

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

Dienstverlening in de luchtvaart

Kwalificaties

» **Luchtvaartdienstverlener**

Geldig vanaf

01-08-2015

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 20-11-2015

Inhoudsopgave

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

<u>Verantwoordingsinformatie</u>	4
<u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u>	4
<u>2. Examenprofielen</u>	4
<u>3. Arbeidsmarktinformatie</u>	4
<u>4. Trends en ontwikkelingen</u>	4
<u>5. Beroepsvereisten</u>	5
<u>6. Bijzondere vereisten</u>	5
<u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u>	5
<u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u>	6
<u>9. Onderhoudsagenda</u>	6
<u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u>	6
<u>11. Betrokkenen</u>	7
<u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u>	7
<u>13. Aanvullende informatie</u>	7
<u>14. Certificaten</u>	7

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier Dienstverlening in de luchtvaart is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [BCP Passagemedewerker](#)
- [BCP Cabinemedewerker](#)
- [Actualiteitsanalyse BCP Cabinemedewerker](#)
- [Actualiteitsanalyse BCP Passagemedewerker](#)
- [Advies aanpassing BCP Cabinemedewerker](#)

2. Examenprofielen

<http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=14>

3. Arbeidsmarktinformatie

Toelichting:

Opleidingen in de luchtvaart, en met name luchtvaartdienstverlener, zijn populair. Dat blijkt uit de stijging in het aantal deelnemers en gediplomeerden. Echter het lage aantal vacatures voor stewardessen staat op dit moment niet in verhouding tot de instroom vanuit de onderwijsinstellingen, waardoor de arbeidsmarktkansen op dit moment slecht zijn. Hoewel de leerlingen over het algemeen nog wel een BPV-plaats vinden, zijn de kansen op werk binnen dezelfde sector daarna verslechterd.

4. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

De liberalisatie van het luchtverkeer zal zich verder doorzetten en ook in de andere werelddelen (naast Europa en de VS) zal de regelgeving op het gebied van prijs en capaciteit worden verminderd. Dit zal de concurrentie verder vergroten en de luchtvaartmaatschappijen zullen zich meer gaan groeperen in allianties. Hierdoor wordt er een steeds groter beroep gedaan op haar flexibiliteit.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

De luchtvaartdienstverlener wordt steeds vaker ingezet bij een extra controlepunt aan de gate. Daarnaast is er een trend de passagiers zo snel mogelijk uit de vertrekhal te krijgen. Werkzaamheden zoals het controleren van paspoorten/visa gaan daarom meer en meer bij de gate plaatsvinden. Er is veel concurrentie van de zogenaamde low-cost maatschappijen. Dit heeft tot gevolg dat luchtvaartmaatschappijen ernaar streven de processen efficiënter, sneller en goedkoper te maken door onder andere automatisering.

Deze ontwikkeling uit zich in:

- De self service check-in

Het inchecken wordt door passagiers steeds vaker zelf gedaan aan een speciale incheckzuil. De bagage wordt dan afgegeven bij een speciale balie (bagage-dropoff). De luchtvaartdienstverlener assisteert hierbij.

- Online boeken

De passagier kan thuis online inchecken. Ook kofferlabels en boarding cards kunnen in de nabije toekomst thuis geprint worden. Hierdoor wordt de rol van de luchtvaartdienstverlener bij het inchecken anders.

- Communicatie via screens

Aan de gate zal de communicatie met de passagiers voor een deel worden overgenomen door elektronische screens met daarop infotainment, informatie over het boardingproces, de stand-by list, de upgrade list en informatie over aansluitingen en vertrektijden. De luchtvaartdienstverlener zal zich meer gaan richten op hoogwaardige informatieoverdracht.

- Marketingstrategieën

In de luchtvaartdienstverlening is er sprake van verschillen tussen maatschappijen in de mate waarin zij zich richten op service of prijs. De mate waarin een maatschappij zich richt op service of prijs heeft invloed op de werkzaamheden van de luchtvaartdienstverlener, bijvoorbeeld het wel of niet serveren van een maaltijd tijdens de vlucht.

- Commerciële activiteiten

De luchtvaartdienstverlener wordt steeds vaker ingezet voor het verkopen van producten aan boord. Het aantal producten dat verkocht wordt breidt zich uit. Daarnaast zal er verkoop van extra servicepakketten gaan plaatsvinden tijdens het inchecken. Er worden soms bonussen gehanteerd voor luchtvaartdienstverleners die bovengemiddeld verkopen. Dit betekent dat de luchtvaartdienstverlener commerciëler ingesteld moet zijn dan voorheen. Daarnaast zijn er andere luchtvaartmaatschappijen die zich juist willen onderscheiden door het bieden van extra service.

- Technologische ontwikkelingen

Er is sprake van snelle ontwikkelingen op het gebied van digitale en geautomatiseerde systemen. Er zal een nieuwe generatie vliegtuigen komen met andere afmetingen en capaciteit. Hierdoor zijn innovaties op het gebied van service, veiligheid en afhandeling noodzakelijk. Er worden nieuwe biometrische persoonsherkennings-technieken geïntroduceerd. Deze kunnen leiden tot andere incheck- en paspoortprocedures.

- Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen

Er komt meer aandacht voor doorgroeimogelijkheden van medewerkers (employability). Er is steeds vaker sprake van integratie van afdelingen en het ontstaan van functies die afdelingsoverstijgend zijn.

- Internationale ontwikkelingen

Door de dreiging van internationaal terrorisme zijn de veiligheidsmaatregelen verscherpt. Dit heeft strengere controle van passagiers en bagage tot gevolg. Ook de veiligheidsprocedures aan boord zijn aangepast. De IATA ontwikkelt nieuwe standaarden voor ticketloos reizen. Dit zal tot een aanpassing leiden van de diverse reglementen.

- Interculturele communicatie

Een andersoortige ontwikkeling is gericht op communicatie met personen met verschillende culturen achtergronden. Omdat de luchtvaartdienstverlener met veel passagiers te maken heeft, ook uit niet westerse cultuur, moet zijn haar communicatie kunnen afstemmen op zijn gesprekspartner en daarbij rekening houden met verschillende culturele gewoonten en gebruiken.

5. Beroepsvereisten

n.v.t.

6. Bijzondere vereisten

Luchtvaartdienstverlener

Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

De Luchtvaartdienstverlener moet aan hoge taaleisen voldoen ivm internationale karakter van het beroep. Zij heeft veel te maken met passagiers uit andere landen en culturen. Om de service en de veiligheid te bieden die gevraagd wordt, moet de luchtvaartdienstverlener kunnen deelnemen aan een vloeiend en spontaan Engelstalig of een langzaam en duidelijk uitgesproken in een 2e moderne vreemde taal gevoerd gesprek, waarbij normale uitwisseling met moedertaalsprekers redelijk mogelijk is. Daarnaast moet ze beroepsgerichte instructies in de Engelse of 2e moderne vreemde taal kunnen geven en Engelstalige beroepsgerichte teksten lezen (bijv. flight safety manuals). Tevens moet ze korte incident rapportages in het Engels maken.

Luchtvaartdienstverlener

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

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

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

De luchtvaartdienstverlener kan op termijn coördinerende werkzaamheden gaan verrichten. Zij heeft de mogelijkheid om door te groeien naar leidinggevende functies binnen de luchtvaartdienstverlening. Daarnaast is de luchtvaartdienstverlener door haar kennis van de moderne vreemde talen, haar dienstverlenende instelling op hoog niveau en haar grote stressbestendigheid inzetbaar in bedrijven buiten de luchtvaartbranche. Het gaat dan met name om bedrijven waar complexe dienstverlenende taken te verrichten zijn.

De luchtvaartdienstverlener kan na deze kwalificatie doorstromen naar diverse Hbo-opleidingen, met name naar zogenaamde 'talige' opleidingen, bijvoorbeeld een lerarenopleiding of naar opleidingen op het gebied van communicatie, toerisme en evenementenorganisatie.

9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier: - uitvoerbaarheid dossier in MBO	Vanaf het moment dat dit dossier in het onderwijsgebruikt gaat worden, valt het monitoren van de uitvoerbaarheid van dossiers onder de verantwoordelijkheid van SBB. Op dit moment is nog niet bekend hoe SBB dit gaat monitoren.	SBB in samenwerking met scholen.	Vanaf 2015 wordt deze taak waargenomen door SBB
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid	Vanaf het moment dat dit dossier in het onderwijsgebruikt gaat worden, valt het monitoren van de klanttevredenheid bij de afnemers kwalificatiestructuur onder de verantwoordelijkheid van SBB. Op dit moment is nog niet bekend hoe SBB dit gaat onderzoeken.	SBB	Vanaf 2015
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit in het dossier	Vanaf het moment dat dit dossier in het onderwijsgebruikt gaat worden, valt het monitoren van de actualiteit in het dossier onder de verantwoordelijkheid van SBB. Op dit moment is nog niet bekend hoe SBB dit gaat monitoren.	SBB	Vanaf 2015
Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting bij VMBO en HBO.	Vanaf het moment dat dit dossier in het onderwijsgebruikt gaat worden, valt het monitoren van de aansluiting vmbo-mbo-hbo onder de verantwoordelijkheid van SBB. Op dit moment is nog niet bekend hoe SBB dit gaat afstemmen.	SBB	Vanaf 2015

Op dit moment kan er vanuit de paritaire commissies en het kenniscentrum Transport en logistiek niets gezegd worden over de ontwikkelagenda, omdat het onderhoud van de kwalificatiestructuur en de bijbehorende kwalificatiedossiers vanaf 2015 onder verantwoordelijkheid van het SBB gaat vallen. Op dat moment zijn de herziene dossiers nog niet in het onderwijs ingevoerd.

10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	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.

Naast redactionele wijzigingen en het omzetten naar het nieuwe model voor kwalificatiedossiers, is in het nieuwe dossiers het werken in een internationale context in een aparte kerntaak geplaatst. Het kunnen werken in een internationale context is voor de Luchtvaartdienstverlener een zeer grote vereiste. Zonder deze ervaring en kennis en vaardigheden kan zij niet aan het werk als luchtvaartdienstverlener. Bijkomend voordeel hierbij is dat het erkennen van een stage in een internationale context (veelal een stage van 5 maanden bij een hotel in het buitenland) makkelijker wordt vanwege het erkennen van stages op het kunnen uitvoeren van volledige kerntaken.

Als gevolg van het ontstaan van een aparte kerntaak werken in een internationale context, zijn de overige werkprocessen ook op een andere manier geclusterd. Er is nu een kerntaak over het uitvoeren van groundservice werkzaamheden en een over werkzaamheden in de cabine.

11. Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is in opdracht van het Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven van VTL ontwikkeld door het expertisecentrum van VTL in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.

In een werkgroep van inhoudsdeskundigen uit het onderwijs en bedrijfsleven zijn (tussen)producten ontwikkeld, beoordeeld en becommentarieerd. De werkgroep bestond uit vertegenwoordigers van het Deltion college, het ROC van Amsterdam, KLM, Landstede, ROC Nijmegen, ROC Tilburg, STC, ROC Leeuwenborgh, Transavia, Servisair, Albeda College en ArkeFly.

Het kwalificatiedossier is bekeken in een gebruikerstest met vertegenwoordigers van de BTG en onderwijsinstellingen.

De paritaire commissie Wegvervoer, logistieke dienstverlening en rail bestaat uit vertegenwoordigers van FNV bondgenoten, STC – Group, Graafschapcollege, ROC van Twente, Deltion College, Transport en Logistiek Nederland en KNV. De paritaire commissie heeft het eindproduct beoordeeld.

12. Verblijfsduur 4 jaarig

N.v.t.

13. Aanvullende informatie

N.v.t.

14. Certificaten

N.v.t.