan het worden.

De duurzaamheidsprincipes hebben grote raakvlakken met het domein van dit dossier (recreatie, toerisme en vrijetijd). Denk bijvoorbeeld aan de impact van reizen op het klimaat. De beginnend beroepsbeoefenaar kan duurzaamheid onder de aandacht brengen bij de consument en kan de consument hierover adviseren en informeren. Dat is terug te vinden in het kennisitem 'heeft kennis van duurzaamheid', de vaardigheid 'kan keuzes maken op basis van de duurzaamheidsprincipes' en het werkproces 'Informeert en adviseert de klant/gast'.

5. Beroepsvereisten

Er gelden geen wettelijke beroepsvereisten.

6. Bijzondere vereisten

Zelfstandig medewerker leisure & hospitality

Nee

Zelfstandig medewerker travel & hospitality

Nee

Leidinggevende leisure & hospitality

Nee

Leidinggevende travel & hospitality

Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

De medewerker travel, leisure en hospitality werkt in een omgeving met veel internationale klanten/gasten. Het is belangrijk met hen mondeling en schriftelijk te kunnen communiceren in het Engels of een ander moderne vreemde taal.

Voor alle profielen gelden dezelfde niveaus voor Engels en de 2e moderne vreemde taal.

In de dagelijkse gang van zaken moet de medewerker travel, leisure en hospitality mondeling en schriftelijk kunnen communiceren in het Engels. Bij de communicatie in een 2e moderne vreemde taal is het voldoende wanneer de medewerker travel, leisure en hospitality zich kan uiten met standaard uitingen, zowel mondeling als schriftelijk.

Voor de niveau 4 profielen dekken de generieke eisen voor lezen en luisteren Engels ook de beroepsspecifieke eisen. Deze zijn voor een volledig beeld wel opgenomen als beroepsspecifieke vaardigheid.

Zelfstandig medewerker leisure & hospitality

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

een tweede MVT					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Zelfstandig medewerker travel & hospitality

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

een tweede MVT					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Leidinggevende leisure & hospitality

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

een tweede MVT					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Leidinggevende travel & hospitality

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

een tweede MVT					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

Niveau 3

Leisure

De Zelfstandig medewerker leisure & hospitality kan op de arbeidsmarkt doorgroeien naar de functie van Leidinggevende leisure & hospitality. Ook kan hij zich verder specialiseren in entertainment en/of activiteitenbegeleiding of in frontofficeberoepen, waarbij hij zijn loopbaan eventueel ook in het buitenland kan voortzetten. Binnen het mbo kan hij doorstromen naar alle niveau 4 opleidingen. Een logische doorstroom is Leidinggevende leisure & hospitality, maar hij kan ook doorstromen naar Leidinggevende travel & hospitality of Sport- en bewegingscoördinator.

Travel

De Zelfstandig medewerker travel & hospitality kan op de arbeidsmarkt doorgroeien naar een uitvoerende frontoffice functie in de commerciële dienstverlening in de reisbranche, hotellerie of recreatie. Hij kan zich specialiseren in een specifieke tak van de reisbranche (zakentrekken, online, vakantiehuizen of touroperating), een toeristisch informatiepunt of de hotellerie. Hij kan hierin diagonaal, verticaal of horizontaal doorstromen naar afdelingen, zoals: inkoop, sales, marketing & communicatie, reclame, klantenservice, personeel & organisatie, opleidingen, productontwikkeling/content, kwaliteit, facility management, evenementen of groepsreizen. Per bedrijf kunnen de doorgroei mogelijkheden verschillend zijn.

Binnen de hotellerie en de recreatie kan de Zelfstandig medewerker travel & hospitality doorgroeien naar het beroep van Frontofficemanager. Hij kan zich ook ontwikkelen tot manager van een hotel/restaurant/recreatiebedrijf of tot ondernemer van een horeca-/recreatiebedrijf.

Binnen het mbo kan hij doorstromen naar alle niveau 4 opleidingen. Een logische doorstroom is Leidinggevende travel & hospitality.

Daarnaast kan hij ook doorstromen naar de opleiding Manager/ondernemer horeca.

Niveau 4

Leisure

De leidinggevende leisure & hospitality kan doorgroeien naar de functie van bedrijfsleider, hoofd recreatie of (assistent) manager. De grootte van het bedrijf bepaalt hierin veelal de mogelijkheden en het aantal tussenlagen waarnaar kan worden doorgestroomd. In een klein recreatiebedrijf is de stap naar een functie als Hoofd recreatie kleiner dan in een grote organisatie met meerdere lagen. Dit brengt met zich mee dat de functietitel ook vaak verschilt.

Een deelnemer met een diploma Leidinggevende leisure & hospitality kan doorstromen naar een AD-programma, zoals hbo evenementenmanagement, of naar een functiegerichte bacheloropleiding in toerisme en recreatie. Voorbeelden van zo'n hbo-opleiding zijn Hoger toeristisch & recreatief onderwijs of Vrijetijdsmanagement.

Travel

De Leidinggevende travel & hospitality kan doorgroeien naar een coördinerende en/of leidinggevende functie binnen de reisbranche, hotellerie of frontoffice binnen de recreatie. Hij kan ook doorgroeien tot specialist in één van deze contexten. Hij kan ook diagonaal, verticaal of horizontaal doorstromen naar afdelingen, zoals: inkoop, sales, marketing & communicatie, reclame, klantenservice, personeel & organisatie, opleidingen, productontwikkeling/content, kwaliteit, facility management, evenementen of groepsreizen. Per bedrijf kunnen de doorgroeimogelijkheden verschillend zijn.

Binnen de hotellerie en de recreatie kan de Leidinggevende travel & hospitality doorgroeien naar (plaatsvervangende) vestigingsmanager of directeur van een groot of middelgroot (internationaal) hotel/recreatiebedrijf. Ook kan hij zich ontwikkelen tot yield- of revenuemanager van een hotel/recreatiebedrijf.

9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud en beheer dossier	Monitoren en onderhouden kwalificatiedossier	SBB, in samenwerking met de sectorkamer VGG, het marktsegment Gastvrijheid, de branche en het onderwijs	Vanaf het moment van vaststelling door het ministerie van OCW, ten minste één keer in de vijf jaren
BCP's/beroepsinformatie	Nieuwe en geactualiseerde bcp's/beroepsinformatie wordt aangeleverd door de branche	De branche	Doorlopend
Keuzedelen	Ontwikkeling, koppeling en onderhoud keuzedelen	SBB, in samenwerking met de sectorkamer VGG, het marktsegment Gastvrijheid, de branche en het onderwijs	Doorlopend

10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.

Categorie 4: Ongewijzigd	Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.
-----------------------------	--

1 Met ingang van 2018 dienen Europese landen de Europese richtlijn Verzekeringsdistributie (IDD) om te zetten naar nationaal recht. Door die richtlijn krijgt iedereen die verzekeringen aanbiedt met ingang van 1-10-2018 te maken met diplomaplicht uit de Wet op het financieel toe-zicht (Wft). De Wft kent een vrijstellingsregeling voor de reisbranche. De travel-kwalificaties uit het dossier Travel, Leisure & Hospitality (Versie Herziening dossiers, crebo 23134, geldig vanaf 1 augustus 2015) zijn echter niet opgenomen in deze vrijstellingsregeling, omdat de benodigde inhoud voor vrijstelling niet meer in deze kwalificaties is opgenomen (deze inhoud zat wel in de voorlopers van deze kwalificaties).

De inhoud voor vrijstelling is nu weer opgenomen in de beide travel-profielen. Reiswerk zal, in afstemming met de MBO Raad, via de ANVR, vrijstelling aanvragen voor de kwalificaties Zelfstandig medewerker travel & hospitality en Leidinggevende travel & hospitality.

De inhoud voor vrijstelling is verankerd middels aanvullingen op het oude werkproces P2/4-K1-W3 'Stelt een passend aanbod op'(nieuw: P2/4-K1-W2 'Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten'). Daarnaast is het vakkennisitem 'heeft kennis van de actuele wet- en regelgeving met betrekking tot financiële producten / reisverzekeringen' toegevoegd.

2 Bij het onderhoud is gebruik gemaakt van nieuwe BCP's:

BCP Commercieel medewerker travel – versie 2.0 (2018, niveau 3 en 4) vervangt BCP Excellente commerciële dienstverlener (2011)

BCP Allround medewerker recreatie (2016) vervangt BCP Allround medewerker in de recreatie (2011)

BCP Leidinggevend medewerker recreatie (2016) vervangt BCP Leidinggevend medewerker recreatie (2011)

3 De basis van het dossier is aangepast op de toename van online activiteiten en e-commerce en de werkprocessen zijn gespiegeld aan de beroepspraktijk. Het werkproces 'Houdt de voorraad bij' is uit de basis verwijderd, voorraden bijhouden is opgenomen in de leisure profielen, in het werkproces P1/3-K1-W2 'Bereidt de uitvoering van activiteiten voor'.

4 De recreatiebranche wordt commerciële, medewerkers spelen ook een rol bij de werving van gasten/klanten. Daarom is het werkproces 'Werft klanten/gasten en opdrachten' in de basis gezet (stond alleen in de travel-profielen). Het werkproces is enigszins aangepast, omdat het vooral geschreven was vanuit het perspectief van face to face contact met de klant.

5 De soft skills hebben een prominentere plaats gekregen, a) door toevoeging van vakkennis en vaardigheden, bijvoorbeeld

- 'heeft kennis van sociale veiligheid',
- 'heeft kennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit' en
- 'kan omgaan met zeer diverse vragen of wensen van gasten', en

b) door meer en verbeterde gedragsitems, bijvoorbeeld 'toont zich vriendelijk, aandachtig, actief en begripvol' bij werkproces B1-K1-W1 'Ontvangt de klant/gast' en werkproces B1-K1-W2 'Informeert en adviseert de klant/gast' en

c) door omschrijvingen van werkprocessen aan te passen, bijvoorbeeld door het creëren van een passende sfeer te benoemen in de omschrijving van werkproces P1/3-K1-W3 'Begeleidt activiteiten'.

6 De kerntaak 'Geeft leiding en voert beheerstaken uit' is gesplitst in een kerntaak over leidinggeven en een kerntaak over het uitvoeren van beheerstaken. In het huidige dossier zijn sommige taken wat te hoog gegrepen. De omschrijvingen van de werkprocessen zijn gespiegeld aan de beroepspraktijk en aangepast aan de realiteit.

7 In de recreatiebranche bestaat vooral bij kleinere en middelgrote bedrijven de wens om de kwalificaties te verbreden met toezichthoudende werkzaamheden en met het ondersteunen bij voorkomende werkzaamheden zoals het uitvoeren van eenvoudige reparaties, schoonmaak/onderhoudswerkzaamheden en/of werkzaamheden in de horeca. Daartoe zijn in de recreatie profielen 2 nieuwe werkprocessen opgenomen:

- P1/3-K1-W5 'Draagt bij aan een veilig en aangenaam verblijf op een recreatiebedrijf/op locatie' en
- P1/3-K1-W6 'Ondersteunt bij voorkomende werkzaamheden op een recreatiebedrijf/op locatie'.

8 Duurzaamheid (circulaire economie) heeft een plek gekregen in het dossier middels drie vakkennis items en een vaardigheidsitem in de basis:

- 'heeft kennis van de duurzaamheidsprincipes'
- 'heeft kennis van duurzaamheidsthema's in eigen werkomgeving'
- 'heeft kennis van het begrip circulaire economie',
- 'kan duurzaamheid onder de aandacht brengen van gasten/klanten en hen hierover informeren'.

In de profielen staat het vaardigheidsitem 'kan keuzes maken op basis van de duurzaamheidsprincipes bij ...'.

9 De Algemene verordening gegevensbescherming AVG is opgenomen in de basis (eerste kennisitem van beide kerntaken en gedragsitem van werkproces B1-K2-W4 'Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening') en in de travel profielen (kennisitem bij kerntaak P2/4-K1 'Realiseert commercieel aanbod'). De Wet op de reisovereenkomst is ook opgenomen in de travel profielen middels dit kennisitem bij kerntaak P2/4-K1 'Realiseert commercieel aanbod'.

10 Er is meer aandacht in het dossier voor personalisatie (zie vakkennis en vaardigheden kerntaak B1-K1 'Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten' en de omschrijving van werkproces B1-K1-W2 'Informeert en adviseert de klant/gast') en voor authenticiteit van het aanbod (zie vakkennis en vaardigheden van kerntaak P2/4-K1 'Realiseert commercieel aanbod').

11. Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality (gewijzigd 2020) is ontwikkeld in opdracht van de sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid. Het marktsegment Gastvrijheid heeft inhoudsdeskundigen voorgedragen uit onderwijs en bedrijfsleven die input leverden tijdens het ontwikkelproces. Het kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality (gewijzigd 2020) is gevalideerd door de sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid op advies van het marktsegment Gastvrijheid. De samenstelling van het marktsegment en de sectorkamer is te vinden op www.s-bb.nl.

12. Verblijfsduur 4 jarig

Voor de kwalificaties in dit dossier geldt geen afwijkende nominale studieduur.

13. Aanvullende informatie

N.v.t.

14. Certificaten

N.v.t.