samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het kwalificatiedossier mbo:

Hospitality, tourism & leisure

Kwalificaties

- Medewerker hospitality
- Zelfstandig medewerker hospitality
- Zelfstandig medewerker tourism
- Zelfstandig medewerker leisure
- Leidinggevende hospitality
- Leidinggevende tourism
- Leidinggevende leisure
- Ondernemer hospitality

Geldig vanaf

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 12-09-2024

Inhoudsopgave

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

Verantwoordingsinformatie 4

1. Beroepeninformatie 4
2. Arbeidsmarktinformatie 4
3. Trends en ontwikkelingen 5
4. Wettelijke beroepsvereisten 6
5. Bijzondere vereisten 6
6. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen 7
7. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs 11
8. Onderhoudsagenda 11
9. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie 12
10. Betrokkenen 13
11. Verblijfsduur 4 jarig 13
12. Aanvullende informatie 13
13. Eisen mbo-certificaat 13

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepeninformatie

Het kwalificatiedossier Hospitality, tourism & leisure is gebaseerd op de volgende beroepeninformatie:

- Beroepen- en arbeidsmarktonderzoek vervolg door SVH - 'rollen in de hotellerie'- 2022
- beroepeninformatie chef bediening (2013, in 2022 opnieuw gevalideerd)
- Beroepeninformatie Frontofficemanager in het horecabedrijf (2013, in 2022 opnieuw gevalideerd)
- Beroepeninformatie gastheer/gastvrouw (2013, in 2022 opnieuw gevalideerd)
- Beroepeninformatie manager horeca (2013, in 2022 opnieuw gevalideerd)
- Beroepeninformatie medewerker reserveringen (2013, in 2022 opnieuw gevalideerd)
- Beroepeninformatie ondernemer horeca (2013, in 2022 opnieuw gevalideerd)
- Beroepeninformatie recreatiebranche HISWA-RECRON 2022
- Beroepeninformatie Tourism (2018, opnieuw gevalideerd 2022) - Reiswerk
- beroepen- en arbeidsmarktonderzoek SVH - Rollen in de horeca'

2. Arbeidsmarktinformatie

Voor onderstaande informatie is onder andere gebruik gemaakt van de volgende rapportages:
Voor hospitality - horeca:
https://digik.s-bb.nl/UserControls/DossierResource.ashx?D82655966-1426-4848-a878-89e670264e2c
https://digik.s-bb.nl/UserControls/DossierResource.ashx?Dcf992d2a-031a-4fbf-9f30-6a7f743aeda9
Voor tourism - reiswereld:
https://digik.s-bb.nl/UserControls/DossierResource.ashx?D8bcba452-1f08-40ba-bd84-d11a1478cd06
Voor leisure - recreatiesector:
Rapport Arbeidsmarktbranding Recreatiesector 2.0. Te downloaden via website van HISWA-RECRON
https://www.hiswarecron.nl/assets/download/9eBgjlc3Pg

HOSPITALITY - horeca
In de horeca waren in het eerste kwartaal van 2021 ruim 65.000 bedrijven actief. Een jaar eerder waren dat er bijna 61.800. Zowel in de logiesverstrekking, zoals hotels, als in de branche van eet- en drinkgelegenheden nam het aantal bedrijven in die periode toe. De enige uitzondering daarop zijn cafés. In het eerste kwartaal van 2021 waren er ruim 8.800 cafés, een jaar eerder waren dat er ruim 9.100 (CBS, 2021a).

Na de coronapandemie is de werkgelegenheid in de horeca hersteld. Het aantal banen ligt door de groei zelfs nog iets hoger dan vóór de coronapandemie. In 2023 en 2024 is de banengroei iets afgevlakt, maar de sector heeft nog steeds te maken met personeelstekorten en hogere kosten door inflatie.

LEISURE - recreatiebranche
De recreatiebranche staat onder druk. De instroom van studenten in het mbo blijft achter, nieuwe medewerkers zijn lastig te vinden en veel huidige medewerkers verruilen de recreatie voor andere sectoren. Dit blijkt uit het arbeidsmarktonderzoek van FNV Recreatie, KIKK recreatie en HISWA-RECRON. Rapport arbeidsmarktbranding recreatiebranche 2022.
Uit het onderzoek komt naar voren dat zowel medewerkers als werkgevers een positief beeld hebben van de sector (een 7,1 of hoger). Toch bevelen medewerkers het werken in de sector niet snel aan. Een groot deel van de werkgevers (30 procent) geeft aan dat het personeelstekort de toekomst van hun bedrijf in gevaar brengt. Op dit moment is er een aanzienlijke terugloop van de instroom van studenten, én denkt 18 procent van de medewerkers erover om de sector te verlaten. Dat leidt tot nog meer krapte op de arbeidsmarkt.
HISWA-RECRON: “De recreatiesector moet beter op de kaart. Onze leden – denk aan campings, vakantieparken en buitensportbedrijven – moeten trotser zijn en dat meer uitdragen. En we moeten ons imago een flinke boost geven. Samen met de leden en het onderwijs gaan we hier hard aan werken.”
Om de sector aantrekkelijker te maken, moet er beter ingezet worden op het verbeteren van de arbeidsvoorwaarden, meer vaste dienstverbanden en mogelijkheden voor ontwikkeling.

TOURISM - reiswereld
Het jaar 2022 stond in het teken van herstel en positieve ontwikkelingen voor de arbeidsmarkt na maanden van strenge coronamaatregelen die de reisbranche hard hebben geraakt. Ondanks uitdagende omstandigheden, zoals de voortdurende coronamaatregelen, oorlog in Oekraïne en personeelstekorten op Schiphol, toont het arbeidsmarktonderzoek van Reiswerk aan dat er een positieve verandering heeft plaatsgevonden.
Eén van de meest opvallende bevindingen is de groei van het totaal aantal medewerkers in de reisbranche. Terwijl het jaar 2021 werd afgesloten met 9.581 medewerkers, groeide dit aantal in 2022 naar maar liefst 10.725 medewerkers, een toename van bijna 12%.
Een andere mooie ontwikkeling is de flinke instroom van nieuwe medewerkers in de reisbranche. In 2022 bereikte dit aantal een recordhoogte met 3.922 nieuwe medewerkers, wat een groei betekent van +140% ten opzichte van 2021. Dit illustreert het vermogen van reisbedrijven om talent aan te trekken, zelfs in een markt met aanhoudende krapte. Tegelijkertijd is de uitstroom van medewerkers vanaf 2019 historisch laag, met een daling van ongeveer 30% ten opzichte van 2021. Hoewel er sprake is van een stijging in het ziekteverzuim, dat in 2022 op 2,3% ligt vergeleken met 0,7% in 2021, bevindt het zich nog steeds ver onder het landelijke gemiddelde van 5,6%.
Reiswerk: “Het onderzoek bevestigt dat na een aantal pittige jaren mensen weer kiezen voor een baan in de reisbranche. Het is het bewijs van de veerkracht en aantrekkingskracht van deze sector. De groei van het aantal medewerkers is ook begrijpelijk, want werken in de reiswereld betekent werken in een jonge, dynamische omgeving met het mooiste product dat er is: reizen!”

Belangrijke thema's
Voor 2023 benadrukt het arbeidsmarktonderzoek dat arbeidsvoorwaarden (40%) en werkgeluk (34%) de belangrijkste HR-thema's

zijn. Werkdruk blijft ook een belangrijk aandachtspunt met 29% van de respondenten die het als een prioriteit beschouwen.

In 2022 heeft Reiswerk een online arbeidsmarktcampagne gelanceerd om zo nieuw talent te enthousiasmeren en activeren voor een baan in de reiswereld. “We zijn blij om te zien dat de campagne zijn vruchten lijkt af te werpen en dat steeds meer talenten kiezen voor een carrière in de reisbranche. De branche is enorm dynamisch en het werk erg afwisselend, wat veel kansen tot ontwikkeling biedt. Voor elk talent, op elk niveau en in ieder vakgebied, is een passende, interessante baan te vinden. Deze veelzijdigheid aan carrièremogelijkheden maakt een baan in de reiswereld ook leuk en interessant.”

De arbeidsmarktperspectieven voor de verschillende kwalificaties worden onderzocht door SBB. Deze lopen hier en daar uiteen per regio.
Over het algemeen zijn de perspectieven voor de medewerker hospitality, zelfstandig medewerker hospitality en leidinggevende hospitality landelijk zeer goed te noemen. Voor de ondernemer hospitality geldt ook een zeer goede baankans, al zien we daar wel (kleine) regionale verschillen.
De perspectieven voor zelfstandig medewerker tourism en zelfstandig medewerker leisure zijn zeer goed, we zien voor beiden regionale verschillen. De leidinggevenden binnen tourism en leisure hebben een goede baankans, ook hier zien we dat er regionale verschillen zijn. (bron: SBB, arbeidsmarktperspectieven en positie, mei 2023).

3. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

Voor alle genoemde sectoren geldt dat bedrijven moeten voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die regels stelt voor een zorgvuldige verwerking van en omgang met persoonsgegevens van gasten/klanten/reizigers en werknemers, zoals reserveringen, personeelsdossiers en marketinggegevens.

In de reiswereld zijn er diverse wet- en regelgevingen van toepassing die beroepsrelevant zijn voor medewerkers. Medewerkers in de reiswereld moeten zich bewust zijn van algemene en specifieke wet- en regelgeving die relevant kan zijn voor hun functie en de dienstverlening die ze aanbieden. Dit helpt om zowel juridische problemen te voorkomen als om klanten goed te informeren en te beschermen. Zo zijn er verschillende wetten en regels omtrent rechten en plichten van reizigers en reisorganisaties (nationaal en internationaal), en heeft men te maken met wetgeving richting consumenten.

Medewerkers in de recreatiebranche moeten goed op de hoogte zijn van diverse beroepsrelevante wetten en regels om zowel de veiligheid en tevredenheid van gasten te waarborgen als om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Te denken valt aan wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, natuur en milieu, leefbaarheid, veiligheid van faciliteiten en evenementenorganisatie.

Ook medewerkers in de hospitality dienen kennis te hebben van beroepsrelevante wet- en regelgeving en deze toe te passen in diens beroepsuitoefening. Wet- en regelgeving heeft met name betrekking op voedselveiligheid, maar ook het verstrekken van informatie over voeding en allergenen aan consumenten, arbeidsveiligheid en hygiëne.
Op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne, gaat het om:
-Voedsel en Warenwet (VWA): deze wet reguleert de veiligheid van voedsel en consumentenproducten. Onder deze wet vallen ook de hygiënevoorschriften voor voedselverwerkende bedrijven.
-HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points): een systeem voor risico-inventarisatie en -beheersing in de voedselproductie.
-Hygiënecode voor de Horeca: Dit is een praktische uitwerking van de HACCP-regels speciaal voor de horeca om de voedselveiligheid te waarborgen. De code bevat richtlijnen voor onder andere persoonlijke hygiëne, schoonmaak, en opslag van voedsel.

Op het gebied van Arbeidsveiligheid, gaat het met name om de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). Deze wet stelt regels om de gezondheid, veiligheid en welzijn van werknemers te waarborgen..
Wat milieu en duurzaamheid betreft, hebben bedrijven een belangrijke rol in de verduurzaming. Bedrijven hebben te maken met de afvalbeheerregeling. Ook speelt het tegengaan van voedselverspilling een steeds grotere rol. Bedrijven in de horeca moeten zich houden aan regels voor het scheiden en afvoeren van afval, zoals voedselresten, verpakkingen en gevaarlijk afval.

Het is van cruciaal belang dat medewerkers en management van horecabedrijven zich bewust zijn van deze regels en procedures om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen en om de veiligheid en gezondheid van zowel medewerkers als gasten te waarborgen.

Voor leidinggevenden en ondernemers met een leidinggevende rol in de horeca geldt aanvullend dat zij moeten beschikken over voldoende kennis en inzicht met betrekking tot Sociale Hygiëne; daarom is dit voor hen opgenomen als wettelijke beroepsvereiste.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

Het trendrapport voedsel, groen en gastvrijheid van SBB, 2021, https://trendrapport.s-bb.nl/vgg/gastvrijheid/ laat de volgende relevante ontwikkelingen voor de beroepsuitoefening zien.

Smartification
- Gasten hebben hoge verwachtingen van service, beleving, gezonde voeding, hygiëne en kwalitatief goede producten en gaan daarbij vaker af op de recensies van andere gasten. Met kritische gasten omgaan is dan ook steeds belangrijker in de gastvrijheidssector. Medewerkers moeten de meningen op sociale media kunnen filteren en verifiëren. Ze moeten kunnen gaan met feedback en daarover een gesprek kunnen voeren met een gast. Empathisch vermogen en communicatieve vaardigheden worden in de toekomst steeds belangrijker.
- Veel diensten, producten en activiteiten in de gastvrijheidssector zijn online te boeken, waarbij steeds meer gebruik gemaakt wordt van webbased omgevingen en digitale systemen. Ook zijn door gebruik van internet steeds meer onlinedata beschikbaar, waardoor organisaties meer inzicht krijgen in de wensen van de klant. Ze kunnen de klantbehoeften continu monitoren door informatie te verzamelen en te analyseren. Dankzij kunstmatige intelligente software en nieuwe databronnen is het daarnaast beter mogelijk om het gedrag van specifieke doelgroepen of zelfs individuele klanten te voorspellen en daar persoonlijke aanbiedingen op te verstrekken. E-commerce, omgaan met webbased omgevingen en slimme datasystemen vraagt van medewerkers in elke branche digitale en ICT-vaardigheden. Hierbij wordt het steeds meer een uitdaging om het persoonlijk contact net

klanten/gasten te behouden versus de technische mogelijkheden.

Duurzame wereld
- Gasten gaan steeds bewuster consumeren en willen bijvoorbeeld weten waar producten vandaan komen of hoe duurzaam de diensten zijn die worden aangeboden. Medewerkers moeten meer weten over de herkomst van de producten en diensten en de impact ervan op de footprint. Daarnaast hebben lokale producten en diensten, uit eigen land, een steeds grotere voorkeur. Dit vraagt om kennis van mogelijkheden in de regio en omgevingsbewustheid.
- Circulariteit speelt ook een steeds prominentere rol om verspilling op diverse terreinen terug te dringen. Hergebruik, afval- en waterbesparing, ecologische en circulaire accomodaties en groene en alternatieve brandstofvoertuigen zijn hier voorbeelden van.
-Tot slot moet de sector zich beter bewust zijn van het energieverbruik om de doelen voor CO2-reductie te halen. De Informatieplicht Energiebesparing verplicht de ondernemer of manager om te rapporteren welke energiebesparende maatregelen er zijn uitgevoerd en welke er gepland staan.

Personalisering & beleving
- Consumenten verwachten steeds meer een op maat gemaakte benadering. Ingaan op persoonlijke wensen en experience gericht werken wordt in de toekomst steeds belangrijker. Het gaat gasten steeds meer om een (authentieke) beleving en medewerkers moeten daar goed op in kunnen spelen door zich goed in te leven in gasten en aan te sluiten bij hun behoeften en communicatie. Dit vraagt flexibiliteit en creativiteit van medewerkers.

Marktontschotting
- De grens tussen horeca en retailsector vervaagt steeds meer, maar ook groeien verblijfsrecreatie en andere vormen van recreatie steeds meer naar elkaar toe. Door deze grensvervaging in de gastvrijheidsector komt de medewerker in een steeds bredere context te werken met hostmanship als gedeelde factor. Er zal steeds meer vraag komen naar een breed opgeleide medewerker die kan omgaan met een veranderende wereld. Hiervoor is het belangrijk dat de medewerker leerstrategieën ontwikkeld om zich te kunnen scholen een aanpassen naar behoefte van de branche.

4. Wettelijke beroepsvereisten

Voor leidinggevenden en ondernemers met een leidinggevende rol in de horeca (en slijterijbedrijven) is het vereist om een Verklaring kennis en inzicht Sociale Hygiëne te hebben om op de alcoholvergunning vermeld te kunnen worden. Deze vergunning, die wordt afgegeven door de gemeente, is verplicht om in een horecabedrijf alcohol te mogen schenken. In het horecabedrijf moet er tijdens openingsuren altijd iemand (een leidinggevende) aanwezig zijn die op de vergunning staat.

In 2021 is de Drank- en Horecawet vervangen door de Alcoholwet. In dit kwalificatiedossier zijn er twee kwalificaties/uitstroomprofielen waarop deze wet van toepassing is:
- de leidinggevende hospitality (niveau 4)
- de ondernemer hospitality (niveau 4)
Als gevolg van deze wetswijziging is op verzoek van de Landelijke commissie Sociale Hygiëne (LCSH) en in overleg met het ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport, voor deze twee kwalificaties Sociale Hygiëne opgenomen als wettelijke beroepsvereiste.

Voor de Leidinggevende hospitality in het werkproces:
P5-K1-W3: Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit
Voor de Ondernemer hospitality in de werkprocessen:
P8-K3-W1: Schrijft het business plan
P8-K3-W3: Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit

Er is in afstemming met de Landelijke Commissie Sociale Hygiëne bewust gekozen voor deze specifieke kwalificaties omdat dit de beroepen zijn die direct toeleiden tot de functies die kunnen worden bijgeschreven op de alcoholvergunning en waarvoor dit dus voorwaardelijk is voor de beroepsuitoefening.

Het diploma van deze kwalificaties wordt automatisch erkend door de LCSH en geeft toegang tot het landelijk register Sociale Hygiëne, van waaruit de Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne kan worden gedownload. Deze Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne is vervolgens geldig voor onbepaalde tijd. Vanaf de leeftijd van 21 jaar kan iemand met een Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne worden bijgeschreven op de alcoholvergunning.

Bronnen
Alcoholwet: https://wetten.overheid.nl/BWBR0002458/2025-02-12
(artikel 8, lid 3, artikel 11c, artikel 11d, artikel 11e, artikel 11f)
Alcoholbesluit: https://wetten.overheid.nl/BWBR0045211/2024-07-01/0
(artikel 4.1, artikel 4.1a, bijlage II)
Landelijk register sociale hygiëne: https://www.registersocialehygiene.nl/

5. Bijzondere vereisten

Medewerker hospitality
Nee

Zelfstandig medewerker hospitality
Nee

Zelfstandig medewerker tourism
Nee

Zelfstandig medewerker leisure
Nee

Leidinggevende hospitality
Nee

Leidinggevende tourism
Nee

Leidinggevende leisure
Nee

Ondernemer hospitality
Nee

6. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

Voor alle kwalificaties in de hospitality, tourism & leisure gelden specifieke MVT-eisen voor de mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid. Dit is gastvrij en biedt meer kansen voor uitoefening van de beroepen in een internationale omgeving. Voor de profielen op N3 en N4 geldt bovenop Engels nog een tweede MVT naar keuze (voor hospitality en tourism) en Duits (voor leisure). De keus voor Duits is bewust gemaakt, omdat veruit de grootste groep recreanten in Nederland Duits is.
In onderstaande tabellen is per taalvaardigheid per profiel het taalniveau opgenomen.
In de vakkennis en vaardigheden in het kwalificatiedossier is concreet benoemd wat van de beginnend beroepsbeoefenaar wordt gevraagd in Engels danwel de tweede MVT.

Medewerker hospitality

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

Zelfstandig medewerker hospitality

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

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

Zelfstandig medewerker tourism

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

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

Zelfstandig medewerker leisure

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

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

Leidinggevende hospitality

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

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

Leidinggevende tourism

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

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

Leidinggevende leisure

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

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

Ondernemer hospitality

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

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

7. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

De medewerker hospitality kan zich op basis van ervaring en scholing ontwikkelen tot zelfstandig medewerker of leidinggevende hospitality, maar kan ook verticaal doorstromen naar de opleiding tot zelfstandig medewerker tourism of zelfstandig medewerker hospitality. Op de arbeidsmarkt kan die horizontaal doorstromen als medewerker foodservice en andersom.

De zelfstandig medewerker hospitality kan op de arbeidsmarkt door middel van scholing en ervaring met leidinggevende en beheersmatige taken verticaal doorstromen naar de functie van leidinggevende of ondernemer hospitality.

De leidinggevende hospitality kan zich door middel van scholing en ervaring op vaktechnisch gebied ontwikkelen tot ondernemer van een hospitalitybedrijf. Binnen het onderwijs kan de leidinggevende hospitality horizontaal doorstromen naar de opleiding ondernemer hospitality of verticaal naar een hbo-opleiding, zoals het hoger hotelonderwijs, Instructeur Consumptieve Techniek of International Hospitality Management.

De ondernemer hospitality kan in het beroep doorgroeien naar ondernemer van meerdere horecabedrijven (directeur). Binnen het onderwijs kan die doorstromen naar een hbo-opleiding aan een hogere hotelschool (in Nederland of buitenland) of een docentenopleiding.

De zelfstandig medewerker tourism kan op de arbeidsmarkt doorgroeien naar een uitvoerende frontoffice functie in de commerciële dienstverlening in de reisbranche, hotellerie of recreatie. Ook kan die zich specialiseren in een specifieke tak van de reisbranche (zakenreizen, online, vakantiereizen of touroperating), een toeristisch informatiepunt of de hotellerie. De zelfstandig medewerker tourism 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 doorgroeimogelijkheden verschillend zijn. Binnen de hotellerie en de recreatie kan de zelfstandig medewerker tourism doorgroeien naar het beroep van frontofficemanager of zich ontwikkelen tot manager of ondernemer van een hotel/restaurant/recreatiebedrijf. Binnen het mbo kan die doorstromen naar alle niveau 4 opleidingen. Een logische doorstroom is naar leidinggevende tourism, leidinggevende hospitality of ondernemer hospitality.

De zelfstandig medewerker leisure 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 die de loopbaan eventueel ook in het buitenland kan voortzetten. Binnen het mbo kan die doorstromen naar alle niveau 4 opleidingen. Een logische doorstroom is leidinggevende leisure, maar de zelfstandig medewerker leisure kan ook doorstromen naar leidinggevende of ondernemer hospitality of sport- en bewegingscoördinator.

De leidinggevende tourism kan doorgroeien naar een coördinerende en/of leidinggevende functie binnen de reisbranche, hotellerie of frontoffice binnen de recreatie of naar specialist in één van deze contexten. De leidinggevende tourism 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 tourism doorgroeien naar (plaatsvervangende) vestigingsmanager of directeur van een groot of middelgroot (internationaal) hotel/recreatiebedrijf. Ook kan die zich ontwikkelen tot field- of revenuemanager van een hotel/recreatiebedrijf.

De leidinggevende leisure 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 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 leisure management.

8. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier	Onderhouden en beheren van het kwalificatiedossier.	SBB in samenwerking met onderwijs en	Vanaf het moment van

		bedrijfsleven (Sectorkamer VGG).	vaststelling door de minister van OCW minimaal eens per vijf jaar. In dit nieuwe dossier zal tussentijds een evaluatie worden gedaan.
Doelmatigheid	SBB evalueert jaarlijks de doelmatigheid van alle kwalificaties.	SBB signaleert aan bedrijfsleven, onderwijs en OCW	Jaarlijks
Keuzedelen	Ontwikkeling en onderhoud van keuzedelen die verbonden (kunnen) worden aan de kwalificaties in dit dossier	SBB in afstemming met onderwijs en bedrijfsleven	Jaarlijks, vanaf moment van vaststelling door OCW

In 2022 heeft de sectorkamer Voedsel, Groen, Gastvrijheid op advies van het marktsegment Gastvrijheid een onderzoek gedaan ten behoeve van de ontwikkeling van nieuwe kwalificatiedossiers. Dit heeft geresulteerd in een breed gedragen visie, procesaanpak en de ontwikkelopdracht voor een kwalificatiedossier hospitality met een basis in gastvrijheid. Het verlenen van gastvrijheid wordt gezien als de kern van de beroepen in de horeca, toerisme en recreatie.
In 2023 is deze ontwikkelopdracht bijgesteld naar twee kwalificatiedossiers hospitality, waarvan één met focus op keuken & foodservice en één met focus op hospitality, tourism en leisure. De voor u liggende verantwoordingsinformatie behoort bij het als tweede genoemde dossier.
Gastvrijheid is verweven in horeca, travel, leisure en hospitality. Het dna is de beleving; het creëren van geluksmomenten en een goed gevoel. Het hart van al deze opleidingen draait om vakkennis, vaardigheden en ambachtelijkheid op het gebied van service en hospitality, waarin gastvrijheid de basis vormt. De gastvrijheidssector heeft een duidelijke kern waarbij het gaat om:
- ontmoeten en zakendoen
- eten, drinken, slapen en recreëren
- beleving creëren

9. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier	x	Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, beroepeninformatie, 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.

Vanwege de verwantschap tussen de beroepen op het gebied van gastvrijheid was het de wens van onderwijs en bedrijfsleven om de oorspronkelijke kwalificatiedossiers ‘bediening’, 'travel, leisure en hospitality' en een tweetal horeca-profielen uit het dossier 'ondernemer horeca/bakkerij' samen te voegen tot één kwalificatiedossier met een gezamenlijke basis in het verlenen van gastvrijheid.
Het aantal profielen is nagenoeg gelijk gebleven. In deze ontwikkeling zijn ook de inzichten en achtergronden meegenomen vanuit de drie cross-overs “Medewerker Marketing, Sales en Hospitality”, Allround hospitality medewerker” en “Leidinggevende international hospitality”.

De term ‘travel’ is aangepast naar ‘tourism’ omdat dit de bredere context van beroepen waarvoor wordt opgeleid beter weergeeft. Dit geldt ook voor 'horeca' dat in dit dossier 'hospitality' heet. 'leisure' is hetzelfde gebleven. Er is gekozen voor internationale termen omdat deze herkenbaar zijn op de arbeidsmarkt, passen bij de internationale context en beter aansluiten op terminologie uit het hoger onderwijs.

Klik voor een overzicht van de wijzigingen op profielniveau op deze link:
https://digik.s-bb.nl/UserControls/DossierResource.ashx?Df80b9e39-759c-4c50-b560-f9af21355381

Klik voor een overzicht van de wijzigingen op kerntaakniveau op deze link:
https://digik.s-bb.nl/UserControls/DossierResource.ashx?Dfff4d0e5-5617-410b-8ff5-7fd36f82ce1a

Klik voor een overzicht van de wijzigingen op niveau van kerntaken & werkprocessen op deze link:
https://digik.s-bb.nl/UserControls/DossierResource.ashx?D6821f874-5aa5-44cb-bf4a-fc942adc5cb8

De grootste verwantschap tussen de profielen is te vinden in de ontvangst en het afscheid nemen van gasten, het verwerken van reserveringen, optreden als aanspreekpunt, handelen bij incidenten en calamiteiten, verkopen of verhuren van producten en diensten en het verlenen van service en gastvrijheid. De taken op dit gebied zijn dan ook in een basisdeel verwerkt. Daarnaast hebben de kwalificaties op niveau 4 verwante werkprocessen op het gebied van leidinggeven en het managen van processen.
Het verlenen van gastvrijheid is essentieel voor deze kwalificaties en is daarom sterk aangezet in dit nieuwe kwalificatiedossier. De kerntaak 'Verleent gastvrijheid' komt ook ook voor in het kwalificatiedossier Keuken & foodservice. De kerntaak- en werkprocestitels voor deze kerntaak zijn in beide dossiers gelijk, maar de onderliggende handelingen zijn in de context van het betreffende dossier beschreven.

10. Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Hospitality, tourism & leisure is ontwikkeld in opdracht van de sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid. De Sectorkamer heeft in afstemming met het marktsegment Gastvrijheid en mbo raad inhoudsdeskundigen voorgedragen uit onderwijs en bedrijfsleven, die input leverden tijdens het ontwikkelproces.
Het kwalificatiedossier Hospitality, tourism & leisure (gewijzigd 2024) is gevalideerd door de sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid op advies van het marktsegment Gastvrijheid. De samenstelling van zowel marktsegment en de sectorkamer is te vinden op www.s-bb.nl.

Namens het onderwijs waren de volgende instellingen betrokken bij totstandkoming van dit kwalificatiedossier:
ROC Albeda, De Rooi Pannen, Deltion College, Noorderpoort, Firda, ROC Midden Nederland, ROC van Amsterdam, Vistacollege, ROC van Twente, SVO, Graafschap College.

Vanuit bedrijfsleven waren betrokken: Koninklijke Horeca Nederland (KHN) en enkele horeca ondernemers, Stichting Vakopleiding Horeca (SVH), HISWA-RECRON, Reiswerk en enkele ondernemers uit de reisbranche.

11. Verblijfsduur 4 jarig

Voor de Ondernemer hospitality is de studieduur vastgesteld op vier jaar. Gezien de hoeveelheid en complexiteit van de werkzaamheden is een kortere studieduur niet toereikend.
Voor de leidinggevende kwalificaties voor hospitality, tourism en leisure geldt geen afwijkende nominale studieduur.

12. Aanvullende informatie

N.v.t.

13. Eisen mbo-certificaat

N.v.t.