

Kwalificatiedossier mbo

# **Dienstverlening in de luchtvaart**

## **Crebonr. 23139**

Kwalificaties

» **Luchtvaartdienstverlener (Crebonr. 25363)**

Geldig vanaf

**01-08-2015**

Opleidingsdomein

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

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

# 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 passagier/gast .....	7
B1-K1-W2: Handelt bij klachten .....	8
B1-K1-W3: Zorgt voor veiligheid .....	8
B1-K1-W4: Presteert in een internationaal team .....	9
B1-K1-W5: Verkoopt aanvullende producten/diensten .....	9
<b>B1-K2: Begeleidt passagiers/gasten op de luchthaven</b> .....	11
B1-K2-W1: Handelt passagiers en bagage af .....	11
B1-K2-W2: Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond .....	12
B1-K2-W3: Handelt bijzondere bagage af .....	12
<b>B1-K3: Begeleidt passagiers in het vliegtuig</b> .....	13
B1-K3-W1: Bereidt de vlucht voor .....	13
B1-K3-W2: Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanuit het vliegtuig .....	14
B1-K3-W3: Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht .....	14
B1-K3-W4: Rondt cabinewerkzaamheden af .....	15
<b>2. Generieke onderdelen</b> .....	16
<b>Profieldeel</b> .....	17
<b>P1: Luchtvaartdienstverlener</b> .....	17

# 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

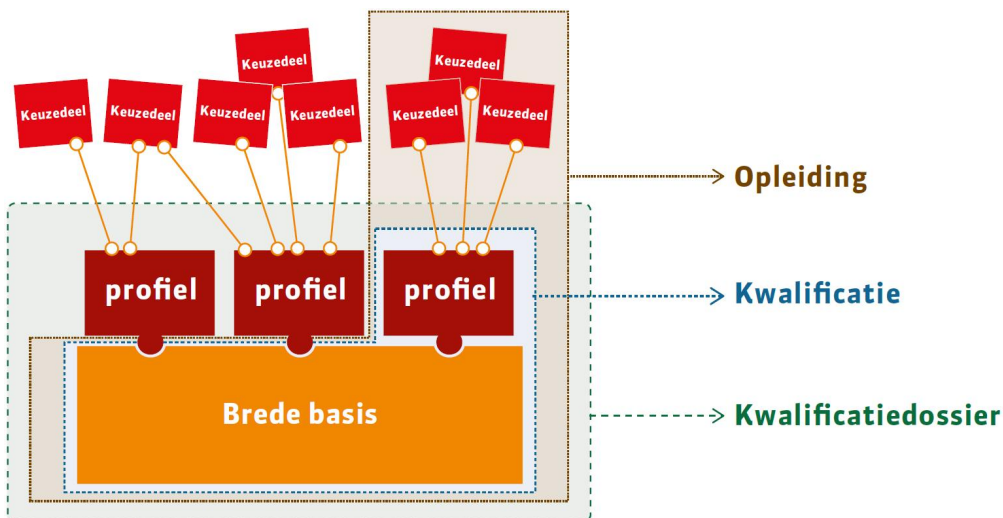
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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 [www.s-bb.nl/keuzedelen](http://www.s-bb.nl/keuzedelen). Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.



## 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 [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers). 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 passagier/gast
	B1-K1-W2	Handelt bij klachten
	B1-K1-W3	Zorgt voor veiligheid
	B1-K1-W4	Presteert in een internationaal team
	B1-K1-W5	Verkoopt aanvullende producten/diensten

B1-K2 Begeleidt passagiers/gasten 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 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, afhandelingbedrijf, 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 klanten 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.

Vanuit IATA-richtlijnen worden fysieke en psychische eisen gesteld aan de luchtvaartdienstverlener. Dit betreft eisen t.a.v. lengte, oogkwaliteit, fysieke geschiktheid, zwemvaardigheid en bewijs van goed gedrag.

#### Typerende beroepshouding

De luchtvaartdienstverlener heeft een klantgerichte- en dienstverlenende instelling. Zij is communicatief, verantwoordelijk en oplossingsgericht. Ze kan omgaan met onverwachte situaties en is daarbij in hoge mate stressbestendig, zelfstandig, standvastig en flexibel. Zij is gedreven en vitaal en kan zowel individueel (in contact met internationale gasten/passagiers) als in teamverband (in contact met internationale collega's en leidinggevende) op een passende manier communiceren en functioneren. Van de luchtvaartdienstverlener wordt daarbij verwacht dat zij onder alle omstandigheden zich representatief, vriendelijk en netjes gedraagt en volgens de afgesproken richtlijnen werkt (zoals uniformrichtlijnen, omgangsrichtlijnen, ed.). Daarnaast heeft de luchtvaartdienstverlener ook 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.

#### 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.

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

#### Complexiteit

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

Zij 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

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

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 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 uitgebreide kennis van de safety & security voorschriften
- heeft brede kennis van culturen/culturele achtergrond van passagiers/gasten
- kan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving toepassen
- kan bedrijfsspecifieke computersystemen bedienen
- kan verkoopvaardigheden en -technieken toepassen
- kan levensreddende handelingen toepassen
- heeft kennis van brandbestrijding
- kan een langer betoog en lezingen in de Engelse taal begrijpen en complexe redeneringen in het vakgebied volgen
- kan Engelstalige nieuws- en actualiteitenprogramma's en het grootste deel van Engelstalige standaarddialect begrijpen
- kan Engelstalige artikelen en verslagen lezen die betrekking hebben op eigentijdse problemen van de luchtvaartbranche
- kan beroepsgerichte instructies in de Engelse taal (bijv. flight safety manuals) lezen
- kan deelnemen aan een vloeiend en spontaan Engelstalig gesprek waarbij normale uitwisseling met moedertaalsprekers redelijk mogelijk is
- kan binnen een beroepscontext actief deelnemen aan een discussie in de Engelse taal en hierin zijn standpunt uitleggen en ondersteunen
- kan duidelijke, gedetailleerde beschrijvingen in de Engelse taal presenteren over een breed scala van onderwerpen die betrekking hebben op het vakgebied
- kan een standpunt over een actueel onderwerp in het Engels verklaren en de voordelen en nadelen van diverse opties uiteenzetten
- kan een eenvoudige samenhangende tekst in het Engels schrijven over onderwerpen die vertrouwd of van persoonlijk belang zijn.
- kan korte incident rapportages in het Engels maken
- kan hoofdpunten begrijpen wanneer in duidelijk uitgesproken standaarddialect van een tweede moderne vreemde taal wordt gesproken over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op werk, school, vrije tijd enz
- kan de hoofdpunten van actuele zaken of over onderwerpen van persoonlijk of beroepsmatig belang begrijpen, wanneer er betrekkelijk langzaam en duidelijk wordt gesproken in een tweede moderne Europese taal
- kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn, die de persoonlijke belangstelling hebben of die betrekking hebben op het dagelijks leven (bijvoorbeeld familie, hobby's, werk, reizen en actuele gebeurtenissen) in een tweede moderne Europese taal
- kan in een tweede moderne vreemde taal in het kort redenen en verklaringen geven voor eigen meningen en plannen.
- kan een verhaal vertellen of de plot van een boek of film weergeven en eigen reacties beschrijven in een tweede moderne Europese taal

## B1-K1-W1: Informeert en assisteert passagier/gast

### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener is het aanspreekpunt voor passagiers/gasten. Zij voorziet passagiers/gasten van informatie over alle aangelegenheden en procedures. Zij achterhaalt de behoefte aan informatie en (aanvullende) producten en diensten bij de passagiers/gasten en beantwoordt vragen. Zij verwijst of begeleidt passagiers/gasten naar de gewenste locatie. Bij problemen vangt zij de passagiers/gasten op en draagt oplossingen aan. Zij regelt begeleiding voor bijzondere passagiers/gasten (met bijvoorbeeld fysieke problemen) of neemt de begeleiding zelf in handen.

### B1-K1-W1: Informeert en assisteert passagier/gast

#### Resultaat

De passagier/gast beschikt over de gewenste informatie en/of (aanvullende) product/dienst.

#### Gedrag

Informeert pro-actief de passagier/gast op een gastvrije en correcte wijze en stemt hierbij de taal en benaderingswijze op de internationale passagier/gast af.

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, advies 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.

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

### B1-K1-W2: Handelt bij klachten

#### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener signaleert en ontvangt klachten van passagiers/gasten. Zij luistert naar de passagier/gast en biedt excuses aan. Zij handelt klachten waar mogelijk zelfstandig af en komt daarbij zoveel mogelijk tegemoet aan de wensen van de passagier/gast. Zij registreert de klacht.

#### Resultaat

Klachten zijn ontvangen en afgehandeld binnen de mogelijkheden van de organisatie.

#### Gedrag

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 op te lossen.

Registreert klachten accuraat en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedures.

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

### B1-K1-W3: Zorgt voor veiligheid

#### 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 probleempassagiers/gasten aan op probleemgedrag. Bij incidenten en calamiteiten, grijpt zij, waar mogelijk, in en stelt grenzen. Indien nodig regelt zij eerste hulp. Wanneer de veiligheid in het geding is waarschuwt zij haar leidinggevende en/of de beveiliging en draagt probleempassagiers/-gasten eventueel over aan de beveiliging. Zij rapporteert bijzonderheden in het systeem.

#### Resultaat

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

#### Gedrag

Spreekt passagiers/gasten met overtuiging aan op ontoelaatbaar gedrag, toont daarbij overwicht en stelt zich zelfverzekerd op.



### B1-K1-W3: Zorgt voor veiligheid

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 de passagier/gast.

Draagt op basis van protocollen passagiers/gasten over aan de beveiliging.

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-W4: Presteert in een internationaal team

#### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener 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 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 (inter)nationale collega's en waar nodig overgedragen.

#### Gedrag

Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend op.

Neemt het initiatief om (inter)nationale collega's goed te informeren en sluit aan bij de taal en culturele omgangsvormen van haar collega's.

Motiveert zichzelf en (inter)nationale 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-K1-W5: Verkoopt aanvullende producten/diensten

#### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener verkoopt aanvullende producten en diensten. Zij doet een passend voorstel op basis van gesignaleerde wensen en behoeften. Zij creëert en benut kansen om extra verkoop te realiseren. Zij motiveert de passagier/gast om akkoord te gaan met de verkoop en legt de verkoop vast door de producten/diensten af te rekenen.

#### Resultaat

Aanvullende diensten en producten zijn verkocht en afgerekend.

#### Gedrag

Is pro-actief in het achterhalen van de wensen en behoeften van de passagier/gast.

Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de passagier/gast van de meerwaarde om deze producten en diensten te kopen.

## B1-K1-W5: Verkoopt aanvullende producten/diensten

Maakt effectief en accuraat gebruik van de betaalsystemen om de verkoop af te ronden.

Rekent op vlotte en accurate wijze af met verschillende valuta en andere gangbare betalingsmiddelen.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

## B1-K2: Begeleidt passagiers/gasten op de luchthaven

### Complexiteit

De luchtvaartdienstverlener heeft bij het begeleiden van passagiers/gasten op de luchthaven te maken met een internationale omgeving en grote diversiteit aan werkzaamheden. Zij is tijdens het floorwalken steeds alert op onverwachte situaties en behoeften en speelt daar pro-actief op in. Zij moet tegelijkertijd accuraat werken, zorgen voor een prettige sfeer en de veiligheid onder de passagiers/gasten waarborgen.

Tijdens een werkdag werkt zij in verschillende teams, afhankelijk van de werkzaamheden van die dag.

Het werk bestaat uit veelal gestandaardiseerde taken, volgens een strak tijdschema. De luchtvaartdienstverlener moet snel kunnen schakelen tussen verschillende werkzaamheden en werkt vaak onder tijdsdruk. Zij heeft te maken met snel wisselende omstandigheden zoals verschillende passagiers/gasten en collega's.

Zij heeft gedetailleerde kennis nodig van het incheck- en instaproces om de taken op de luchthaven te kunnen uitvoeren. En zij moet beschikken over specialistische vaardigheden voor het begeleiden van de passagier/gast.

### 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 uitgebreide kennis van luchtvaartcodes en vakjargon voor passagewerkzaamheden
- heeft brede kennis van topografie
- heeft specialistische kennis van de normen waaraan bagage moet voldoen
- heeft specialistische kennis van reisdocumenten
- kan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving toepassen
- kan bedrijfsspecifieke computersystemen bedienen
- kan volgens de geldende bedrijfsprocedures en bedrijfsvoorschriften bij passagewerkzaamheden werken
- kan volgens de (inter)nationale regelgeving op het gebied van safety en security, arbo en milieu werken
- kan relevante gegevens rapporteren
- kan berekeningen uitvoeren (bijvoorbeeld bij overbagage en upgrades)
- kan gemakkelijk de weg vinden op de luchthaven

## 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.

Neemt tijdig en binnen de gestelde kaders de nodige beslissingen en draagt bij onregelmatigheden met de bagage zelf oplossingen aan binnen de eigen bevoegdheden.

Geeft passagiers duidelijke, overtuigende instructies over de procedures en grijpt in wanneer de voortgang wordt

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

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 monitoort het in- of uitstapproces. Zij signaleert incomplete reispapieren 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.

Ze is alert op bijzonderheden en handelt conform voorschriften.

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 odd size, gevonden en/of beschadigde bagage en/of zoekgeraakte bagage. Zij regelt de vereiste controles, informeert de passagier en maakt afspraken. Zij registreert alle processtappen in het computersysteem.

#### Resultaat

Bijzondere bagage is afgehandeld en indien nodig is de passagier 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.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K3: Begeleidt 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.

Zij heeft gedetailleerde kennis nodig om de taken aan boord van het vliegtuig te kunnen uitvoeren. En zij moet beschikken over specialistische vaardigheden voor het begeleiden van de passagier.

### 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 uitgebreide kennis van luchtvaartcodes en vakjargon voor cabinewerkzaamheden
- heeft specialistische kennis van de normen bij handbagage
- heeft kennis van de belangrijkste kenmerken op een reisticket
- heeft kennis van de meerwaarde van producten voor handverkoop
- kan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving toepassen
- kan met passagiers/gasten en collega's communiceren
- kan verkoopvaardigheden en -technieken toepassen
- kan volgens de geldende bedrijfsprocedures en bedrijfsvoorschriften bij cabinewerkzaamheden werken
- kan flight-safety procedures toepassen
- kan de hulpmiddelen in de cabine gebruiken
- kan handbagage veilig opbergen in het vliegtuig
- kan verschillende trolleys op- en afbouwen
- kan vluchtgegevens rapporteren

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

### Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener meldt zich aan voor de vlucht. Zij neemt deel aan de Engels- of Nederlandstalige 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.

### Resultaat

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

### Gedrag

Beslist op verantwoorde wijze of zij fit genoeg is om haar taken uit te voeren.

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.

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

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 vliegveiligheidsdemonstratie of toont deze via de screens. 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 vliegveiligheidsdemonstratie 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 de (standaard) cateringproducten en beantwoordt vragen over de vlucht. Ze begeleidt bijzondere passagiers aan boord en beperkt de overlast aan boord door probleempassagiers. Indien nodig draagt zij een probleempassagier 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 vlieg angst 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.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

#### 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

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

### Rekenen

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

### Loopbaan en burgerschap

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. 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 [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### Engels (alleen voor niveau 4)

Van elke kwalificatie op mbo niveau 4 in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Engels deel uit. Op grond van artikel 17a van het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn de referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel opgenomen in bijlage 2 bij dit besluit. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. lezen en luisteren: B1;
- b. schrijven, spreken en gesprekken voeren: A2.



# Profieldeel

P1 Luchtvaartdienstverlener

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

Beroepsvereisten

Nee