

Kwalificatiedossier mbo

# **Dienstverlening in de luchtvaart**

## **Crebonr. 23260**

Kwalificaties

» **Luchtvaartdienstverlener (Crebonr. 25636)**

Versie

**Gewijzigd 2020**

Geldig vanaf

**01-08-2020**

Opleidingsdomein

**Transport, scheepvaart en logistiek (Crebonr. 79070)**

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem  
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem  
Op: 10-01-2020

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	6
<b>B1-K1: Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten</b>	6
B1-K1-W1: Informeert en assisteert passagiers/gasten	7
B1-K1-W2: Zorgt voor veiligheid en naleving van regels	8
B1-K1-W3: Werkt samen in een (internationaal) team	8
<b>B1-K2: Begeleidt (internationale) passagiers op de luchthaven</b>	10
B1-K2-W1: Handelt passagiers en bagage af	10
B1-K2-W2: Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond	11
B1-K2-W3: Handelt bijzondere bagage af	11
<b>B1-K3: Begeleidt (internationale) passagiers in het vliegtuig</b>	12
B1-K3-W1: Bereidt de vlucht voor	12
B1-K3-W2: Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanuit het vliegtuig	13
B1-K3-W3: Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht	13
B1-K3-W4: Rondt cabinewerkzaamheden af	14
<b>2. Generieke onderdelen</b>	15
<b>Profieldeel</b>	16
<b>P1: Luchtvaartdienstverlener</b>	16

# 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 (internationale) passagiers/gasten	B1-K1-W1	Informeert en assisteert passagiers/gasten
	B1-K1-W2	Zorgt voor veiligheid en naleving van regels
	B1-K1-W3	Werkt samen in een (internationaal) team
B1-K2 Begeleidt (internationale) passagiers op de luchthaven	B1-K2-W1	Handelt passagiers en bagage af
	B1-K2-W2	Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond
	B1-K2-W3	Handelt bijzondere bagage af
B1-K3 Begeleidt (internationale) passagiers in het vliegtuig	B1-K3-W1	Bereidt de vlucht voor
	B1-K3-W2	Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanuit het vliegtuig
	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 luchtvaartdienstverlener werkt bij een luchtvaartmaatschappij, afhandelingsbedrijf, luchthaven of ondersteunend bedrijf voor de luchtvaartsector. Op de luchthaven is het vaak een drukte van belang, mensen uit verschillende landen met verschillende culturele achtergronden komen en gaan.

Belangrijk op een luchthaven zijn aan de ene kant de strenge veiligheidseisen die aan de luchtvaart worden gesteld en aan de andere kant de economische belangen van luchtvaartmaatschappijen en andere betrokken bedrijven, terwijl de service naar de passagier/klant optimaal moet blijven. De luchtvaartdienstverlener werkt dan ook in een dynamische internationale omgeving, waar veiligheid en servicegerichtheid voorop staan en waar het werk 24 uur per dag, 365 dagen per jaar doorgaat.

Afhankelijk van haar werkzaamheden werkt de luchtvaartdienstverlener op diverse plekken op de luchthaven als passagemedewerker (bijvoorbeeld in de vertrekhal, de aankomsthal, bij de gate) of in het vliegtuig als cabinemedewerker. De luchtvaartdienstverlener heeft daarnaast kennis van de totale keten van de reis van de klant en het proces op de luchthaven.

Een goede conditie is belangrijk en voor duurzame inzetbaarheid dient de luchtvaartdienstverlener haar leefpatroon dan ook af te stemmen op onregelmatige werktijden en om te kunnen gaan met verstoring van bioritme en jetlag.

Vanuit IATA-richtlijnen worden fysieke en psychische eisen gesteld aan de luchtvaartdienstverlener. Dit betreft eisen t.a.v. lengte, oogkwaliteit, fysieke geschiktheid, zwemvaardigheid. Ook is een verklaring van geen bezwaar (vgb) vereist.

#### Typerende beroepshouding

De luchtvaartdienstverlener heeft een klantgerichte- en dienstverlenende instelling en is multi-inzetbaar. Zij\* is communicatief vaardig, verantwoordelijk en oplossingsgericht. Ze is weerbaar en kan omgaan met onverwachte situaties en non-coöperatief gedrag en is daarbij in hoge mate stressbestendig, zelfstandig, standvastig en flexibel. Zij is digitaal vaardig en kan passagiers ontzorgen in digitale processen. Zij is gedreven en vitaal en kan zowel individueel (in contact met (internationale) passagiers als in teamverband (in contact met (internationale) collega's en leidinggevend) op een passende manier communiceren, functioneren, anticiperen en inspelen op de verschillende behoeften van de passagiers. Belangrijk is dat zij zorgt voor een optimale klantbeleving. Van de luchtvaartdienstverlener wordt daarbij verwacht dat zij zich onder alle omstandigheden representatief, vriendelijk en netjes gedraagt en volgens de afgesproken richtlijnen werkt (zoals uniformrichtlijnen, omgangsrichtlijnen, ed.). Daarnaast staat de luchtvaartdienstverlener open voor nieuwe ontwikkelingen en weet hiermee om te gaan. Ook heeft zij een commerciële instelling waarmee zij de verkoop van producten en diensten stimuleert.

Voor de luchtvaartdienstverlener is de zorg voor de (vlieg)veiligheid een belangrijke taak, zowel op de luchthaven als in het vliegtuig. Zij doet dit onder andere door erop te letten dat de procedures gevolgd worden en door in te grijpen wanneer dat niet het geval is. Zij signaleert zaken die met safety en security te maken hebben, is alert op mogelijke incidenten en weet waar nodig adequaat te handelen.

#### Resultaat van de beroepengroep

De luchtvaartdienstverlener zorgt er voor dat passagiers/gasten veilig en op tijd kunnen vertrekken met een vliegtuig en dat passagiers/gasten een prettig verblijf hebben op de luchthaven en in het vliegtuig.

\*Omwille van de leesbaarheid is steeds 'zij' gebruikt in de tekst. Waar 'zij' staat kan ook 'hij' gelezen worden.

### B1-K1: Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten

#### Complexiteit

De begeleiding van passagiers/gasten vindt voor een groot deel plaats in een hectische, sterk georganiseerde en internationale omgeving waar strenge veiligheidsregels gelden. Zij werkt in steeds wisselende teams, mogelijk met collega's die zij niet eerder ontmoet heeft. Hierdoor moet zij flexibel en professioneel omgaan met passagiers/gasten en collega's in verschillende situaties, vaak onder tijdsdruk.

De luchtvaartdienstverlener moet zorgen dat ze rustig blijft en dat de veiligheid gewaarborgd blijft, zodat

## B1-K1: Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten

passagiers/gasten op een veilige manier en in prettige sfeer begeleid worden, ook wanneer er sprake is van probleemgedrag of een onveilige situatie.

Passagiers/gasten hechten steeds meer waarde aan de beleving van de aangeboden dienstverlening. Bij het contact tussen passagiers/gasten en de luchtvaartdienstverlener speelt het gedrag van de luchtvaartdienstverlener daarom een essentiële rol. Het werken met verschillende soorten passagiers/gasten onder verschillende omstandigheden doet steeds opnieuw een beroep op haar inlevings- en organisatievermogen. De luchtvaartdienstverlener heeft te maken met gestandaardiseerde, diverse en snel wisselende taken, waar ze specifieke en soms specialistische kennis en vaardigheden voor nodig heeft. Zij moet de geldende bedrijfsvoorschriften, de internationale regelgeving en de safety & security voorschriften waar nodig kunnen toepassen, ook tijdens piekdrukke.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De rol van de luchtvaartdienstverlener is uitvoerend, signalerend en servicegericht. Zij werkt geheel zelfstandig en is verantwoordelijk voor de resultaten van haar eigen werkzaamheden. Wanneer zij in een team werkt is zij medeverantwoordelijk voor het teamresultaat. Zij is (mede)verantwoordelijk voor de sfeer onder passagiers/gasten en voor de veiligheid tijdens het vervoer. Eventuele onregelmatigheden meldt ze bij haar leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van culturen/culturele achtergrond van passagiers/gasten
- heeft kennis van algemene trends en ontwikkelingen in de luchtvaart
- heeft kennis van de rol van organisaties en bedrijven in de keten
- heeft kennis van de totale keten (bijvoorbeeld de customer journey) op een luchthaven, zowel landside als airside
- heeft kennis van de totale reis van de klant en de verschillende services die daarbij (op afstand) verleend kunnen worden aan (potentiële) passagiers/gasten.
- kan commercieel denken en handelen
- kan de hoofdpunten begrijpen in een tweede moderne taal wanneer wordt gesproken over zaken die van belang zijn voor het vakgebied of de uitvoering van het werk
- kan diverse communicatiemiddelen toepassen waaronder social media
- kan diverse communicatietechnieken toepassen
- kan een langer betoog over het vakgebied in de Engelse taal begrijpen
- kan Engelstalige beroepsgerichte instructies lezen en artikelen en verslagen die betrekking hebben op het vakgebied
- kan in de Engelse taal een presentatie geven over een breed scala van onderwerpen die betrekking hebben op het vakgebied
- kan in een tweede moderne taal deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die van belang zijn voor het vakgebied of de uitvoering van het werk
- kan in een tweede moderne vreemde taal in het kort een toelichting geven op zaken die verband houden met het vakgebied of de uitvoering van het werk
- kan korte rapportages in het Engels maken
- kan in het Engels met passagiers/gasten en collega's gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken
- kan omgaan met diverse (bedrijfsspecifieke) digitale systemen
- kan omgaan met diversiteit (verschillende culturen en doelgroepen)
- kan safety & security voorschriften toepassen
- kan technieken toepassen om problemen met passagiers/gasten te de-escaleren
- kan verkoopvaardigheden en -technieken toepassen

## B1-K1-W1: Informeert en assisteert passagiers/gasten

### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener is het aanspreekpunt voor passagiers/gasten. Zij stelt zich pro-actief op en voorziet passagiers/gasten van informatie over alle (digitale) aangelegenheden en (digitale) procedures. Zij achterhaalt de behoefte aan informatie en (aanvullende) producten en diensten en beantwoordt vragen. Zij signaleert en ontvangt klachten en handelt deze waar mogelijk zelfstandig af. Zo nodig verwijst of begeleidt zij passagiers/gasten naar de gewenste locatie of de juiste procedure. Bij problemen vangt zij de passagiers/gasten op en draagt oplossingen aan. Zij regelt begeleiding van bijzondere passagiers/gasten (met bijvoorbeeld fysieke problemen) of neemt de begeleiding zelf in handen.

### B1-K1-W1: Informeert en assisteert passagiers/gasten

#### Resultaat

Passagiers/gasten beschikken over de gewenste informatie en/of (aanvullende) producten/diensten. Klachten zijn ontvangen en afgehandeld binnen de mogelijkheden van de organisatie.

#### Gedrag

- Informeert pro-actief passagiers/gasten op een gastvrije en correcte wijze en stemt hierbij de taal en benaderingswijze op de (internationale) passagiers af.
  - Optimaliseert de sfeer in het contact met passagiers/gasten, straalt enthousiasme uit en weet passagiers/gasten hierin mee te nemen.
  - Verleent service op maat (customized service) vanuit de behoefte en culturen van passagiers/gasten.
  - Beantwoordt vragen vriendelijk, duidelijk en begrijpelijk.
  - Bekijkt wensen, behoeften en verwachtingen in relatie tot de mogelijkheden van de organisatie en geeft op basis hiervan gerichte informatie en service.
  - Begeleidt en/of vervoert passagiers/gasten die bijzondere service nodig hebben op een voor hen comfortabele wijze.
  - Werkt conform de voorgeschreven (bedrijfs- en omgangs)regels, procedures en wettelijke richtlijnen.
  - Luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers/gasten.
  - Onderzoekt adequaat wensen van passagiers/gasten en doet alles binnen de mogelijkheden en afspraken van de organisatie om problemen van passagiers/gasten op te lossen.
  - Registreert klachten accuraat en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedures.
- De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K1-W2: Zorgt voor veiligheid en naleving van regels

#### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener zorgt voor de veiligheid van zichzelf, van passagiers/gasten en van de omgeving. Zij is alert op bijzonderheden. Zij ziet toe op het naleven van de regels door passagiers/gasten en spreekt passagiers/gasten die zich niet aan de regels houden aan op hun gedrag. Bij incidenten en calamiteiten grijpt zij, waar mogelijk, in, stelt grenzen en treedt de-esclalerend op. Indien nodig regelt zij eerste hulp. Wanneer de veiligheid in het geding is of bij ernstige overlast waarschuwt zij haar leidinggevende en/of de beveiliging en draagt waar nodig passagiers/gasten over aan de beveiliging. Zij rapporteert bijzonderheden in het systeem.

#### Resultaat

De veiligheid is gewaarborgd. Instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid zijn opgevolgd. Regels worden nageleefd

#### Gedrag

- 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.
  - Blijft klantvriendelijk bij problematische passagiers/gasten.
  - Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol of ontoelaatbaar gedrag van passagiers/gasten.
  - Handelt volgens de bedrijfsvoorschriften en/of de (inter)nationale regelgeving op het gebied van safety & security, arbo en milieu.
- De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

### B1-K1-W3: Werkt samen in een (internationaal) team

#### Omschrijving

Tijdens haar werk werkt de luchtvaartdienstverlener in verschillende teams, afhankelijk van de werkzaamheden. Zij stemt haar werkzaamheden af met directe collega's en draagt werkzaamheden over. Zij informeert collega's in haar team over bijzonderheden en overlegt bij problemen en onveilige situaties met de leidinggevende of veiligheidspersoneel. Zij neemt deel aan werkoverleg, deelt relevante informatie en stelt waar nodig vragen ter



### B1-K1-W3: Werkt samen in een (internationaal) team

verduidelijking. Zij geeft knelpunten door en draagt oplossingen aan. Afspraken komt zij na en geeft waar nodig feedback aan collega's. Indien nodig draagt zij bij aan de werkzaamheden van collega's.

#### Resultaat

De werkzaamheden zijn afgestemd met (internationale) collega's en waar nodig overgedragen.

#### Gedrag

- Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend op.
  - Neemt het initiatief om (internationale) collega's goed te informeren en sluit aan bij de taal en culturele omgangsvormen van haar collega's.
  - Motiveert zichzelf en (internationale) collega's om de afgesproken doelen te bereiken en de samenwerking soepel te laten verlopen.
  - Blijft productief werken onder tijdsdruk en in stressvolle situaties.
- De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Met druk en tegenslag omgaan

## B1-K2: Begeleidt (internationale) passagiers op de luchthaven

### Complexiteit

De luchtvaartdienstverlener heeft bij het begeleiden van passagiers op de luchthaven te maken met een internationale omgeving en grote diversiteit aan werkzaamheden. Zij is tijdens het floorwalken steeds alert op (bijzondere) onveilige, afwijkende situaties en behoeften en speelt daar proactief op in. Zij moet tegelijkertijd accuraat werken, zorgen voor een prettige sfeer en de veiligheid onder de passagiers waarborgen. Het werk bestaat uit veelal gestandaardiseerde taken, volgens een strak tijdsschema. De luchtvaartdienstverlener moet snel kunnen schakelen tussen verschillende werkzaamheden en werkt vaak onder tijdsdruk. Zij heeft te maken met snel wisselende omstandigheden.

De luchtvaartdienstverlener dient een balans te vinden tussen de snelheid van het uitvoeren van de werkzaamheden volgens de bedrijfsrichtlijnen en het leveren van klantgerichte service. Zij signaleert zaken die met safety en security te maken hebben, mogelijke incidenten en weet waar nodig adequaat te handelen.

De luchtvaartdienstverlener heeft brede en specialistische kennis nodig van het incheck- en instaproces om de taken op de luchthaven te kunnen uitvoeren. Zij moet beschikken over specialistische vaardigheden voor het begeleiden van de passagiers.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De rol van de luchtvaartdienstverlener is uitvoerend, signalerend en servicegericht. Zij werkt geheel zelfstandig en is verantwoordelijk voor de resultaten van haar eigen werkzaamheden. Wanneer zij in een team werkt is zij medeverantwoordelijk voor het teamresultaat. Zij is (mede)verantwoordelijk voor de sfeer onder passagiers en voor de veiligheid op de luchthaven. Eventuele onregelmatigheden meldt zij bij haar leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van algemene luchtvaartcodes en vakjargon
- heeft brede kennis van topografie
- heeft kennis van het bagageproces
- heeft kennis van levensreddende handelingen
- heeft specialistische kennis van de normen waaraan bagage moet voldoen
- heeft specialistische kennis van reisdocumenten
- kan het incheck- en instaproces uitvoeren
- kan berekeningen uitvoeren (bijvoorbeeld bij overbagage en upgrades)
- kan diverse communicatietechnieken toepassen
- kan gemakkelijk de weg vinden op de luchthaven
- kan hulp inschakelen bij levensbedreigende situaties
- kan omgaan met diverse (bedrijfsspecifieke) digitale systemen
- kan op afwijkend gedrag en afwijkende situaties (in relatie tot veiligheid) anticiperen
- kan relevante gegevens rapporteren
- kan service aanpassen aan verschillende culturen
- kan volgens de (inter)nationale regelgeving op het gebied van safety en security, arbo en milieu werken
- kan volgens de geldende bedrijfsprocedures en bedrijfsvoorschriften bij passagewerkzaamheden werken

## B1-K2-W1: Handelt passagiers en bagage af

### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener handelt de passagiers af. Zij controleert de passagiers, reisdocumenten en bagage. Zij zorgt voor een vloeiend verloop van het bagageproces en past de procedures voor bagageregeling toe. Indien nodig controleert zij de handbagage of neemt zij ruimbagage in en labelt deze met correcte bestemming. Bij overboekingen en sterk vertraagde of geannuleerde vluchten onderneemt zij actie binnen de bestaande mogelijkheden om problemen te verhelpen. Zij gebruikt het bedrijfsspecifieke computersysteem. Eventuele onregelmatigheden meldt zij bij de leidinggevende.

### Resultaat

Passagiers en bagage zijn gecontroleerd en ingecheckt.

### Gedrag

- Controleert zelfstandig de passagiers, reisdocumenten en bagage volgens de geldende voorschriften, procedures en instructies en signaleert vlot afwijkingen in het reisproces.

### B1-K2-W1: Handelt passagiers en bagage af

- Neemt tijdig en binnen de gestelde kaders de nodige beslissingen en draagt bij onregelmatigheden met de bagage zelf oplossingen aan binnen de eigen bevoegdheden.
  - Bekijkt wensen, behoeften en verwachtingen van passagiers in relatie tot de mogelijkheden van de organisatie en bedrijven in de keten en geeft op basis hiervan gerichte informatie, advies en service.
  - Geeft passagiers duidelijke, overtuigende instructies over de procedures en grijpt in wanneer de voortgang wordt verstoord.
  - Blijft rustig bij lange wachtrijen, onregelmatigheden en afwijkingen en handelt objectief bij problemen.
- De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

### B1-K2-W2: Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond

#### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener ontvangt de in- of uitstappende passagiers en monitort het in- of uitstapproces. Zij signaleert incomplete reisdocumenten en verwijst door. In geval van transfer wijst zij passagiers de weg op het vliegveld. Zij draagt bijzondere passagiers over aan (of krijgt bijzondere passagiers overgedragen van) collega's. Bij vertragingen en annuleringen geeft zij zo mogelijk alternatieven aan.

#### Resultaat

Passagiers zijn in- en uitgestapt volgens voorschriften. Uitstappende passagiers weten waar zij naar toe moeten.

#### Gedrag

- Ontvangt, begeleidt en/of verwijst de passagiers op passende en gastvrije wijze.
  - Verwijst en/of begeleidt (bijzondere) passagiers of probleempassagiers rustig en zelfverzekerd.
  - Stemt tijdig en duidelijk met collega's af over de begeleiding van bijzondere passagiers en draagt belangrijke informatie over de passagiers over aan collega's.
  - Is alert op onveilige, afwijkende situaties en handelt conform voorschriften.
  - Attendeert passagiers op de mogelijkheid van een upgrade of extra beenruimte.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K2-W3: Handelt bijzondere bagage af

#### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener ontvangt afwijkende bagage, gevonden en/of beschadigde bagage en/of zoekgeraakte bagage. Zij regelt de vereiste controles, informeert de passagiers en maakt afspraken. Zij registreert alle processtappen in het computersysteem.

#### Resultaat

Bijzondere bagage is afgehandeld en indien nodig zijn de passagiers geïnformeerd.

#### Gedrag

- Neemt tijdig en binnen de gestelde kaders de nodige beslissingen en draagt bij onregelmatigheden met de bagage zelf oplossingen aan binnen de eigen bevoegdheden.
  - Handelt de bagage af volgens instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven (bedrijfs)procedure.
  - Stelt zich flexibel en dienstverlenend op.
- De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Instructies en procedures opvolgen, Begeleiden

## B1-K3: Begeleidt (internationale) passagiers in het vliegtuig

### Complexiteit

De luchtvaartdienstverlener heeft bij het begeleiden van passagiers in het vliegtuig te maken met diverse doelgroepen en culturen in een internationale omgeving. Tijdens de vlucht vormt zij een hecht team met de andere bemanningsleden (die zij mogelijk nog niet eerder heeft ontmoet). Zij heeft te maken met snel wisselende omstandigheden, zoals verschillende passagiers en collega's, wisselende tijdzones en klimaten. Het werk bestaat uit veelal gestandaardiseerde taken, volgens een strak tijdsschema. Zij moet tegelijkertijd accuraat werken, zorgen voor een prettige sfeer en de veiligheid onder de passagiers waarborgen.

De luchtvaartdienstverlener dient een balans te vinden tussen de snelheid van het uitvoeren van de werkzaamheden volgens de bedrijfsrichtlijnen en het leveren van klantgerichte service. De luchtvaartdienstverlener signaleert zaken die met safety en security te maken hebben, mogelijke incidenten en weet waar nodig adequaat te handelen.

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

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De rol van de luchtvaartdienstverlener is uitvoerend, signalerend en servicegericht. Zij werkt geheel zelfstandig en is verantwoordelijk voor de resultaten van haar eigen werkzaamheden en medeverantwoordelijk voor het teamresultaat. Zij is (mede)verantwoordelijk voor de sfeer onder de passagiers en voor de veiligheid tijdens de vlucht. Eventuele onregelmatigheden meldt zij bij haar leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van algemene luchtvaartcodes en vakjargon
- heeft brede kennis van culturen/culturele achtergrond van passagiers/gasten
- heeft brede kennis van de effecten van leefstijl op veilig en gezond werken
- heeft kennis van brandbestrijding
- heeft kennis van de belangrijkste kenmerken op een reisticket
- heeft kennis van diëten en voedsel voor passagiers
- heeft kennis van multimediasystemen aan boord van een vliegtuig
- heeft specialistische kennis van de normen bij handbagage
- kan commercieel denken en handelen
- kan de hulpmiddelen in de cabine gebruiken
- kan diverse communicatietechnieken toepassen
- kan flight-safety procedures toepassen
- kan handbagage veilig opbergen in het vliegtuig
- kan levensreddende handelingen toepassen
- kan omgaan met diversiteit (verschillende culturen en doelgroepen)
- kan op afwijkend gedrag en afwijkende situaties (in relatie tot veiligheid) anticiperen
- kan technieken toepassen om problemen met passagiers/gasten te de-escaleren
- kan veiligheidsinformatie aan passagiers geven
- kan verkoopvaardigheden en -technieken toepassen
- kan verschillende trolleys op- en afbouwen
- kan vluchtgegevens rapporteren
- kan volgens de geldende bedrijfsprocedures en bedrijfsvoorschriften in de cabine werken

## B1-K3-W1: Bereidt de vlucht voor

### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener zorgt voor haar eigen vitaliteit en duurzame inzetbaarheid door een juiste mindset en goede conditie, onder andere door te letten op haar eet- en drinkgedrag en voldoende beweging. Zij meldt zich aan voor de vlucht, neemt deel aan de Engels- of Nederlands-talige briefing en beantwoordt tijdens de briefing vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures (flight safety). Aansluitend controleert zij de veiligheid en voorzieningen aan boord. Zij checkt of aan alle emergency- en safety-eisen wordt voldaan en controleert de cabine op de aanwezigheid van de benodigde hulpmiddelen en voorzieningen. Geconstateerde afwijkingen, gebreken of onregelmatigheden meldt zij aan de leidinggevende.

### B1-K3-W1: Bereidt de vlucht voor

#### Resultaat

De luchtvaartdienstverlener is fit to fly. De vlucht is voorbereid. De taken aan boord zijn verdeeld en kunnen efficiënt en veilig uitgevoerd worden.

#### Gedrag

- Neemt actief deel aan de briefing.
  - Beantwoordt volledig de vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures.
  - Controleert op efficiënte wijze, aan de hand van de pre-flight checklist, of de veiligheidsuitrusting in goede staat is.
  - Controleert of er voldoende voorraden zijn en of deze van goede kwaliteit zijn.
- De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K3-W2: Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanuit het vliegtuig

#### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener verwelkomt de passagiers aan boord en verwijst deze naar de plaatsen. Zij geeft een vliegveiligheid demonstratie of toont deze via de screens. Zo nodig geeft zij aanvullende informatie, bijvoorbeeld aan passagiers die bij de overwing exit zitten en/of met een kind reizen. Zij sluit de deuren bij vertrek en opent de deuren bij aankomst. Bij het verlaten van het vliegtuig groet zij de passagiers bij de brug, verwijst transferpassagiers naar de betreffende informatiebalie en verwijst door bij vertragingen en annuleringen. Zij geeft ingenomen speciale bagage terug aan de passagiers en draagt bijzondere passagiers over aan collega's (of krijgt bijzondere passagiers overgedragen van collega's).

#### Resultaat

Passagiers zijn in- en uitgestapt volgens voorschriften. Er is een vliegveiligheid demonstratie gegeven of getoond.

#### Gedrag

- Ontvangt en begroet de passagiers op gastvrije wijze.
- Verstrekt duidelijke en relevante informatie over het in- en uitstapproces en wijst indien nodig de weg.
- Draagt de begeleiding van bijzondere en probleempassagiers op correcte wijze over aan anderen (waaronder medische dienst en beveiliging).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

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

#### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener achterhaalt tijdens de vlucht de behoeften van de passagiers. Zij distribueert of verkoopt de producten en beantwoordt vragen over de vlucht. Ze begeleidt bijzondere passagiers aan boord en beperkt de overlast aan boord door passagiers die zich niet aan de regels houden. Indien nodig voert zij een security search uit en draagt een passagier die zich niet aan de regels houdt over aan de leidinggevende en/of betreffende collega's.

#### Resultaat

De sfeer aan boord is veilig en rustig. De passagiers zijn tijdens de vlucht van informatie en producten voorzien.

#### Gedrag

- Distribueert of verkoopt op efficiënte wijze producten vanaf de trolley of uit de hand.
- Begeleidt op rustige en zelfverzekerde wijze bijzondere passagiers (met bijvoorbeeld vliegangst en gezondheidsproblemen) en probleempassagiers.
- Stemt op concrete wijze met collega's af over de begeleiding van bijzondere passagiers en draagt belangrijke informatie over de passagiers over aan collega's.
- Werkt volgens de (bedrijfs)richtlijnen voor voedselveiligheid en safety & security.
- Is proactief in het achterhalen van de wensen en behoeften van de passagiers.

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

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

### B1-K3-W4: Rondt cabinewerkzaamheden af

#### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener controleert na vertrek van de passagiers de cabine. Zij voert een securitycheck uit en verlaat de cabine nadat toestemming is gegeven door de purser.

#### Resultaat

De cabine is gecontroleerd. Achtergebleven bagage is overgedragen.

#### Gedrag

- Stemt de werkzaamheden af met haar collega's en geeft gebreken en storingen direct door aan de verantwoordelijke persoon/dienst.
- Voert de controle en securitycheck nauwgezet en volledig uit.
- Laat de cabine achter volgens de voorschriften van de maatschappij.

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

## 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

Beroepsvereisten

Nee