

Verantwoordingsinformatie, behorend bij de cross-over kwalificatie mbo:

# **Leidinggevende international hospitality**

Kwalificatie

» **Leidinggevende international hospitality**

Geldig vanaf



## Inhoudsopgave

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

|   |    |
|---|----|
| <b><u>Verantwoordingsinformatie</u></b> .....   | 4  |
| <b><u>1. Arbeidsmarktinformatie</u></b> .....   | 4  |
| <b><u>2. Trends en ontwikkelingen</u></b> .....   | 5  |
| <b><u>3. Bijzondere vereisten</u></b> .....   | 6  |
| <b><u>4. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u></b> .....                          | 6  |
| <b><u>5. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u></b> ..... | 7  |
| <b><u>6. Terugvalopties</u></b> .....   | 8  |
| <b><u>7. Samenstelling cross-over kwalificatie</u></b> .....                            | 9  |
| <b><u>8. Betrokkenen</u></b> .....  | 10 |
| <b><u>9. Verblijfsduur 4 jaarig</u></b> .....   | 11 |
| <b><u>10. Aanvullende informatie</u></b> .....  | 11 |
| <b><u>11. Certificaten</u></b> .....  | 11 |

# Verantwoordingsinformatie

## 1. Arbeidsmarktinformatie

Hospitality is een belangrijke sector voor de Metropoolregio Amsterdam (MRA). De sector is goed voor circa 10% van de totale werkgelegenheid in de regio en circa 71.500 banen. In toenemende mate wordt zichtbaar dat medewerkers cross sectoraal kunnen werken. Het brede werkveld van hospitality wordt relevant, waarbij onderliggende sectoren als toerisme en horeca integreren. Naar schatting wordt ongeveer 10% van de huidige banen binnen de onderliggende sectoren gekenmerkt door cross sectorale werkzaamheden. De werkgelegenheid in de hospitality sector is met 4,5% gestegen ten opzichte van 2014 en met circa 13% ten opzichte van 2011. Het grootste deel van de banen in de toeristische sector betreft restaurants en cafés. De absolute toename van de werkgelegenheid is in deze branche het sterkst. In procenten was de groei het sterkst bij het personenvervoer. Hotels en andere soorten logiesaccommodaties zijn samen goed voor circa 9.150 banen, zo'n 13% van de totale hospitality sector. De baanmogelijkheden voor de cross sectorale Leidinggevende international hospitality groeien naar verwachting met ongeveer 10% (ongeveer 700 banen).

De MRA is de grootste trekker van (internationale) bezoekers in Nederland en de verwachting is dat dit blijft groeien. Dit betekent dat de trend van cross sectoraal werken voor de Leidinggevende international hospitality meegroeit.

De hospitality sector omvat circa 12.000 bedrijven in de MRA en biedt werkgelegenheid aan circa 71.500 personen. Naar schatting zouden ongeveer 700 personen werkzaam kunnen zijn als Leidinggevende international hospitality.

Het aantal banen zal blijven groeien door de verwachte stijging van het aantal bezoekers. De groei van de werkgelegenheid doet zich met name voor in de operationele functies. Kenmerkend is daarbij dat de operationele functies, banen en werkzaamheden cross sectoraal van aard zijn. De Leidinggevende international hospitality beweegt zich dan ook op het snijvlak van functies, banen en werkzaamheden in de context van toerisme, leisure, hotellerie, horeca, maar ook de cultuursector. Er zijn ook trends al zichtbaar dat cross sectoraal werken voor de Leidinggevende international hospitality zich verder uitstrekt naar de retail en de zorg.

De groei van de branche komt ook ten goede aan de arbeidsmarktperspectieven van leerlingen. De arbeidsmarktperspectieven voor Leidinggevende international hospitality zijn voldoende.

Voor deze cross-over kwalificatie zijn voldoende BPV-plaatsen beschikbaar in de regio. Het gaat om tenminste 50 stageplaatsen op jaarbasis.

Aanvulling ROC Gilde:

Hospitality is een belangrijke sector voor het bourgondische Limburg. Limburg is actief bezig om te excelleren in toerisme en recreatie (ondernemersnetwerk, toeristisch Midden-Limburg, 2017). Ook de hotelmarkt is een verblijfssector met grote economische waarde voor Limburg en staat de laatste tijd volop in de belangstelling (KHN, 2017).

In toenemende mate wordt zichtbaar dat medewerkers cross sectoraal kunnen werken. In het westen van Nederland is deze beweging al duidelijk zichtbaar. In Limburg zie je deze beweging nu ook ontstaan. Het brede werkveld van hospitality wordt relevant, waarbij onderliggende sectoren als toerisme en horeca integreren. Naar schatting wordt ongeveer 10% van de huidige banen binnen de onderliggende sectoren gekenmerkt door cross sectorale werkzaamheden. De werkgelegenheid in de hospitality sector is met 4,5% gestegen ten opzichte van 2014 en met circa 13% ten opzichte van 2011. Het grootste deel van de banen in de toeristische sector betreft restaurants en cafés. De absolute toename van de werkgelegenheid is in deze branche het sterkst. Hotels en andere soorten logiesaccommodaties zijn samen goed voor circa 9.150 banen, zo'n 13% van de totale hospitality sector. Het behouden en vinden van goede medewerkers is een grote uitdaging in de horeca (rabobankcijferstrends, 2017). Een factor die een rol speelt, is het imago van het gastheerschap. Gastheerschap wordt nog te vaak gezien als een baan dat prima zonder diploma kan worden uitgeoefend en niet als een vak.

Hoewel er nog geen harde cijfers beschikbaar zijn, is helder dat de groei van de branche ook ten goede komt aan het arbeidsmarktperspectief van studenten. Voor deze cross-over kwalificatie zijn voldoende BPV-plaatsen beschikbaar in de regio.

Aanvulling ROC Scalda:

Hospitality is een belangrijke sector voor Zeeland. Zeeland is actief bezig om te excelleren in hospitality, gastronomie, toerisme en recreatie. De bestedingen van toeristen zorgen voor ruim 16.000 banen in Zeeland. Dit is 9,4% van de totale werkgelegenheid in de provincie. Niet al deze banen zijn voltijdbanen, in de sector logies gaat het vaak om deeltijdbanen. Kijkend naar CBS-gegevens over het aantal uren per baan per sector, kan het aantal van 16.400 banen worden omgerekend naar ongeveer 11.800 FTE. In totaal werd in 2016 € 1,62 miljard besteed in de Zeeuwse vrijetijdseconomie. 30% hiervan komt terecht in de sector horeca, 24% wordt besteed in winkels en 23% aan logiesaccommodaties (Centrum voor kusttoerisme 2017). Naar schatting wordt ongeveer 20% van de huidige banen binnen de onderliggende sectoren gekenmerkt door cross sectorale werkzaamheden.

Uitdagingen in de sector zijn er ook. Zo remt het tekort aan personeel de groei, is er in sommige markten en regio's sprake van verzadiging en levert de groei van het toerisme ook problemen op rondom de leefbaarheid van gebieden (Rabobanktrends en cijfers, 2018). Zeeland is een krimpregio en heeft een groot tekort aan personeel in horeca en toerisme. Om te kunnen voldoen aan de vraag naar goed opgeleid personeel hebben onderwijs, ondernemers en overheid de koppen bij elkaar gestoken om de huidige situatie te verbeteren. Voor deze cross-over kwalificatie zijn voldoende BPV-plaatsen beschikbaar in de regio. Deze opleidingsmogelijkheid

draagt bij aan de baankansen voor starters op de hospitality arbeidsmarkt en leidt op voor werk.

#### Aanvulling ROC Mondriaan:

Uit de notitie van de gemeente Den Haag "Toerisme, werk(t) voor de stad 2020-2025" blijkt dat Den Haag de derde toeristenstad van Nederland is. De ambitie is om de bestedingen van toeristen met 7% per jaar te laten groeien. Een minimale groei van 5% hotelovernachtingen per jaar. Het Haagse hotelaanbod moet de komende jaren een inhaalslag maken. Nieuwe hotelinitiatieven zijn dan ook welkom in de stad. In oktober 2019 is in Den Haag de Sectordeal Horeca, Hospitality en Toerisme gesloten. Dit is een samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente, het onderwijs en bedrijfsleven. Aanleiding om de overeenkomst af te sluiten is dat uit onderzoek blijkt dat in de Haagse regio 63% van de ondernemingen in deze sectoren zich zorgen maakt over het vinden van voldoende personeel. Met het aanbod van de cross-over Leidinggevende international hospitality wordt aangesloten bij de ontwikkelingen in de regio.

#### Aanvulling Noorderpoort:

In de provincie Groningen groeide het aantal toeristen procentueel gezien het hardst, met maar liefst 31%. Het grootste deel van de banen in de toeristische sector betreft restaurants en cafés. In 2017 was dit 6,25% van de totale werkgelegenheid in Groningen; meer dan bijvoorbeeld de Landbouw&visserij of Informatie&communicatie. Het aantal banen zal blijven groeien door de verwachte stijging van het aantal bezoekers aan Groningen en de rem hierop in bijvoorbeeld Amsterdam. Een stijging van het aantal toeristische ondernemers en een aantal gastvrijheidsacties passen hierbij evenals bij het doel van een aantal gastvrijheidsambassadeurs en Marketing Groningen, ondersteund door Koninklijke Horeca Nederland om Groningen in 2021 tot de meest gastvrije stad van Nederland te kronen. In toenemende mate wordt er 'cross-sectoraal' gewerkt. De allround hospitality medewerker beweegt zich op het snijvlak van hospitality-werkzaamheden in de context van toerisme, leisure, hotellerie, horeca, maar ook de cultuursector. Groningen heeft de meeste musea en monumenten per inwoner t.o.v. andere provincies. (Gegevens afkomstig van Marketing Groningen.) De arbeidsmarktperspectieven voor allround hospitality medewerker zijn dus voldoende. Een citaat uit het arbeidsmarktonderzoek van Koninklijke Horeca Nederland en Stichting Vakbekwaamheid Horeca (augustus 2017) bevestigt de (landelijke) groei ook nog eens. "Voor komende jaren wordt op basis van economische verwachtingen en demografische prognoses een verdere expansie van de horecasector voorzien. Verwacht wordt dat het aantal werkzame personen in de horeca toeneemt."

#### Aanvulling ROC West Brabant/Curio:

De vraag naar goed opgeleide, enthousiaste professionals met talent voor gastvrijheid is groot, maar het aanbod op de arbeidsmarkt blijft achter. De huidige opleidingen met Hospitality in het curriculum werken niet of nauwelijks samen terwijl in de branche deze aansluiting bij de genoemde sectoren er juist wel is. De samenwerking met de diverse sectoren, de regio en de gemeentes is zichtbaar in duurzame samenwerkingsrelaties, levensechte beroepsopdrachten, betekenisvolle stages en leerwerkplaatsen en innovatieve projecten in een hybride leeromgeving. Deze win win zorgt voor toekomstbestendig onderwijs waarbij de samenwerking "on the job" zorgt voor kennisoverdracht, kruisbestuiving en samen nieuwe medewerkers opleiden voor de cross-sectorale Hospitality branche. Hospitality/gastvrijheidscompetenties worden steeds belangrijker. Niet alleen in de Horeca, in het toerisme maar in allerlei sectoren. Denk daarbij aan de zorgsector, bij de overheid en diverse uitvoerende instellingen.

#### Aanvulling Deltion:

Zwolle, Giethoorn met de kop van Overijssel, de Veluwe met de Hanze steden, Drenthe, het Vechtdal en talloze plaatsen in Overijssel en Gelderland kennen een grote aantrekkingskracht op toerisme en horeca. Hotels, bungalowparken en andere logiesvertrekkende bedrijven in omliggende toeristische gebieden zijn zeer geïnteresseerd in afgestudeerde werknemers met deze achtergrond. Twee ondernemers vanuit Giethoorn en vanuit de Veluwe zijn erg enthousiast om samen met Deltion deze hospitality opleidingen te ontwikkelen en jongeren samen op te leiden. Beide ondernemers werken sterk samen met collega bedrijven in de directe omgeving die eveneens graag aansluiten in deze opleidingstrajecten. Deze bedrijven zijn eveneens actief in toerisme en horeca en hebben voldoende capaciteit om het beoogde aantal studenten op te kunnen leiden.

## 2. Trends en ontwikkelingen

### Wetgeving en regelgeving

De beroepsbeoefenaar dient kennis te nemen van de nieuwe beroepsrelevante wet- en regelgeving en deze toe te passen in zijn werkzaamheden.

### Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

In de branchevisie 2025 schetst de ANVR (brancheorganisatie voor Ondernemers in Reizen) een veranderende consumentenmarkt. Merktrouw van consumenten is aan het verdwijnen, technologie heeft een grote impact op bestaande businessmodellen en social media geeft de consument meer mogelijkheden. Daarnaast worden steeds hogere eisen gesteld aan de kwaliteit en met name de beleving van het hospitality product. De leidinggevende international hospitality moeten zich onderscheiden via excellente dienstverlening om toegevoegde waarde te blijven houden.

Technologie verandert de sector op diverse manieren. Ten eerste worden laagdrempelige taken steeds meer vervangen door technologie, denk bijvoorbeeld aan selfservice balies bij luchthavens. Daarnaast wordt technologie toegepast om extra beleving te

bieden aan consumenten. Beleving is van essentieel belang in de huidige hospitality sector en speelt in alle branches. De meerderheid van de Nederlandse bevolking geeft aan grotendeels alles te hebben wat zij wenst, waardoor een tendens ontstaat waarbij personen meer geïnteresseerd raken in belevingen (experiences) dan in bezittingen. Als gevolg van de consumentenvraag naar meer beleving zoeken bedrijven naar manieren om hierop in te spelen. Kansen liggen in de integratie van verschillende schakels in de keten. Bedrijven zoals Corendon zijn actief als reisbureau, vliegtuigmaatschappij en hotelgroep om zo de ultieme beleving te kunnen bieden op elk vlak. Dit voorbeeld van integratie van de hospitality keten laat zien hoe bedrijven meebewegen met de beschreven trends. Het onderstreept ook dat het voor de Leidinggevende international hospitality van belang is om cross-sectoraal inzetbaar te zijn en kennis en vaardigheid moet hebben van dienstverlening in alle segmenten uit de hele keten. De vraag uit het bedrijfsleven verschuift naar werknemers met het juiste hospitality gedrag: gastvrij, servicegericht en optimale klantfocus. Het belang van soft skills neemt toe: sociaal communicatieve vaardigheden (in meerdere talen), netwerkvaardigheden, ondernemerschap, inlevingsvermogen, samenwerking en aanpassingsvermogen. Daarnaast merkt ook de hospitality sector het toenemende belang van technologie. Technologie heeft grote impact op bestaande businessmodellen in de hospitality sector. Voorbeelden zijn: incheckbalies bij hotels worden vervangen door self-check in automaten. Hierdoor verandert rol van receptiemedewerker naar gastvrouw. Een ander voorbeeld is het inzetten van sensoren om te bepalen waar aandacht nodig is, bijvoorbeeld voor house keeping of bediening. Taken worden geautomatiseerd en de invloed van social media neemt enorm toe. (Toekomstige) werknemers moeten hiermee kunnen werken. Technologische innovatie vindt in een steeds hoger tempo plaats. Hierdoor moeten (toekomstige) werknemers hun adaptief vermogen en kennis van technologie continu blijven ontwikkelen.

### 3. Bijzondere vereisten

#### **Leidinggevende international hospitality**

Ja

Als de Leidinggevende international hospitality werkzaam is op de luchthaven achter de douane, is een VOG vereist.

### 4. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

De Leidinggevende international hospitality werkt in een internationale context. In de dagelijkse gang van zaken moet de Leidinggevende international hospitality dan ook mondeling en schriftelijk kunnen communiceren in het Engels met zowel medewerkers als gasten, klanten, reizigers en bezoekers. In de cross-over komen de volgende beroepsgerichte vaardigheden voor de Engelse taal aan bod:

- Het kunnen schrijven van eenvoudige teksten om de gast/klant/reiziger/bezoeker te informeren of om aanbod te promoten, evenals het kunnen schrijven van een korte boodschap voor de gast/klant/reiziger/bezoeker;
- Het kunnen voeren van vloeiende en spontane gesprekken met de gast/klant/reiziger/bezoeker en het voeren van complexe verkoopgesprekken;
- Het kunnen lezen en begrijpen van complexe schriftelijke informatie over producten, diensten en mogelijkheden, evenals het kunnen lezen en begrijpen van complexe schriftelijke communicatie van de gast/klant/reiziger/bezoeker;
- Het duidelijk gedetailleerde informatie kunnen geven over producten en/of diensten;
- Het kunnen volgen van complexe informatie van een gast/klant/reiziger/bezoeker om de klantwens te begrijpen en verkoopmogelijkheden te signaleren.

Bij de communicatie in een 2e moderne vreemde taal wordt van de Leidinggevende international hospitality verwacht dat hij schriftelijke en mondelinge boodschappen van gasten, klanten, reizigers en bezoekers begrijpt. Verder is het voldoende wanneer Leidinggevende international hospitality zich kan uiten met standaard uitingen, zowel mondeling als schriftelijk. In de cross-over komen de volgende beroepsgerichte vaardigheden voor een tweede moderne vreemde taal aan bod:

- Het kunnen schrijven van een korte boodschap voor de gast/klant/reiziger/bezoeker, evenals het kunnen schrijven van een korte notitie om het aanbod te promoten;
- Het kunnen voeren van eenvoudige gesprekken;
- Het kunnen geven van vooraf geoefende informatie over dranken, gerechten en sociaal-hygiënisch beleid en het kunnen presenteren van vooraf geoefende informatie over producten en/of diensten;
- Het kunnen lezen en begrijpen van korte, eenvoudige teksten over producten, diensten en mogelijkheden en schriftelijke communicatie van de gast/klant/reiziger/bezoeker over bekende onderwerpen;
- Het kunnen luisteren naar een gast/klant/reiziger/bezoeker en hoofdzaken van een boodschap volgen.

Het indicatieve niveau zoals geschetst in de onderstaande tabellen is gebaseerd op het beroepsgerichte Engels en de tweede moderne vreemde zoals benoemd in de cross-over.

## Leidinggevende international hospitality

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

## 5. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

ROC Amsterdam:

De ontwikkelmogelijkheden binnen het onderwijs voor de Leidinggevende International Hospitality zijn met name gericht op doorstroom naar HBO bachelors programma's voor de brede hospitality sector. Hierbij kan gedacht worden aan doorstroom naar Hoger Toeristisch & Recreatief Onderwijs (htro), Facility (Event) Management en Hoge Hotelschool.

De doorgroeimogelijkheden in de cross sectorale hospitality industrie liggen met name richting hogere kaderfuncties. Bijvoorbeeld (Hoger) management posities met een focus op de directe relatie met klanten, hospitality & events manager, sales representative, business development manager en meer.

ROC Gilde:

Het ROC sluit aan bij bovengenoemde ontwikkelmogelijkheden en voegt nog toe de opleiding International hotel and hospitality management.

ROC Scalda:

Scalda sluit aan bij bovengenoemde ontwikkelmogelijkheden en voegt nog toe de specialisaties die voor deze regio zijn benoemd door de HZ university of applied science binnen hun bachelor Tourism management. Dit zijn Developing Hotels, resorts and parks; Guiding gastronomy, Advancing restaurants; Stimulation visits bij branding destinations, tours and events en Promoting wellbeing & Healthy lifestyle.

ROC Mondriaan:

Geen aanvulling

Noorderpoort:

Geen aanvulling

ROC West Brabant/Curio:

Geen aanvulling

Deltion:

De ontwikkelmogelijkheden binnen het onderwijs voor de Leidinggevende International Hospitality zijn met name gericht op

doorstroom naar hbo bachelors programma's voor de brede hospitality sector. Hierbij kan gedacht worden aan doorstroom naar Hoger Toeristisch & Recreatief Onderwijs (htro), Facility (Event) Management en Hoge Hotelschool. Opleidingen worden aangeboden bij Saxion Apeldoorn/Deventer en bij NHL Stenden in Emmen/Leeuwarden.

De doorgroeimogelijkheden in de cross sectorale hospitality industrie liggen met name richting hogere kaderfuncties. Bijvoorbeeld (Hoger) management posities met een focus op de directe relatie met gasten, hospitality & events manager, sales representative, business development manager en meer.

## 6. Terugvalopties

ROC van Amsterdam:

Voor de Leidinggevende international hospitality bestaan de volgende terugvalopties binnen ROC van Amsterdam, College centrum:

Domein Horeca en Bakkerij (crebo 79120):

Kwalificatiedossier Ondernemer horeca / bakkerij (23087)

- Kwalificatie Manager/ondernemer horeca (crebo 25184)

- Kwalificatie Meewerkend horeca ondernemer (crebo 25185)

Domein Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality (23134):

- Kwalificatie Leidinggevende travel & hospitality (25352)

ROC Gilde:

Domein Horeca en Bakkerij (crebo 79120)

Kwalificatiedossier Ondernemer horeca / bakkerij (23087):

- Kwalificatie Manager/ondernemer horeca (crebo 25184)

Domein Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality (23134):

- Kwalificatie Leidinggevende leisure & hospitality (crebo 25351)

- Kwalificatie Leidinggevende travel & hospitality (crebo 25352)

ROC Scalda:

Domein Horeca en Bakkerij (crebo 79120)

Kwalificatiedossier Ondernemer horeca / bakkerij (23087):

- Kwalificatie Meewerkend horeca ondernemer (25185)

- Kwalificatie Manager/ondernemer horeca (25184)

Domein Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality (23134):

- Kwalificatie Leidinggevende leisure & hospitality (crebo 25351)

- Kwalificatie Leidinggevende travel & hospitality (crebo 25352)

ROC Mondriaan:

Domein: Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier: Travel, Leisure & Hospitality (crebo 23134)

- Kwalificatie Leidinggevende travel & hospitality (crebo 25352)

Domein: Horeca en bakkerij (crebo 79120)

Kwalificatiedossier: ondernemer horeca/bakkerij (crebo 23087)

- Kwalificatie Manager/ondernemer horeca (crebo 25184)

Noorderpoort:

Domein: Horeca en bakkerij (crebo 79120)

Kwalificatiedossier: ondernemer horeca/bakkerij (crebo 23087)

- Kwalificatie Manager/ondernemer horeca (crebo 25184)

- Kwalificatie Meewerkend horeca ondernemer (crebo 25185)

Domein: Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier: Travel, Leisure & Hospitality (crebo 23134)

- Kwalificatie Leidinggevende leisure & hospitality (crebo 25351)

- Kwalificatie Leidinggevende travel & hospitality (crebo 25352)

ROC West Brabant/Curio:

Domein: Horeca en bakkerij (crebo 79120)



Kwalificatiedossier: ondernemer horeca/bakkerij (crebo 23087)  
- Kwalificatie Meewerkend horeca ondernemer (crebo 25185)

Domein: Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier: Travel, Leisure & Hospitality (crebo 23134)  
- Kwalificatie Leidinggevende leisure & hospitality (crebo 25351)  
- Kwalificatie Leidinggevende travel & hospitality (crebo 25352)

Domein: Horeca en bakkerij (crebo 79120)

Kwalificatiedossier: Facilitair leidinggeven (crebo 23083)  
- Kwalificatie Facilitair leidinggevende (crebo 25175)

Deltion:

Domein: Horeca en bakkerij (crebo 79120)

Kwalificatiedossier: ondernemer horeca/bakkerij (crebo 23087)  
- Kwalificatie Manager/ondernemer horeca (crebo 25184)  
- Kwalificatie Meewerkend horeca ondernemer (crebo 25185)

Domein: Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier: Travel, Leisure & Hospitality (crebo 23134)  
- Kwalificatie Leidinggevende travel & hospitality (crebo 25352)

Domein: Horeca en bakkerij (crebo 79120)

Kwalificatiedossier: Facilitaire dienstverlening (crebo 23247)  
- Kwalificatie Facilitair leidinggevende (crebo 25608)

## 7. Samenstelling cross-over kwalificatie

Waar nodig zijn items en beschrijvingen aangepast naar de context van het werk van de Leidinggevende international hospitality. Ten opzichte van de oorspronkelijke dossiers zijn voor Engels en een tweede moderne vreemde taal de beroepsgerichte kennis en vaardigheden aangepast aan het vereiste niveau voor de Leidinggevende international hospitality.

De cross-over is als volgt samengesteld.

Domein Horeca en Bakkerij (crebo 79120):

Kwalificatiedossier Ondernemer horeca / bakkerij (23087)

Kwalificatie Meewerkend horeca ondernemer (crebo 25185):

- Werkproces P3-K1-W2: Ontvangt en informeert/adviseert de gast
- Werkproces P3-K1-W3: Neemt de bestelling op en serveert deze
- Werkproces P3-K1-W6: Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast
- Werkproces P3-K1-W7: Creëert en bewaakt sfeer
- Werkproces P3-K1-W8: Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan

Alleen werkprocessen 2,3,6,7 en 8 zijn overgenomen.

De volgende kennis en vaardigheden zijn niet overgenomen:

- heeft kennis van grondstoffen en producten de eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze
- heeft kennis van procedures en technieken voor het verwijderen van afval
- heeft kennis van regels rond etiquette en tafelzetting
- kan decoreer- en snijtechnieken toepassen
- kan het bedrijfsschoonmaakplan opstellen en toepassen
- kan omgaan met diverse apparatuur om warme en koude dranken te bereiden
- kan technieken voor het schoonmaken, opdelen en voorbewerken van producten toepassen
- kan technieken voor het voorbereiden van specials toepassen

Kwalificatiedossier Ondernemer horeca / bakkerij (23087)

Kwalificatie Manager/ondernemer horeca (25184):

- Werkproces P2-K2: Werkt mee in logiesverstrekkende bedrijven
- Werkproces P2-K2-W1: Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen
- Werkproces P2-K2-W2: Checkt de gast in
- Werkproces P2-K2-W3: Verleent service aan gasten tijdens hun verblijf
- Werkproces P2-K2-W4: Bewaakt de veiligheid
- Werkproces P2-K2-W5: Checkt de gast uit

Alleen werkprocessen 1 t/m 5 zijn overgenomen.

De volgende kennis en vaardigheden zijn niet overgenomen:

- kan rapportages en overzichten om zodoende de markt in kaart te brengen opmaken

Domein Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality (23134)

Kwalificatie Leidinggevende travel & hospitality (25352):

- Werkproces B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten
- Werkproces B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast
- Werkproces B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
- Werkproces B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten
- Werkproces B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten

Alleen werkprocessen 2 t/m 5 zijn overgenomen.

De volgende kennis en vaardigheden zijn toegevoegd:

- kan sociale media gebruiken om gasten/klanten/reizigers/bezoekers en collega's te informeren
- kan technologische applicaties (apps) en social marketing tools gebruiken om commerciële dienstverlening te bieden
- kan de regierol nemen als samenwerking binnen de keten vereist is
- heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in de branche, keten, regio of omgeving (alleen het woord "keten" is toegevoegd)

- Werkproces P4-K1-W1: Werft klanten/gasten en opdrachten
- Werkproces P4-K1-W2: Promoot producten en diensten
- Werkproces P4-K1-W3: Stelt een passend aanbod op
- Werkproces P4-K1-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod

Alle werkprocessen zijn overgenomen.

- Werkproces P4-K2-W1: Maakt een operationeel plan
- Werkproces P4-K2-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden
- Werkproces P4-K2-W3: Begroot financiën
- Werkproces P4-K2-W4: Bewaakt financiën
- Werkproces P4-K2-W5: Begeleidt en stuurt medewerkers aan
- Werkproces P4-K2-W6: Voert intern formele gesprekken

Alle werkprocessen zijn overgenomen.

De volgende kennis en vaardigheden zijn toegevoegd:

- kan signalen uit de keten oppakken en bespreekbaar maken binnen teamverband

De formulering van onderstaande items binnen vakkennis en vaardigheden van P4-K2 uit oorspronkelijk kwalificatiedossier zijn na overleg tussen de SBB en de toetsingskamer gewijzigd. Voorheen stond er 'kent' en is gewijzigd in 'heeft kennis van'.

Gewijzigde formulering:

- heeft kennis van de arbeidsovereenkomst van de (lerende) medewerker
- heeft kennis van de cao van de branche
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van het ondernemingsplan/de bedrijfsdoelstellingen

Een andere wijziging binnen het item vakkennis en vaardigheden van P4-K2, is dat het item 'heeft inzicht in financiële stromen' is gewijzigd in 'heeft brede kennis van financiële stromen'.

## 8. Betrokkenen

ROC van Amsterdam:

Naast de onderwijsteams van hotelmanagement en toerisme van ROC van Amsterdam, Mbo College Centrum, zijn bij de ontwikkeling van deze cross-over ook bedrijven en organisaties uit het cross sectorale hospitality werkveld betrokken. Het betreft hotels, reisorganisaties, luchtvaartmaatschappijen, brancheorganisaties, dmc's en meer.

Het netwerk van de publiek private samenwerkingsorganisatie House of Hospitality metropoolregio Amsterdam vormt hierbij een belangrijke bron.

House of hospitality partners zijn o.a. Corendon, Amsterdam Arena, ANVR, Hotel Casa400, Vacansoleil, TUI, Koninklijke Horeca

Nederland, Amsterdam Marketing, Van der Valk Sassenheim, NH Hotelgroup, Connexxion, Koninklijke Coster Diamonds.

ROC Gilde:

- Gilde Opleidingen Venlo;
- Holland Casino Venlo;
- Van der Valk Venlo;
- Ria Joosten Catering & Evenementen te Neer.

ROC Scalda:

Naast de onderwijsteams van Hotelmanagement & gastronomie en Toerisme van Scalda, de HZ university of applied science, zijn bij deze cross-over ook bedrijven en organisaties uit het cross sectorale hospitality werkveld betrokken. Het betreft hotels, campings, recreatie parken, restarants, brancheorganisaties en meer.

Het netwerk van de publiek private samenwerkingsorganisatie Toeristisch Ondernemend Zeeland (TOZ) vormt hierbij een belangrijke bron. Partners zijn o.a.:

- Koninklijke Horeca Nederland;
- Recron;
- Vereniging Kampeerboeren;
- Hiswa in Zeeland;
- VNO-NCW Brabant Zeeland;
- Roompot vakanties;
- Top recreatie;
- VVV zeeland.

ROC Mondriaan:

- Big Horeca;
- Accor Hotels.

Noorderpoort:

- Break Out Grunopark;
- NH Hotels Groningen.

ROC West Brabant/Curio:

- Strand binnen BV;
- Groepsuitjes Breda BV;
- Holland Casino Breda;

Deltion:

- Dames van de Jonge;
- Bungalowpark Hoederloo.

## **9. Verblijfsduur 4 jarig**

N.v.t.

## **10. Aanvullende informatie**

N.v.t.

## **11. Certificaten**

N.v.t.