

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het  
kwalificatiedossier mbo:

# **Dienstverlening in de luchtvaart**

Kwalificaties

» **Luchtvaartdienstverlener**

Versie

**Gewijzigd 2020**

Geldig vanaf

**01-08-2020**

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

## Inhoudsopgave

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

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

## 2. Examenprofielen

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

## 3. Arbeidsmarktinformatie

SBB publiceert regelmatig actuele gegevens over de kans op werk en de kans op stage/leerbaan van alle kwalificaties. SBB vernieuwt deze informatie ieder jaar in januari. De volgende update zal plaatsvinden in januari 2020.

Kans op stage toont de kans om een stage te vinden voor bol-studenten in 2019.

Kans op leerbaan toont de kans om een leerbaan te vinden voor bbl-studenten in 2019.

Kans op werk toont de toekomstige kans om direct na het halen van het diploma een baan te vinden in het verlengde en op het niveau van de opleiding. Voor een tweejarige opleiding gaat het om de kans op werk in 2021, voor een driejarige opleiding in 2022, enzovoorts.

De kans op stage en werk kan verschillen per opleiding en per regio. Zie daarvoor <https://www.s-bb.nl/kans>

Kans op stage

Voor deze opleiding is het aanbod van stageplaatsen door bedrijven enigszins kleiner dan de vraag naar stageplaatsen door bol-studenten. Verwacht wordt dat bol-studenten moeite moeten doen om een geschikte stageplaats te vinden, bijvoorbeeld door te solliciteren bij meerdere leerbedrijven.

Kans op leerbaan

Dit is een opleiding die (vooral) door bol-studenten wordt gevolgd. Vandaar dat voor deze opleiding alleen de kans op stage is bepaald en niet de kans op leerbaan.

Kans op werk

In het algemeen geldt voor deze opleiding dat de vraag naar recent gediplomeerden veel kleiner zal zijn dan het aanbod. In sommige regio's zal de vraag kleiner zijn dan het aanbod.

Daarnaast is er arbeidsinformatie van CBS en ROA. Zie voor actuele informatie:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMWJhNTE1OGMtMjY5Zi00YmVmLWFiNzQtYzlmODImZWRIIGVlIiwidCI6IjYjYzY3YzRmLTU3YmUtNGQ3OC1iNzk4LWQ3NjUwN2I2NTBINSIsImMiOiJh>

CBS > 12 toont het aandeel gediplomeerden dat een jaar na het schooljaar van afstuderen beschikbaar is op de arbeidsmarkt (dus bijvoorbeeld niet opnieuw onderwijs volgt) en betaald werk heeft als werknemer voor 12 uur of meer per week.

ROA > 12 toont de arbeidsmarktpositie (een baan van 12 uur of meer) van de gediplomeerden uit schooljaar 2014/2015.

ROA niveau toont het deel van de gediplomeerden uit schooljaar 2014/2015 die een baan hebben van 12 uur of meer waarvoor geldt dat deze baan op het niveau van de opleiding is:

- CBS > 12: 88

- ROA > 12: 92

- ROA niveau: 92

## 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 vertrekhall 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 beroepsspecifieke instructies in de Engelse of 2e moderne vreemde taal kunnen geven en Engelstalige beroepsspecifieke teksten lezen (bijv. flight safety manuals). Tevens moet ze korte 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 en beheer dossier	Monitoren en onderhouden kwalificatiedossier	SBB, in samenwerking met de sectorkamer Mtlm, het marktsegment Luchtvaart, de branche en het onderwijs	Vanaf het moment van vaststelling door het ministerie van OCW, ten minste één keer in de vijf jaren
BCP's/beroepsinformatie	Nieuwe en geactualiseerde bcp's/beroepsinformatie wordt aangeleverd door de branche	De branche	Doorlopend
Keuzedelen	Ontwikkeling, koppeling en onderhoud keuzedelen	SBB, in samenwerking met de sectorkamer Mtlm, het marktsegment Luchtvaart, de branche en het onderwijs	Doorlopend

## 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.

In dit nieuwe dossier zijn twee werkprocessen verwijderd en is één werkproces aangepast:

- Werkproces 'Handelt bij klachten' is verwijderd. Klachtenafhandeling is onderdeel geworden van B1-K1-W1: 'Informeert en assisteert passagiers'
- Werkproces 'Verkoopt aanvullende diensten' is verwijderd. Verkopen van aanvullende diensten komt terug in B1-K1-W1: 'Informeert en assisteert passagiers' en in B1-K3-W3: 'Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht'. Tevens is 'Commercieel denken en handelen' toegevoegd aan vakkennis en vaardigheden.
- Werkproces 'Zorgt voor veiligheid' is aangepast en heet nu 'Zorgt voor veiligheid en naleving van regels'. Daarnaast zijn 'safety (awareness) en security' toegevoegd aan 'typering beroepsgroep / typerende beroepshouding' en onderdeel van diverse andere werkprocessen.

Daarnaast is de titel van het werkproces 'Presteedt in een internationaal team' aangepast en heet nu 'Werkt samen in een (internationaal)team' en is ook in de titels van de kerntaken 2 en 3 'internationale' toegevoegd.

Verder zijn op basis van gesignaleerde trends en ontwikkelingen teksten aangepast en zaken toegevoegd of extra benadrukt, zoals:

- digitale vaardigheden en gebruik sociale media
- kennis van de totale keten van de reis van de klant en het proces op de luchthaven
- trends en ontwikkelingen in de luchtvaart
- verlenen van customized service

## 11. Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Dienstverlening in de luchtvaart (gewijzigd 2020) is ontwikkeld in opdracht van de sectorkamer Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem. Het marktsegment Luchtvaart heeft inhoudsdeskundigen voorgedragen uit onderwijs en bedrijfsleven die input leverden tijdens het ontwikkelproces. Het kwalificatiedossier Dienstverlening in de luchtvaart (gewijzigd 2020) is gevalideerd door de sectorkamer Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem op advies van het marktsegment Luchtvaart. De samenstelling van het marktsegment en de sectorkamer is te vinden op [www.s-bb.nl](http://www.s-bb.nl).

## 12. Verblijfsduur 4 jarig

n.v.t.

## 13. Aanvullende informatie

N.v.t.

## 14. Certificaten

N.v.t.