

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

Travel, Leisure & Hospitality

Kwalificaties

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

Geldig vanaf

01-08-2015

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

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>	4
<u>5. Beroepsvereisten</u>	4
<u>6. Bijzondere vereisten</u>	4
<u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u>	5
<u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u>	7
<u>9. Onderhoudsagenda</u>	7
<u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u>	8
<u>11. Betrokkenen</u>	8
<u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u>	9
<u>13. Aanvullende informatie</u>	9
<u>14. Certificaten</u>	9

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

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

- [BCP Excellente commerciële dienstverlener \(2011\)](#)
- [BCP Frontoffice manager in horecabedrijf \(2013\)](#)
- [BCP Hoofd informatie \(2002\)](#)
- [BCP Informatiemedewerker \(2002\)](#)
- [BCP Medewerker Reserveringen \(2013\)](#)
- [BCP Receptionist \(2013\)](#)
- [BCP Recreatie \(2011\)](#)

2. Examenprofielen

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

3. Arbeidsmarktinformatie

Het aantal bedrijven in de toeristische branche blijft toenemen. De afgelopen jaren zijn meer vakanties in eigen land doorgebracht en het aantal gepensioneerden blijft toenemen. Dit zijn gunstige ontwikkelingen voor de branche en op langere termijn wordt dan ook groei verwacht.

De groei van de branche wordt vooral veroorzaakt door een toename van het aantal eenmanszaken. De groei van de branche komt daarmee niet direct ten goede aan de arbeidsmarktperspectieven van leerlingen. De arbeidsmarktperspectieven voor alle kwalificaties binnen dit dossier zijn matig tot voldoende.

De vooruitzichten op een leerplaats worden met voldoende tot goed gunstiger gekwalificeerd.

4. 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

De technologische ontwikkelingen rondom verdere digitalisering en nieuwe media blijven van invloed op de beroepsuitoefening van de medewerker travel, leisure & hospitality. Hij moet daar continu op in blijven spelen en de trends daarin blijven volgen.

Deze ontwikkelingen hebben invloed op de beroepsuitoefening van de medewerker travel, leisure & hospitality, maar zorgt er ook voor dat er nieuwe beroepen ontstaan. Daarom is het belangrijk dat de medewerker vooral de competenties heeft om hierop in te spelen, zoals commerciële vaardigheden, inzicht in structuren en databases en het beheren van content. Het is belangrijk dat de medewerker travel, leisure & hospitality verantwoordelijk met online distributiekanaal en de content daarvan omgaat.

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	Spreeken	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	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

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	Spreeken	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

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

De Zelfstandig medewerker travel & hospitality kan op de arbeidsmarkt doorgroeien naar een uitvoerende frontoffice functie in de commerciële dienstverlening in de reisbranche, hotellerie, recreatie of VVV/ANWB. Hij kan zich specialiseren in een specifieke tak van de reisbranche (zakelijke reizen, online, vakantie reizen of touroperating), de hotellerie of de VVV/ANWB.

Binnen de reisbranche kan de zelfstandig medewerker travel & hospitality 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 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 de VVV/ANWB kan de Zelfstandig medewerker travel & hospitality doorgroeien naar een functie van Hoofd informatie of leidinggevende van een vestiging of winkel.

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.

De leidinggevende leisure & hospitality kan doorgroeien naar de functie van bedrijfsleider, hoofd recreatie of (assistent) manager. De naamgeving van deze functies is afhankelijk van de grootte van het bedrijf. Wat bij het ene bedrijf hoofd recreatie wordt genoemd, kan bij het andere bedrijf een wat andere functie/inhoud/naam hebben. Daartoe kan het zijn dat zowel de functienaam van Leidinggevende leisure & hospitality wordt getypeerd als hoofd recreatie, maar dat tegelijkertijd hoofd recreatie - door een ander bedrijf - ook als doorstroommogelijkheid wordt genoemd.

Een deelnemer met een diploma Leidinggevende leisure & hospitality kan ook doorstromen naar een AD-programma, zoals hbo evenementen management of functiegerichte bachelor in toerisme en recreatie of een hbo-opleiding, zoals bijvoorbeeld Hoger toeristisch & recreatief onderwijs of Vrijtijdsmanagement.

De Leidinggevende travel & hospitality kan doorgroeien naar een coördinerende en/of leidinggevende functie binnen de reisbranche, hotellerie, frontoffice binnen de recreatie of de VVV/ANWB. Hij kan ook doorgroeien tot specialist in één van deze contexten.

Binnen de reisbranche kan de Leidinggevende travel & hospitality 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.

Binnen VVV/ANWB kan de Leidinggevende travel & hospitality doorgroeien naar de functie van Manager VVV-vestiging of ANWB winkel.

9. Onderhoudsagenda

Dit kwalificatiedossier wordt voor maximaal zes jaar vastgesteld. In die periode wordt het dossier alleen aangepast als zich wezenlijke veranderingen op de arbeidsmarkt of in het beroep voordoen of als er nieuwe beroepscompetentieprofielen zijn ontwikkeld.

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.

Totstandkoming kwalificatiedossier

In Focus op Vakmanschap heeft de minister de opdracht gegeven om de kwalificatiestructuur te vereenvoudigen. Deze opdracht sloot aan bij de wens vanuit onderwijs en bedrijfsleven om studenten breed op te leiden voor de toeristische branche. In de toeristische branche is er vraag naar proactieve, gast-/klantgerichte commerciële medewerkers.

Vanuit de oude kwalificatiedossiers Frontofficemedewerker, Reizen en Leisure & hospitality is één kwalificatiedossier voor niveau 3 en 4 ontwikkeld: Travel, leisure & hospitality.

Om het arbeidsmarktperspectief voor Leisure & hospitality assistent te verbreden is aansluiting gevonden bij het brede niveau 2 kwalificatiedossier Dienstverlening zorg en welzijn, facilitair, sport & recreatie. Hierin is de kwalificatie Medewerker sport & recreatie opgenomen.

Breed opleiden voor de toeristische branche

Het uitgangspunt van het kwalificatiedossier is breed opleiden voor de toeristische branche. Dat betekent dat een student voor meerdere contexten wordt opgeleid en voor meerdere beroepen. Alle profielen hebben een gemeenschappelijke basis die bestaat uit het optreden als centraal aanspreekpunt en het uitvoeren van administratieve en financiële processen. In het profiel Travel & hospitality vind je een commerciële verdieping; in het profiel Leisure & hospitality vind je een verbreding in de vorm van activiteitenorganisatie.

Belangrijkste veranderingen:

- Gast-/klantcontact niet alleen face to face, maar via diverse digitale kanalen.
- Het signaleren van commerciële kansen bij alle werkzaamheden is essentieel.
- Social media is niet meer weg te denken uit de toeristische branche.
- Één profiel voor de frontofficefunctie in de reisbranche, hotelier, VVV of bij het recreatiebedrijf, namelijk Travel & hospitality.
- Verbreding van het profiel Leisure & hospitality met frontoffice- en backofficewerkzaamheden.
- Opleiden tot proactieve medewerkers die hospitality hoog in het vaandel hebben.

11. Betrokkenen

In 2013 en 2014 heeft Kenwerk in afstemming met de BTG HTVF gebruikerspanels georganiseerd om dit kwalificatiedossier te bespreken. Hierbij waren de volgende betrokkenen aanwezig (functionaris en organisatie):

Namens onderwijs

Adjunct-Directeur MBO Toerisme/Recreatie De Rooi Pannen

Coördinator Onderwijs en Examinering Regio College

Docenten Albeda College

Docent Arcus College

Docent Gilde Opleidingen

Docenten Graafschap College

Docenten Landstede

Docent MBO College Hilversum

Docenten Noorderpoort

Docent Regio College

Docent ROC de Leijgraaf

Docent ROC Flevoland

Docent ROC Leiden

Docenten ROC Midden Nederland

Mentor ROC Mondriaan

Onderwijskundig Beleidsadviseur ROC Mondriaan

Onderwijsontwikkelaar en coach/begeleider Aventus

Onderwijsspecialisten Zadkine

Teamcoördinator MBO Amersfoort

Namens bedrijfsleven
Coördinator Vacansoleil Training Centre
Consultant Business Travel Academy BCD Travel
HR Adviseur Verkoop D-reizen BV
HRD Adviseur D-reizen BV
HRM Adviseur TUI Nederland NV
Medewerker Camping De Watermolen
Medewerker Hotel la bohème
Medewerker HRM TUI Nederland NV
Medewerker NV Sportfondsen Nijmegen
Medewerker Stichting zwembad en sauna de witte Brug
Personnel & Training Manager Carlton Beach
Recruiter Trainees Landal GreenParcs
Senior medewerker afdeling Informatie & Reserveringen Stichting VVV Zuid-Limburg

Naast de gebruikerspanels is dit kwalificatiedossier in 2013 en 2014 besproken in de Paritaire Commissie Toerisme, Reizen en Recreatie. De Paritaire Commissie Toerisme, Reizen en Recreatie bestaat uit de volgende leden (functionaris en organisatie):

Namens werkgeversorganisaties
Afgevaardigde RECRON
Manager Onderwijsprojecten Reiswerk
Manager Arbeidsmarkt, Training & Opleiding HISWA Vereniging
Projectcoördinator Opleidingen, Kennisontwikkeling & Kwaliteit VVV Nederland
Manager onderwijs Stichting Sociaal Fonds Recreatie
Toevoerder Koninklijke Horeca Nederland

Namens Werknemersorganisaties
Afgevaardigde FNV Horecabond
Manager onderwijs Stichting Sociaal Fonds Recreatie

Namens Onderwijs (MBO Raad)
Directeur De Rooi Pannen
Beleidsmedewerker Examinering ROC Leiden
Afdelingsdirecteur Koning Willem I College
Manager School voor Toerisme en Recreatie ROC Mondriaan
Opleidingsmanager Toerisme en Recreatie ROC van Amsterdam
Toevoerder HBO
Toevoerder VMBO-platform

Bestuur Kenwerk
Namens werkgeversorganisaties
Directeur-Eigenaar van Hajé Shops, Hotels & Restaurants (Koninklijke Horeca Nederland)
Directiesecretaris Koninklijke Horeca Nederland
DGA van Bakkerij Van der Wal B.V. (NVB/NBOV)
Manager Sociaal Beleid van de RECRON

Namens Werknemersorganisaties
Voorzitter FNV Horecabond
Sectorbestuurder FNV Recreatie
Vakbondsbestuurder CNV Vakmensen
Bestuurders FNV Bondgenoten

Namens Onderwijs (MBO Raad en NRTO)
Directeur Rijn IJssel Vakschool Wageningen (HTVF)
Eigenaar en directeur van T.T. & P. (NRTO)
Lid college van bestuur Albeda College (HTVF)
Lid raad van bestuur ROC van Amsterdam/ROC Flevoland/Stichting Voortgezet Onderwijs van Amsterdam (HVTF)
Sectordirecteur Economie & Dienstverlening Deltion College (HTVF)

12. Verblijfsduur 4 jaar

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

13. Aanvullende informatie

N.v.t.

14. Certificaten

N.v.t.