

Kwalificatiedossier mbo

Dienstverlening in de luchtvaart

Crebonr. 23416

Kwalificaties

» **Luchtvaartdienstverlener (Crebonr. 27040)**

Versie

Gewijzigd 2025

Geldig vanaf

01-08-2025

Opleidingsdomein

Transport, scheepvaart en logistiek (Crebonr. 79070)

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer Mobiliteit, Transport, Logistiek en Maritiem
Op: 13-09-2024

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Verleent service aan passagiers / gasten	7
B1-K1-W1: Verleent service aan passagiers/gasten	8
B1-K1-W2: Draagt zorg voor de veiligheid van passagiers/gasten en collega's	8
B1-K1-W3: Werkt aan professionele (team)ontwikkeling	9
B1-K2: Begeleidt passagiers op de luchthaven	10
B1-K2-W1: Assisteert en begeleidt passagiers	11
B1-K2-W2: Handelt bagage af	12
B1-K3: Begeleidt passagiers in het vliegtuig	13
B1-K3-W1: Bereidt de vlucht voor	14
B1-K3-W2: Begeleidt vanuit het vliegtuig het in- en uitstappen van de passagiers	14
B1-K3-W3: Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht	15
B1-K3-W4: Rondt cabinewerkzaamheden af	16
2. Generieke onderdelen	17
Profieldeel	18
P1: Luchtvaartdienstverlener	18

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Luchtvaartdienstverlener	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Verleent service aan passagiers / gasten	B1-K1-W1	Verleent service aan passagiers/gasten
	B1-K1-W2	Draagt zorg voor de veiligheid van passagiers/gasten en collega's
	B1-K1-W3	Werkt aan professionele (team)ontwikkeling
B1-K2 Begeleidt passagiers op de luchthaven	B1-K2-W1	Assisteert en begeleidt passagiers
	B1-K2-W2	Handelt bagage af
B1-K3 Begeleidt passagiers in het vliegtuig	B1-K3-W1	Bereidt de vlucht voor
	B1-K3-W2	Begeleidt vanuit het vliegtuig het in- en uitstappen van de passagiers
	B1-K3-W3	Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht
	B1-K3-W4	Rondt cabinewerkzaamheden af

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Luchtvaartdienstverlener
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij een luchtvaartmaatschappij, afhandelingsbedrijf, luchthaven of ondersteunend bedrijf voor de luchtvaartsector*. Afhankelijk van de werkzaamheden werkt de beginnend beroepsbeoefenaar op diverse plekken op de luchthaven als passagemedewerker (bijvoorbeeld in de vertrekhal, de aankomsthal of bij de gate) of in het vliegtuig als cabinemedewerker.

Op de luchthaven is er een continue stroom van personen waarop de beginnend beroepsbeoefenaar moet inspelen. De werkomgeving waar de beginnend beroepsbeoefenaar het werk uitvoert, kenmerkt zich door een dynamische en internationale omgeving, waardoor de beginnend beroepsbeoefenaar in aanraking komt met passagiers** uit verschillende landen met verschillende culturele achtergronden en talen. Het werk van de beginnend beroepsbeoefenaar gaat 24 uur per dag, 365 dagen per jaar door.

Daarnaast wordt de context waarin de beginnend beroepsbeoefenaar opereert gekenmerkt door (het voorkomen van) een veelheid van onvoorspelbaarheden, het ontzorgen van de passagier gedurende het verblijf op de luchthaven en het vliegtuig, waarin de veiligheidseisen leidend zijn in de uitvoering.

*Vanwege de aard van de werkzaamheden in kerntaak 1 is het mogelijk deze ook uit te voeren op de front-office van een hotel, de frontoffice van een camping, de frontoffice van een bungalowpark, in een treinterminal, in een ferryterminal, in een cruiseterminal of de frontoffice van een cruiseschip. Hierbij gelden dezelfde kenmerken uit de bovenstaande beroepscontext.

**Wanneer er in het kwalificatiedossier gesproken wordt over passagiers/gasten worden hier zowel internationale als nationale passagiers/gasten mee bedoeld.

Typerende beroepshouding

Als visitekaartje van het bedrijf stelt de beginnend beroepsbeoefenaar zich dienstverlenend, representatief, resultaat-, kwaliteit-, klant- en servicegericht op. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een open en proactieve houding en is communicatief vaardig, empathisch, verantwoordelijk en heeft probleemoplossend vermogen. Deze is weerbaar en kan omgaan met onverwachte situaties en kan omgaan met passagiers met verschillende persoonlijkheden en culturen. Daarbij is de beginnend beroepsbeoefenaar in hoge mate stressbestendig, zelfstandig, standvastig, weerbaar en flexibel. De beginnend beroepsbeoefenaar kan snel schakelen bij onvoorspelbaarheden. Deze is digitaal vaardig en kan passagiers ontzorgen in digitale processen.

De beginnend beroepsbeoefenaar is fit to fly en is zich bewust van fysieke en psychische eisen welke worden gesteld aan de uitvoering van het beroep. Een goede conditie is belangrijk en voor duurzame inzetbaarheid dient de beginnend beroepsbeoefenaar diens leefpatroon dan ook af te stemmen op onregelmatige werktijden en om te kunnen omgaan met verstoring van bioritme en jetlag.

De beginnend beroepsbeoefenaar kan zowel in individueel als in teamverband werken. De beginnend beroepsbeoefenaar is zich bewust van de eigen functie binnen de keten en maakt daarvan gebruik binnen de werkzaamheden. Daarbij kan die in het contact met passagiers en collega's op een passende manier communiceren en inspelen op de verschillende behoeftes en vragen. Deze neemt onder alle omstandigheden een representatieve, vriendelijke en nette houding aan en handelt hierbij volgens de geldende richtlijnen.

De beginnend beroepsbeoefenaar is onder alle omstandigheden zich bewust van de (vlieg)veiligheidseisen. De beginnend beroepsbeoefenaar is alert op mogelijke incidenten en weet waar nodig adequaat te handelen volgens de juiste procedure.

De beginnend beroepsbeoefenaar is zich bewust van de nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied. Deze is reflectief op het (eigen) handelen, het eigen voorkomen en het verloop en de uitvoering van de werkprocessen binnen de eigen organisatie/stukje van de keten op de luchthaven.

Typering van de beroepengroep

Resultaat van de beroepengroep

Aan passagiers/gasten is service verleent. De passagiers/gasten zijn veilig en op tijd op de juiste plek van bestemming.

B1-K1: Verleent service aan passagiers / gasten

Complexiteit

Bij het verlenen van service aan passagiers/gasten heeft de beginnend beroepsbeoefenaar te maken met diverse en snel wisselende taken waarbij veelal standaard procedures worden gebruikt. De complexiteit van de werkzaamheden ligt met name bij het aantal en de hoeveelheid verschillende factoren waar de beginnend beroepsbeoefenaar mee te maken krijgt. Zo werkt de beginnend beroepsbeoefenaar in sterk wisselende teams met verschillende (onbekende) collega's. Een andere complicerende factor is het werken met verschillende soorten passagiers/gasten met verschillende culturen en gedragingen. Daarnaast maakt het kunnen omgaan met verschillende omstandigheden, omgevingen en wisselende, strakke tijdschema's het uitvoeren van de werkzaamheden complex.

Het afbreukrisico wat ontstaat als de werkzaamheden niet goed uitgevoerd worden is aanzienlijk. Dit kan bijvoorbeeld onveilige situaties voor passagiers/gasten/zichzelf en/of collega's creëren en extra kosten voor de organisatie of eventuele imagoschade voor de werkgever en/of problemen met instanties (bijv. wetgeving) met zich meebrengen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft brede kennis met betrekking tot het service verlenen, safety & security en de achtergrond van passagiers/gasten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De rol van de beginnend beroepsbeoefenaar is uitvoerend en signalerend. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met directe en indirecte collega's binnen de keten. Deze draagt verantwoordelijkheid voor het melden van onregelmatigheden/afwijkingen, en voor de resultaten van de eigen werkzaamheden en ontwikkeling. Daarbij is de beginnend beroepsbeoefenaar medeverantwoordelijk voor het teamresultaat.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede en specialistische kennis van beroepsspecifieke digitale systemen (zoals inchecksystemen)
- heeft brede en specialistische kennis van de safety & security voorschriften
- heeft brede en specialistische kennis van het verloop van de customer journey
- heeft brede kennis van EHBO en BHV
- heeft brede kennis van eigen en andere culturen
- heeft brede kennis van vaktermen in het Nederlands
- heeft kennis van beroepsgerelateerde duurzaamheidsaspecten
- heeft kennis van de dienstverlenende services op het vliegveld
- heeft kennis van de totale reis van de klant en de verschillende (customer) services die daarbij (op afstand) verleend kunnen worden aan (potentiële) passagiers.
- heeft kennis van methodes om tevredenheid van passagiers/klanten te achterhalen
- heeft kennis van observatietechnieken
- heeft kennis van omgangsvormen
- heeft kennis van risicogedrag
- heeft kennis van special needs, waaronder passengers with a restricted mobility (PRM) en fysieke en mentale beperking bij passagiers/gasten
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen op de luchthaven
- heeft kennis van veel voorkomende risico's op de luchthaven
- kan assistentie verlenen bij het gebruik van selfservice-systemen
- kan een mondelinge suggestie doen ter verbetering/optimalisatie van de werkprocessen/werkzaamheden en het team
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan in een tweede moderne vreemde taal een mondelinge, korte beroepsgerichte instructie en/of briefing begrijpen
- kan in een tweede moderne vreemde taal een korte, eenvoudige presentatie geven over het vakgebied
- kan in een tweede moderne vreemde taal met passagiers/gasten en collega's redelijk/vlot korte gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken

B1-K1: Verleent service aan passagiers / gasten

- kan in het Engels beroepsgerichte instructies (bijv. flight safety manuals) lezen en begrijpen
- kan in het Engels een beroepsgerichte mondelinge instructie en/of briefing begrijpen
- kan in het Engels een korte (incident)rapportage maken
- kan in het Engels een professionele presentatie geven over het vakgebied
- kan in het Engels met passagiers/gasten en collega's vloeiend en spontaan gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken
- kan mondeling informatie overdragen
- kan rapportages opstellen
- kan reflectievaardigheden toepassen
- kan verschillende gesprekstechnieken toepassen

B1-K1-W1: Verleent service aan passagiers/gasten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar begroet de passagiers/gasten en controleert met behulp van het informatiesysteem de gegevens van de passagiers/gasten en overhandigt eventuele benodigdheden. Indien nodig verwijst en/of begeleidt de beginnend beroepsbeoefenaar de passagiers/gasten naar de gewenste locatie, juiste procedure en/of een collega. De beginnend beroepsbeoefenaar voorziet passagiers/gasten van informatie over alle (digitale) aangelegenheden en (digitale) procedures. Daarnaast fungeert de beginnend beroepsbeoefenaar als aanspreekpunt en achterhaalt overige wensen of vragen van de passagiers/gasten (met betrekking tot het verblijf). De beginnend beroepsbeoefenaar rondt het contact op passende wijze af en controleert daarbij de tevredenheid van de passagiers/gasten.

De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert en ontvangt klachten en/of problemen en/of afwijkend gedrag. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt de oorzaak van de klacht en/of het probleem en geeft een passende oplossing rekening houdend met de bedrijfsprocedures en de eigen bevoegdheid. Indien nodig overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met de leidinggevende ten aanzien van een oplossing.

Resultaat

De passagiers/gasten zijn passend geïnformeerd, geholpen en ondersteund alvorens/gedurende en bij afronding van het verblijf. In het geval van klachten en/of problemen en/of afwijkend gedrag is (in samenspraak met de leidinggevende) een passende oplossing geboden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ontvangt, begeleidt en/of verwijst de passagiers op een passende en gastvrije wijze;
- informeert proactief passagiers/gasten op een gastvrije en correcte wijze;
- stemt de taal en benaderingswijze op passende wijze op de passagiers/gasten af;
- verleent service op maat (customized service) vanuit de behoefte en culturen van passagiers/gasten;
- optimaliseert de sfeer in het contact met passagiers/gasten, straalt enthousiasme uit en weet passagiers/gasten hierin mee te nemen;
- handelt proactief bij achterhalen van de behoefte van de passagiers/gasten;
- luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers/gasten;
- signaleert en handelt proactief bij klachten, problemen of afwijken gedrag;
- draagt actief oplossingen voor klachten en/of problemen aan binnen de geldende bedrijfsprocedures en de eigen bevoegdheden.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

B1-K1-W2: Draagt zorg voor de veiligheid van passagiers/gasten en collega's

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar monitort de veiligheid van passagiers/gasten en collega's op locatie. Deze verzamelt informatie ten behoeve van de veiligheid van de passagiers/gasten en collega's op locatie. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert passagiers/gasten op de werkvloer en signaleert afwijkingen bijvoorbeeld in de systemen, passagiers/gasten, bagage en/of procedures. Wanneer deze van invloed zijn op de veiligheid van

B1-K1-W2: Draagt zorg voor de veiligheid van passagiers/gasten en collega's

passagiers/gasten en collega's zet de beginnend beroepsbeoefenaar de veiligheidsprocedures in gang.

De beginnend beroepsbeoefenaar handelt bij incidenten en calamiteiten op locatie. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft (eigen) grenzen ten aanzien van de sociale en fysieke veiligheids(procedures) aan en spreekt passagiers/gasten die zich niet aan de regels houden aan op hun gedrag en/of treedt de-escalerend op. De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert met passagiers/gasten en/of collega's over de betreffende situatie. Deze geeft up-to-date informatie, veiligheidsinstructies en licht eventuele evacuatieprocedures toe en voert deze uit. Indien nodig ondersteunt de beginnend beroepsbeoefenaar instanties bij het verlenen van de eerste hulp aan gewonde passagiers/gasten of collega's of verleent zelf eerste hulp. Daarnaast rapporteert de beginnend beroepsbeoefenaar ten aanzien van afwijkende omstandigheden, incidenten en/of calamiteiten bij de leidinggevende.

Resultaat

De veiligheid van de passagiers/gasten en collega's is gemonitord. Indien nodig is er gehandeld volgens de (veiligheids)procedure. Incidenten en calamiteiten zijn gerapporteerd aan de leidinggevende.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is alert op afwijkingen betreffende de veiligheid van passagiers/gasten en collega's;
- blijft klantvriendelijk bij problematische passagiers/gasten;
- spreekt passagiers/gasten met overtuiging aan op ontoelaatbaar gedrag, toont daarbij overwicht en stelt zich zelfverzekerd op;
- weet op tactvolle wijze grenzen te stellen aan ontoelaatbaar gedrag en geeft duidelijk aan als grenzen overschreden worden;
- handelt proactief bij incidenten en calamiteiten;
- treedt bij afwijkend gedrag de-escalerend op volgens de binnen het bedrijf geldende de-escalatieladder;
- communiceert helder en duidelijk naar passagiers/gasten en collega's betreffende incidenten en calamiteiten;
- rapporteert incidenten en calamiteiten secuur.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K1-W3: Werkt aan professionele (team)ontwikkeling

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt informatie op basis van observaties op de werkvloer, trends en ontwikkelingen in de branche en via collega's, samenwerkingspartners en passagiers/gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar ordent de informatie en denkt indien nodig na over oplossingen en mogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld knelpunten, werkwijze, planning, omgang passagiers/gasten, overdracht naar collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar neemt deel aan werkoverleggen. In de werkoverleggen deelt deze relevante informatie en casussen, stelt vragen en bespreekt suggesties voor verbetering/optimalisatie van de werkprocessen/werkzaamheden en het team. Daarnaast stemt de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden met collega's af en ontvangt/geeft waar nodig feedback aan collega's betreffende de uitgevoerde werkzaamheden.

Resultaat

In het werkoverleg zijn (indien nodig) suggesties voor verbetering en/of optimalisatie van de werkprocessen en werkzaamheden besproken, werkzaamheden afgestemd en feedback ontvangen van/ gegeven aan collega's.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- denkt proactief op basis van verzamelde informatie na over oplossingen en mogelijkheden;
- neemt actief deel aan werkoverleggen;
- stemt werkprocessen en werkzaamheden nauwkeurig af met collega's.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Samenwerken en overleggen, Bedrijfsmatig handelen, Instructies en procedures opvolgen

Complexiteit

Bij het begeleiden van passagiers op de luchthaven heeft de beginnend beroepsbeoefenaar te maken met een grote diversiteit aan werkzaamheden waarbij veelal standaard procedures worden gebruikt. De complexiteit van de werkzaamheden ligt onder andere bij de omgang met passagiers en daarbij de diverse werkzaamheden die in een internationale omgeving worden uitgevoerd. Hierin moet de beginnend beroepsbeoefenaar omgaan met diverse culturen, verschillende normen en waarden en verschillende talen. Het schakelen tussen al deze verschillende culturen, normen en waarden en talen maakt het werk complex. De verschillende omstandigheden op de luchthaven vragen van de beginnend beroepsbeoefenaar dat deze zich continue moet kunnen aanpassen aan en op de hoogte moet blijven van de actuele situatie op het vliegveld.

Hetgeen deze werkzaamheden complex maakt is dat de beginnend beroepsbeoefenaar geacht wordt om constant alert te zijn op afwijkende en onveilige situaties. Bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn het opvolgen van de gestandaardiseerde taken, procedures en tijdschema's van essentieel belang. Daarbij geldt dat de werkzaamheden plaatsvinden onder wisselende omstandigheden op de luchthaven, waarbij de balans tussen het naleven en opvolgen van de bedrijfsrichtlijnen en de klantgerichte service constant bewaakt dient te worden. De bovenstaande complexiteiten bij het begeleiden van passagiers op de luchthaven maken dat het afbreukrisico aanzienlijk is met consequentie zoals het ontstaan van onnodige fouten, het niet op tijd signaleren van veiligheidsrisico's, daling van klantbeleving, imagoschade voor de organisatie en/of extra kosten.

Om de werkzaamheden goed in uitvoering te brengen heeft de beginnend beroepsbeoefenaar een brede en specialistische kennis van het incheckproces en het in- en uitstapproces, de normen waaraan bagage moet voldoen en wet- en regelgeving nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De rol van de beginnend beroepsbeoefenaar is uitvoerend en signalerend. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met directe en indirecte collega's binnen de keten. Deze draagt verantwoordelijkheid voor het melden van onregelmatigheden/afwijkingen, en voor de resultaten van de eigen werkzaamheden en ontwikkeling. Daarbij is de beginnend beroepsbeoefenaar medeverantwoordelijk voor het teamresultaat.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede en specialistische kennis van beroepsspecifieke digitale systemen (zoals inchecksystemen, luchtvaartspecifieke apps en PDA)
- heeft brede en specialistische kennis van de normen waaraan (hand-, speciaal-, en ruim-)bagage moet voldoen
- heeft brede en specialistische kennis van de safety & security voorschriften
- heeft brede en specialistische kennis van het verloop van de customer journey
- heeft brede en specialistische kennis van in- en uitstapprocessen
- heeft brede en specialistische kennis van luchtvaartcodes en vakjargon voor passagewerkzaamheden
- heeft brede kennis van culturen/culturele achtergronden van passagiers/gasten
- heeft brede kennis van EHBO en BHV
- heeft brede kennis van topografie
- heeft brede kennis van vaktermen in het Nederlands
- heeft kennis van de belangrijkste kenmerken op een boardingpass
- heeft kennis van de dienstverlenende services op het vliegveld
- heeft kennis van het totale ketenproces op de luchthaven, zowel op landside als op airside
- heeft kennis van methodes om tevredenheid van passagiers/klanten te achterhalen
- heeft kennis van observatietechnieken
- heeft kennis van omgangsvormen
- heeft kennis van risicogedrag
- heeft kennis van SDG's en duurzaamheidsprincipes
- heeft kennis van special needs, waaronder passengers with a restricted mobility (PRM) en fysieke en mentale beperking bij passagiers/gasten
- heeft kennis van veel voorkomende risico's op de luchthaven
- heeft kennis van verschillende manieren waarop ondermijning op de luchthaven kan plaatsvinden
- heeft specialistische kennis van benodigde reisdocumenten en visa
- heeft brede en specialistische kennis van de binnen de organisatie geldende de-escalatieladder
- kan assistentie verlenen bij het gebruik van selfservice-systemen
- kan berekeningen uitvoeren (bijvoorbeeld bij overbagage)
- kan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving toepassen

B1-K2: Begeleidt passagiers op de luchthaven

- kan de te leveren service aanpassen aan verschillende culturen
- kan gedragskenmerken van passagiers herkennen
- kan het omroepsysteem gebruiken
- kan in een tweede moderne vreemde taal een mondelinge, korte beroepsgerichte instructie en/of briefing begrijpen
- kan in een tweede moderne vreemde taal een korte, eenvoudige presentatie geven over het vakgebied
- kan in een tweede moderne vreemde taal met passagiers/gasten en collega's redelijk/vlot korte gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken
- kan in het Engels beroepsgerichte instructies (bijv. flight safety manuals) lezen en begrijpen
- kan in het Engels een beroepsgerichte mondelinge instructie en/of briefing begrijpen
- kan in het Engels een korte (incident)rapportage maken
- kan in het Engels een professionele presentatie geven over het vakgebied
- kan in het Engels met passagiers/gasten en collega's vloeiend en spontaan gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken
- kan verkoopvaardigheden en -technieken toepassen
- kan verschillende gesprekstechnieken toepassen

B1-K2-W1: Assisteert en begeleidt passagiers

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt bij de gate de in- of uitstappende passagiers, controleert bij het instapproces de reisdocumenten en voorziet de passagiers van de benodigde informatie. De beginnend beroepsbeoefenaar monitort het in- en/of uitstapproces door te volgen of deze zonder verstoringen verloopt. Bij verstoringen en/of conflicten handelt deze de-escalerend (bijvoorbeeld door middel van mondeling contact de spanning te verminderen).

De beginnend beroepsbeoefenaar assisteert passagiers met speciale behoeften, zoals ouderen, mindervaliden of gezinnen met jonge kinderen. Bij het in- en uitstapproces draagt de beginnend beroepsbeoefenaar deze passagiers met speciale behoeften over aan collega's of krijgt deze overgedragen.

Bij vertragingen en annuleringen is de beginnend beroepsbeoefenaar het aanspreekpunt voor de passagiers. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt hierbij eventuele alternatieven aan. De beginnend beroepsbeoefenaar kan in het geval van een transfer de passagier de juiste weg wijzen op het vliegveld.

Resultaat

De passagiers zijn geassisteerd en begeleid tijdens de passenger journey op de luchthaven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- signaleert en handelt proactief gedurende de passenger journey;
- draagt actief oplossingen aan binnen de geldende regels, bijvoorbeeld bij vertraagde/geannuleerde vlucht;
- geeft passagiers duidelijk instructies over de procedures;
- assisteert passagiers (met speciale behoeften) rustig en zelfverzekerd;
- grijpt adequaat in als de voortgang van de passenger journey wordt verstoord;
- ontvangt, begeleidt en/of verwijst de passagiers op een passende en gastvrije wijze;
- stemt tijdig en duidelijk met collega's af over de begeleiding van passagiers met speciale behoeftes;
- draagt zorgvuldig belangrijke informatie over de passagiers over aan collega's;
- is alert op onveilige en/of afwijkende situaties;
- handelt conform de eigen bevoegdheden bij calamiteiten.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Begeleiden

Omschrijving

Bij het inchecken van de bagage controleert de beginnend beroepsbeoefenaar de handbagage, neemt ruimbagage in en labelt deze met de correcte bestemming. In het geval van speciale bagage, zoals afwijkende formaten of met beschadiging, voert de beginnend beroepsbeoefenaar de geldende controles uit en informeert de passagier. De bijbehorende processtappen registreert deze in het (computer)systeem. Indien nodig meldt de beginnend beroepsbeoefenaar de uitgevoerde werkzaamheden en eventuele onregelmatigheden bij de leidinggevende.

Bij de gate voert de beginnend beroepsbeoefenaar een laatste check op de handbagage uit en checkt eventueel handbagage in voor het ruim. In dit geval neemt de beginnend beroepsbeoefenaar de handbagage in en labelt deze waarna deze in het ruim kan worden geplaatst. Bij aankomst van de vlucht fungeert de beginnend beroepsbeoefenaar als aanspreekpunt voor passagiers in de bagagehal door vragen te beantwoorden over bijvoorbeeld verloren of beschadigde bagage. Indien nodig zorgt de beginnend beroepsbeoefenaar voor een passende oplossing binnen de eigen bevoegdheden of verwijst deze de passagiers door naar de juiste partij of collega.

Resultaat

De bagage is ingecheckt, gecontroleerd en afgehandeld. De processtappen zijn in het (computer)systeem geregistreerd. Uitgevoerde werkzaamheden en onregelmatigheden zijn gemeld bij de leidinggevende. Eventuele vragen zijn beantwoord.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert nauwkeurig de bagage volgens de geldende voorschriften, procedures en instructies;
- geeft proactief en op passende wijze informatie, advies en service op basis van de wensen, behoeften en verwachtingen van passagiers en de mogelijkheden van de organisatie en bedrijven in de keten;
- signaleert en handelt proactief op afwijkingen in het bagageproces;
- handelt de bagage af volgens instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (bedrijfs)procedure;
- draagt actief oplossingen aan binnen de geldende regels ten aanzien van het bagageproces;
- geeft passagiers duidelijk instructies/antwoorden over de procedures ten aanzien van het bagageproces;
- registreert processtappen in het (computer)systeem volgens geldende voorschriften, procedures en instructies.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

B1-K3: Begeleidt passagiers in het vliegtuig

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt de passagiers in, tijdens en uit het vliegtuig volgens vastgestelde procedures en voert gestandaardiseerde werkzaamheden uit. Tijdens de uitvoering van deze werkzaamheden krijgt de beginnend beroepsbeoefenaar te maken met wisselende omstandigheden, zoals een diversiteit aan passagiers en collega's, wisselende tijdzones en verschillende weersomstandigheden. De complexiteit wordt onder andere bepaald door het strakke tijdschema waarin de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Daarbij moet de beginnend beroepsbeoefenaar tegelijkertijd accuraat werken, zorgen voor een prettige sfeer en zorg dragen voor de safety en security in het vliegtuig. De juiste balans vinden tussen het zorgen voor een prettige sfeer en het zorg dragen voor de safety en security maakt het werk complex. De bovenstaande complexiteiten bij het begeleiden van passagiers in het vliegtuig maken dat het afbreukrisico groot is met consequenties zoals het ontstaan van onnodige fouten, het niet op tijd signaleren van veiligheidsrisico's, daling van klantbeleving en/of imagoschade voor de organisatie.

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft brede en specialistische kennis nodig om de werkzaamheden aan boord van het vliegtuig te kunnen uitvoeren en beschikt over specialistische vaardigheden voor het begeleiden van passagiers in het vliegtuig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De rol van de beginnend beroepsbeoefenaar is uitvoerend en signalerend. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met directe en indirecte collega's binnen de keten. Deze draagt verantwoordelijkheid voor het melden van onregelmatigheden/afwijkingen, en voor de resultaten van de eigen werkzaamheden en ontwikkeling. Daarbij is de beginnend beroepsbeoefenaar medeverantwoordelijk voor het teamresultaat en de sfeer aan boord gedurende de vlucht.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede en specialistische kennis van beroepsspecifieke digitale systemen (zoals luchtvaartspecifieke apps)
- heeft brede en specialistische kennis van de normen waaraan (hand-, speciaal-, en ruim-)bagage moet voldoen
- heeft brede en specialistische kennis van flight safety procedures, inclusief de procedures voor bijvoorbeeld passagiers reizend met baby's en passagiers zittend bij de nooduitgangen
- heeft brede en specialistische kennis van het takenpakket van de verschillende rollen in het vliegtuig
- heeft brede en specialistische kennis van het verloop van de customer journey
- heeft brede en specialistische kennis van in- en uitstapprocessen
- heeft brede en specialistische kennis van luchtvaartcodes en vakjargon voor cabinewerkzaamheden
- heeft brede kennis van de indelingselementen van het vliegtuig
- heeft brede kennis van EHBO en BHV
- heeft brede kennis van eigen en andere culturen
- heeft brede kennis van risico's gedurende een vlucht
- heeft brede kennis van vaktermen in het Nederlands
- heeft kennis van de hulpmiddelen in de cabine
- heeft kennis van de op- en afbouwmethodes van trolleys
- heeft kennis van de procedures voor het openen en sluiten van de vliegtuigdeuren
- heeft kennis van de stappen voor het uitvoeren van een security check in het vliegtuig
- heeft kennis van de werking van de slides
- heeft kennis van observatietechnieken
- heeft kennis van risicogedrag
- heeft kennis van SDG's en duurzaamheidsprincipes
- heeft kennis van special needs, waaronder passengers with a restricted mobility (PRM) en fysieke en mentale beperking bij passagiers/gasten
- heeft brede en specialistische kennis van de binnen de organisatie geldende de-escalatieladder
- kan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving toepassen
- kan de procedure voor handbagage opvolgen
- kan de te leveren service aanpassen aan verschillende culturen
- kan de voorraadcontrole uitvoeren
- kan een Flight Safety demonstratie geven
- kan een security check procedure in het vliegtuig opvolgen
- kan flight-safety procedures toepassen
- kan gedragskenmerken van passagiers herkennen

B1-K3: Begeleidt passagiers in het vliegtuig

- kan in een tweede moderne vreemde taal een mondelinge, korte beroepsgerichte instructie en/of briefing begrijpen
- kan in een tweede moderne vreemde taal een korte, eenvoudige presentatie geven over het vakgebied
- kan in een tweede moderne vreemde taal met passagiers/gasten en collega's redelijk/vlot korte gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken
- kan in het Engels beroepsgerichte instructies (bijv. flight safety manuals) lezen en begrijpen
- kan in het Engels een beroepsgerichte mondelinge instructie en/of briefing begrijpen
- kan in het Engels een korte (incident)rapportage maken
- kan in het Engels een professionele presentatie geven over het vakgebied
- kan in het Engels met passagiers/gasten en collega's vloeiend en spontaan gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken
- kan mondeling informatie overdragen
- kan rapportages opstellen
- kan ten aanzien van de in flight verkoop verkoopvaardigheden en -technieken inzetten
- kan verschillende gesprekstechnieken toepassen

B1-K3-W1: Bereidt de vlucht voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar meldt zich fit to fly aan voor de vlucht en neemt deel aan de (Engelse) briefing. Deze beantwoordt tijdens de briefing vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures (flight safety). Aansluitend controleert de beginnend beroepsbeoefenaar de veiligheid en voorzieningen aan boord door de noodapparatuur te controleren aan de hand van de preflight checklist. Deze checkt of aan alle emergency- en safety-eisen wordt voldaan en controleert de cabine en galleys op de aanwezigheid van de benodigde hulpmiddelen en voorzieningen en voert de security check uit. Geconstateerde afwijkingen, gebreken of onregelmatigheden meldt die aan de leidinggevende.

Resultaat

Alle noodzakelijke veiligheidscontroles zijn uitgevoerd en aan de vereisten is voldaan (flight safety en emergency- en safety-eisen). De hulpmiddelen en voorzieningen in de cabine en galleys zijn aanwezig. Eventuele afwijkingen of gebreken zijn aan de leidinggevende gerapporteerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- meldt zich tijdig en fit to fly aan voor de vlucht;
- neemt actief deel aan de briefing;
- beantwoordt vragen van de purser over de veiligheid en/of procedures tijdens de briefing correct;
- controleert nauwkeurig aan de hand van de preflight checklist of alle noodapparatuur voldoet aan de eisen;
- voert emergency en safety checks uit volgens voorschriften;
- voert een security check uit voor aanvang van de vlucht volgens de geldende procedures;
- communiceert (in het Engels) tijdig en duidelijk over eventuele geconstateerde afwijkingen, gebreken of onregelmatigheden met de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K3-W2: Begeleidt vanuit het vliegtuig het in- en uitstappen van de passagiers

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verwelkomt de passagiers aan boord en verwijst deze naar de plaatsen. De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt passagiers die assistentie nodig hebben naar de zitplaats in het vliegtuig. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft een speciale briefing aan onder andere passagiers die reizen met een baby, passagiers die zitten bij de nooduitgang en/of passagiers met speciale behoeftes. Bij aanvang van de vlucht sluit de beginnend beroepsbeoefenaar de deuren van het vliegtuig en activeert de slides. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft vervolgens een vliegveiligheidsdemonstratie. Bij aankomst deactiveert de beginnend beroepsbeoefenaar de slides, opent de deuren, groet de passagiers bij het verlaten van het vliegtuig en verwijst deze waar nodig door, bijvoorbeeld in het geval van transfers. Bij aankomst begeleidt de beginnend beroepsbeoefenaar de passagiers met

B1-K3-W2: Begeleidt vanuit het vliegtuig het in- en uitstappen van de passagiers

speciale behoeftes uit het vliegtuig en draagt deze over aan de collega's.

Indien nodig (bijvoorbeeld bij incidenten en calamiteiten) grijpt de beginnend beroepsbeoefenaar waar mogelijk in. Deze geeft bijvoorbeeld instructies en start (mogelijke vervolg)acties op, treedt de-escalerend op of zorgt voor een andere passende oplossing binnen de eigen bevoegdheden.

Resultaat

Passagiers zijn begeleid bij het in- en uitstappen van het vliegtuig. De procedures bij het in- en uitstappen zijn uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verwelkomt de passagiers op gastvrije wijze;
- begeleidt de passagiers op vriendelijke wijze;
- verstrekt duidelijk en relevante informatie over het in- en uitstappen aan passagiers;
- sluit en opent de deuren volgens de procedures;
- activeert en deactiveert de slides volgens de procedures;
- toont de veiligheidsdemonstratie volgens de bedrijfsprocedures;
- draagt begeleiding van passagiers met speciale behoeftes op juiste wijze over.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

B1-K3-W3: Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt de distributie van producten gedurende de vlucht voor door de trolley en eventueel benodigde apparatuur gereed te maken voor gebruik. De beginnend beroepsbeoefenaar laadt de trolley in met de verschillende producten zoals drinken, etenswaar of sales artikelen. De beginnend beroepsbeoefenaar distribueert en/of verkoopt de producten en achterhaalt door middel van sociale interactie de behoefte van de passagier. Gedurende de vlucht monitort de beginnend beroepsbeoefenaar de passagierstevredenheid over de dienstverlening in het vliegtuig door onder anderen vragen te stellen en (non-)verbaal gedrag te observeren. Indien nodig handelt de beginnend beroepsbeoefenaar hiernaar. De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt passagiers met speciale behoeftes aan boord bij bijvoorbeeld het toiletbezoek of het toepassen van EHBO.

De beginnend beroepsbeoefenaar handelt de-escalerend bij passagiers met risicovol en/of ontoelaatbaar gedrag. Deze onderzoekt de oorzaak van het gedrag en onderneemt passende vervolgacties zoals het aanspreken van de passagiers. Bij aanhoudend risicovol en/of ontoelaatbaar gedrag draagt deze de passagier over aan de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar rapporteert over incidenten tijdens de vlucht aan de leidinggevende.

Resultaat

De passagiers zijn tijdens de vlucht begeleid en verzorgd. De sfeer aan boord is rustig en veilig. Bij passagiers met risicovol en/of ontoelaatbaar gedrag is de-escalerend gehandeld. Incidenten zijn gerapporteerd bij de leidinggevende.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- distribueert of verkoopt op efficiënte wijze producten vanaf de trolley;
- beantwoordt vragen over de vlucht duidelijk en correct;
- begeleidt op rustige en zelfverzekerde wijze bijzondere passagiers;
- stemt tijdig en duidelijk met collega's af over de begeleiding van passagiers met speciale behoeften en draagt belangrijke informatie over de passagiers over aan collega's;
- handelt proactief bij achterhalen van de behoefte van de passagiers;
- reageert adequaat op passagiers met ontoelaatbaar of risicovol gedrag;
- handelt bij calamiteiten kalm en gecontroleerd;
- treedt tijdig en op het juiste moment de-escalerend op;
- schakelt tijdig met leidinggevende bij problemen.

B1-K3-W3: Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Aandacht en begrip tonen

B1-K3-W4: Rondt cabinewerkzaamheden af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert een securitycheck uit door de de cabine te controleren na het vertrek van de passagiers. Achtergebleven bagage of andere items worden overgedragen aan de collega van de grondaafdeling. Na het uitvoeren van de securitycheck op de veiligheidseisen om het vliegtuig veilig te kunnen verlaten vraagt de beginnend beroepsbeoefenaar toestemming aan de purser om de cabine te verlaten. Bij gegeven toestemming verlaat deze de cabine. De beginnend beroepsbeoefenaar neemt deel aan de debriefing van de cabinecrew.

Resultaat

Een securitycheck is uitgevoerd en achtergebleven bagage en andere items zijn overgedragen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert zorgvuldig de cabine op achtergebleven bagage of andere items;
- draagt achtergebleven bagage of andere items zorgvuldig over aan de collega van de grondaafdeling;
- voert een securitycheck nauwkeurig uit;
- neemt actief deel aan de debriefing.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Luchtvaartdienstverlener
Mbo-niveau
4
Typering van het beroep
N.v.t.
Beroepsvereisten
Nee