**Dienstverlening in de luchtvaart**

**Kwalificaties: Luchtvaartdienstverlener   
Versie: gewijzigd 2025**

**Het onderhoud van het nieuwe kwalificatiedossier heeft geleid tot de volgende wijzigingen:**

Kerntaak 1  
De context waarin de eerste kerntaak uitgevoerd kan worden is specifiek beschreven. De invulling van kerntaak 1 is anders t.o.v. het vorige dossier.

Werkproces 1 is gericht op de service die de luchtvaartdienstverlener verleent en werkproces 3 is nu gericht op de optimalisatie van de organisatie dit is anders dan in het vorige dossier. Dit om het verlenen van service en meedenken in het proces belangrijker is geworden over de jaren. –

Kerntaak 2   
In kerntaak 2 zijn de 2 werkprocessen uit het vorige dossier m.b.t. de afhandeling van bagage samengevoegd in één werkproces, omdat de handelingen voor de verschillende soorten bagage meer op één lijn liggen. - In kerntaak 2 is ervoor gekozen om één werkproces in te richten op de service die geleverd wordt door de luchtvaartdienstverlener op de luchthaven aan de passagiers/gasten. Dit in het kader van de passenger journey die nadrukkelijker mocht terug komen in het dossier.

Algemeen  
Verder zijn de trends & ontwikkelingen beschreven in het BCP aangeleverd door branche opgenomen in het dossier. Belangrijk hierin is de passenger journey, de beleving van de passagier gedurende het gehele proces op de luchthaven en in het vliegtuig.

Daarnaast is er in het dossier veel nadruk voor de service die de luchtvaartdienstverlener verleent.

Opmerking  
Er zijn trends en ontwikkelingen (beschreven in het beroepscompetentieprofiel) welke waarschijnlijk pas rond 2030/2035 van toepassing zijn voor de luchtvaardienstverlener. Aangezien de precieze impact en mogelijke wijzigingen in de werkzaamheden voor de beginnend beroepsbeoefenaar nog niet bekend zijn, zijn deze nog niet meegenomen in dit onderhoudstraject van het kwalificatiedossier. Bij het volgende onderhoudstraject zal er nogmaals gekeken moeten worden naar deze trends en ontwikkelingen.

Afbeelding met tekst, schermopname, software, Webpagina

Automatisch gegenereerde beschrijving

Afbeelding met tekst, schermopname, software, Computerpictogram

Automatisch gegenereerde beschrijving

Met betrekking tot de moderne vreemde talen is het aan de onderwijsinstelling hoe de examinering hiervan plaatsvind. Het is dus niet zo dat de moderne vreemde talen meerdere keren geëxamineerd moet worden omdat deze in alle drie de kerntaken vermeld staan.

**Dienstverlening**

**in de luchtvaart**

**Analyse**

**Nieuwe dossier LVD-2025**

**t.o.v.**

**dossier LVD-2020**

**Uitgeversgroep**

**januari 2025**

**H. Swaans**

|  |  |
| --- | --- |
| **Analyse dossier LVD-2020 – nieuwe dossier LVD-2025** | |
| **B1-K1 Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten**  **Dossier 2020:**  **Werkprocessen en gedragskenmerken** | **B1-K1 Verleent service aan internationale passagiers/gasten**  **Dossier 2025:**  **Werkprocessen en gedragskenmerken** |
| **B1-K1-W1 Informeert en assisteert passagiers/gasten**  - Begeleidt en/of vervoert passagiers/gasten die bijzondere service nodig hebben op een voor hen comfortabele wijze.  - Informeert proactief passagiers/gasten op een gastvrije en correcte wijze en stemt hierbij de taal en benaderingswijze op de (internationale) passagiers af.  - Beantwoordt vragen vriendelijk, duidelijk en begrijpelijk.  - Verleent service op maat (customized service) vanuit de behoefte en culturen van passagiers/gasten.  - Optimaliseert de sfeer in het contact met passagiers/gasten, straalt enthousiasme uit en weet passagiers/gasten hierin mee te nemen.  - Bekijkt wensen, behoeften en verwachtingen in relatie tot de mogelijkheden van de organisatie en geeft op basis hiervan gerichte informatie en service.  - 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.  - Werkt conform de voorgeschreven (bedrijfs- en omgangs)regels, procedures en wettelijke richtlijnen.  - Luistert actief en begripvol naar klachten van 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. | **B1-K1-W1 Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten (2025)**  **Ontvangen en informeren**  -ontvangt, begeleidt en/of verwijst de passagiers op een passende en gastvrije wijze;  - informeert proactief passagiers/gasten op een gastvrije en correcte wijze;  - stemt de taal en benaderingswijze op passende wijze op de passagiers/gasten af;  - verleent service op maat (customized service) vanuit de behoefte en culturen van passagiers/gasten;  - optimaliseert de sfeer in het contact met passagiers/gasten, straalt enthousiasme uit en weet passagiers/gasten hierin mee te nemen;  - handelt proactief bij achterhalen van de behoefte van de passagiers/gasten;  **Klachten ontvangen en afhandelen**  - luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers/gasten;  - signaleert en handelt proactief bij klachten, problemen of afwijken gedrag;  - draagt actief oplossingen voor klachten en/of problemen aan binnen de geldende bedrijfsprocedures en de eigen bevoegdheden.  **Resultaat**  **Ontvangen en informeren**  De passagiers/gasten zijn passend geïnformeerd, geholpen en ondersteund alvorens/gedurende en bij afronding van het verblijf.  **Klachten ontvangen en afhandelen**  In het geval van klachten en/of problemen en/of afwijkend gedrag is (in samenspraak met de leidinggevende) een passende oplossing geboden. |
| **B1-K1-W2 Zorgt voor veiligheid en naleving van regels**  - 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.  **Resultaat**  De veiligheid is gewaarborgd.  Instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid zijn opgevolgd.  Regels worden nageleefd | **B1-K1-W2 Draagt zorg voor de veiligheid van passagiers/gasten en collega’s (2025)**  **Signaleren en communiceren**  - is alert op afwijkingen betreffende de veiligheid van passagiers/gasten en collega’s;  -blijft klantvriendelijk bij problematische passagiers/gasten;  -spreekt passagiers/gasten met overtuiging aan op ontoelaatbaar gedrag, toont daarbij overwicht en stelt zich zelfverzekerd op;  -weet op tactvolle wijze grenzen te stellen aan ontoelaatbaar gedrag en geeft duidelijk aan als grenzen overschreden worden;  **De-escaleren en rapporteren**  -handelt proactief bij incidenten en calamiteiten;  -treedt bij afwijkend gedrag de-escalerend op volgens de binnen het bedrijf geldende de-escalatieladder;  -communiceert helder en duidelijk naar passagiers/gasten en collega’s betreffende incidenten en calamiteiten;  -rapporteert incidenten en calamiteiten secuur..  **Resultaat**  **Signaleren en communiceren**  De veiligheid van de passagiers/gasten en collega’s is gemonitord.  **De-escaleren en rapporteren**  Indien nodig is er gehandeld volgens de (veiligheids)procedure. Incidenten en calamiteiten zijn gerapporteerd aan de leidinggevende. |

|  |  |
| --- | --- |
| **B1-K1-W3 Werkt samen in een (internationaal) team**  - 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  **Resultaat**  De werkzaamheden zijn afgestemd met (internationale) collega’s en waar nodig overgedragen. | **B1-K1-W3 Werkt aan professionele (team)ontwikkeling (2025)**  **Werkoverleg voeren (groepsopdracht)**  -denkt proactief op basis van verzamelde informatie na over oplossingen en mogelijkheden;  -neemt actief deel aan werkoverleggen;  -stemt werkprocessen en werkzaamheden nauwkeurig af met collega’s.  **Resultaat**  **Werkoverleg voeren (groepsopdracht)**  In het werkoverleg zijn (indien nodig) suggesties voor verbetering en/of optimalisatie van de werkprocessen en werkzaamheden besproken, werkzaamheden afgestemd en feedback ontvangen van/ gegeven aan collega’s. |

|  |  |
| --- | --- |
| **B1-K2 Begeleidt (internationale) passagiers op de luchthaven**  **Dossier 2020:**  **Werkprocessen en gedragskenmerken** | **B1-K2 Begeleidt (internationale) passagiers/gasten op de luchthaven**  **Dossier 2025:**  **Werkprocessen en gedragskenmerken** |
| **B1-K2-W1 Handelt passagiers en bagage af**  - Controleert zelfstandig de passagiers, reisdocumenten en bagage volgens de geldende voorschriften, procedures en instructies en signaleert vlot afwijkingen in het reisproces.  - Geeft passagiers duidelijke, overtuigende instructies over de procedures en grijpt in wanneer de voortgang wordt verstoord.  - 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.  - Blijft rustig bij lange wachtrijen, onregelmatigheden en afwijkingen en handelt objectief bij problemen.  **Resultaat**  Passagiers en bagage zijn gecontroleerd en ingecheckt. | **B1-K2-W1 Assisteert en begeleidt passagiers (2025)**  **Begeleiden van passagiers**  -signaleert en handelt proactief gedurende de passenger journey;  -geeft passagiers duidelijk instructies over de procedures;  -ontvangt, begeleidt en/of verwijst de passagiers op een passende en gastvrije wijze;  -is alert op onveilige en/of afwijkende situaties;  **Ingrijpen bij verstoring van de customer journey**  -grijpt adequaat in als de voortgang van de passenger journey wordt verstoord;  -handelt conform de eigen bevoegdheden bij calamiteiten.  -draagt actief oplossingen aan binnen de geldende regels, bijvoorbeeld bij vertraagde/geannuleerde vlucht;  **Assisteren van passagiers met een begeleidingswens**  -assisteert passagiers (met speciale behoeften) rustig en zelfverzekerd;  -stemt tijdig en duidelijk met collega’s af over de begeleiding van passagiers met speciale behoeftes;  - draagt zorgvuldig belangrijke informatie over de passagiers over aan collega's;  **Resultaat**  De passagiers zijn **geassisteerd** en **begeleid** tijdens de **passenger journey** op de luchthaven. |

|  |  |
| --- | --- |
| **B1-K2-W2 Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond**  - 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.  **Resultaat**  Passagiers zijn in- en uitgestapt volgens voorschriften.  Uitstappende passagiers weten waar zij naar toe moeten. | **B1-K2-W2 Handelt bagage af (2025)**  **Afhandelen van bagage volgens standaardprocedures**  - controleert nauwkeurig de bagage volgens de geldende voorschriften, procedures en instructies;  - geeft proactief en op passende wijze informatie, advies en service op basis van de wensen, behoeften en verwachtingen van passagiers en de mogelijkheden van de organisatie en bedrijven in de keten;  - handelt de bagage af volgens instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (bedrijfs)procedure;  **Afwijkingen van de standaardprocedures bij het afhandelen van bagage**  - signaleert en handelt proactief op afwijkingen in het bagageproces;  - draagt actief oplossingen aan binnen de geldende regels ten aanzien van het bagageproces;  - geeft passagiers duidelijk instructies/antwoorden over de procedures ten aanzien van het bagageproces;  - registreert processtappen in het (computer)systeem volgens geldende voorschriften, procedures en instructies.  **Resultaat**  **Afhandelen van bagage volgens standaardprocedures**  De bagage is ingecheckt, gecontroleerd en afgehandeld.  **Afwijkingen van de standaardprocedures bij het afhandelen van bagage**  De processtappen zijn in het (computer)systeem geregistreerd.  Uitgevoerde werkzaamheden en onregelmatigheden zijn gemeld bij de leidinggevende. Eventuele vragen zijn beantwoord. |

|  |  |
| --- | --- |
| **B1-K2-W3 Handelt bijzondere 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.  - Handelt de bagage af volgens instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven (bedrijfs)procedure.  - Stelt zich flexibel en dienstverlenend op  **Resultaat**  Bijzondere bagage is afgehandeld en indien nodig zijn de passagiers geïnformeerd. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **B1-K3 Begeleidt (internationale) passagiers in het vliegtuig**  **Dossier 2020:**  **Werkprocessen en gedragskenmerken** | **B1-K3 Begeleidt passagiers in het vliegtuig**  **Dossier 2025:**  **Werkprocessen en gedragskenmerken** |
| **B1-K3-W1 Bereidt de vlucht voor**  - Beantwoordt volledig de vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures.  - Neemt actief deel aan de briefing.  - 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.  **Resultaat**  De luchtvaartdienstverlener is fit to fly.  De vlucht is voorbereid.  De taken aan boord zijn verdeeld en kunnen efficiënt en veilig uitgevoerd worden. | **B1-K3-W1 Bereidt de vlucht voor (2025)**  **Briefing**  -meldt zich tijdig en fit to fly aan voor de vlucht;  -neemt actief deel aan de briefing;  -beantwoordt vragen van de purser over de veiligheid en/of procedures tijdens de briefing correct;  **Preflight check**  -controleert nauwkeurig aan de hand van de preflight checklist of alle noodapparatuur voldoet aan de eisen;  -voert emergency en safety checks uit volgens voorschriften;  -voert een security check uit voor aanvang van de vlucht volgens de geldende procedures;  **Melden van afwijkingen (Engels)**  -communiceert (in het Engels) tijdig en duidelijk over eventuele geconstateerde afwijkingen, gebreken of onregelmatigheden met de leidinggevende.  **Resultaat**  **Briefing**  Alle noodzakelijke veiligheidscontroles zijn uitgevoerd en aan de vereisten is voldaan (flight safety en emergency en safetyeisen).  **Preflight check**  De hulpmiddelen en voorzieningen in de cabine en galleys zijn aanwezig.  **Melden van afwijkingen (Engels)**  Eventuele afwijkingen of gebreken zijn aan de leidinggevende gerapporteerd. |

|  |  |
| --- | --- |
| **B1-K3-W2 Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanuit het vliegtuig**  - 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).  **Resultaat**  Passagiers zijn in- en uitgestapt volgens voorschriften.  Er is een vliegveiligheid demonstratie gegeven of getoond. | **B1-K3-W2 Begeleidt vanuit het vliegtuig het in- en uitstappen van de passagiers (2025)**  **Begeleiden van passagiers bij het in- en uitstappen**  -verwelkomt de passagiers op gastvrije wijze;  -begeleidt de passagiers op vriendelijke wijze;  -verstrekt duidelijk en relevante informatie over het in- en uitstappen aan passagiers;  -draagt begeleiding van passagiers met speciale behoeftes op juiste wijze over.  **Standaard veiligheidsprocedures bij vertrek en landing van het vliegtuig**  -sluit en opent de deuren volgens de procedures;  -activeert en deactiveert de slides volgens de procedures;  -toont de veiligheidsdemonstratie volgens de bedrijfsprocedures;  **Resultaat**  **Begeleiden van passagiers bij het in- en uitstappen**  Passagiers zijn begeleid bij het in- en uitstappen van het vliegtuig.  **Standaard veiligheidsprocedures bij vertrek en landing van het vliegtuig**  De procedures bij het in- en uitstappen zijn uitgevoerd. |

|  |  |
| --- | --- |
| **B1-K3-W3 Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht**  - 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.  **Resultaat**  De sfeer aan boord is veilig en rustig.  De passagiers zijn tijdens de vlucht van informatie en producten voorzien. | **B1-K3-W3 Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht (2025)**  **Begeleiden en verzorgen van passagiers tijdens de vlucht**  -distribueert of verkoopt op efficiënte wijze producten vanaf de trolley;  -beantwoordt vragen over de vlucht duidelijk en correct;  -handelt proactief bij achterhalen van de behoefte van de passagiers;  -stemt tijdig en duidelijk met collega's af over de begeleiding van passagiers met speciale behoeften en draagt belangrijke informatie over de passagiers over aan collega's;  **Anticiperen op passagiers die tijdens de vlucht risicovol gedrag vertonen**  -begeleidt op rustige en zelfverzekerde wijze bijzondere passagiers;  -reageert adequaat op passagiers met ontoelaatbaar of risicovol gedrag;  -handelt bij calamiteiten kalm en gecontroleerd;  -treedt tijdig en op het juiste moment de-escalerend op;  -schakelt tijdig met leidinggevende bij problemen.  **Resultaat**  **Begeleiden en verzorgen van passagiers tijdens de vlucht**  De passagiers zijn tijdens de vlucht begeleid en verzorgd. De sfeer aan boord is rustig en veilig.  **Anticiperen op passagiers die tijdens de vlucht risicovol gedrag vertonen**  Bij passagiers met risicovol en/of ontoelaatbaar gedrag is de-escalerend gehandeld. Incidenten zijn gerapporteerd bij de leidinggevende. |

|  |  |
| --- | --- |
| **B1-K3-W4 Rondt cabinewerkzaamheden af**  - 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.  **Resultaat**  De cabine is gecontroleerd.  Achtergebleven bagage is overgedragen. | **B1-K3-W4 Rondt cabinewerkzaamheden af (2025)**  **Securitycheck uitvoeren**  -voert een securitycheck nauwkeurig uit;  -controleert zorgvuldig de cabine op achtergebleven bagage of andere items;  **Overdragen achtergebleven bagage**  -draagt achtergebleven bagage of andere items zorgvuldig over aan de collega van de grondafdeling;  -neemt actief deel aan de debriefing.  **Resultaat**  Een **securitycheck** is uitgevoerd en **achtergebleven bagage** en andere items zijn overgedragen. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Beroepscontext** | |
| **Dossier 2020: Beroepscontext**  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. | **Dossier 2025: Beroepscontext**  De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij een luchtvaartmaatschappij, afhandelingsbedrijf, luchthaven of ondersteunend bedrijf voor de luchtvaartsector\*.  Afhankelijk van de werkzaamheden werkt de beginnend beroepsbeoefenaar op diverse plekken op de luchthaven als passagemedewerker (bijvoorbeeld in de vertrekhal, de aankomsthal of bij de gate) of in het vliegtuig als cabinemedewerker.  Op de luchthaven is er een continue stroom van personen waarop de beginnend beroepsbeoefenaar moet inspelen. De werkomgeving waar de beginnend beroepsbeoefenaar het werk uitvoert, kenmerkt zich door een dynamische en internationale omgeving, waardoor de beginnend beroepsbeoefenaar in aanraking komt met passagiers uit verschillende landen met verschillende culturele achtergronden en talen. Het werk van de beginnend beroepsbeoefenaar gaat 24 uur per dag, 365 dagen per jaar door.  Daarnaast wordt de context waarin de beginnend beroepsbeoefenaar opereert gekenmerkt door (het voorkomen van) een veelheid van onvoorspelbaarheden, het ontzorgen van de passagier gedurende het verblijf op de luchthaven en het vliegtuig, waarin de veiligheidseisen leidend zijn in de uitvoering.  \**Vanwege de aard van de werkzaamheden in kerntaak 1 is het mogelijk deze ook uit te voeren op de front-office van een hotel, de frontoffice van een camping , de frontoffice van een bungalowpark, in een treinterminal, in een ferryterminal, in een cruiseterminal of de frontoffice van een cruiseschip. Hierbij gelden dezelfde kenmerken uit de bovenstaande beroepscontext.* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Vakkennis en vaardigheden** | |
| **2020: Kerntaak 1**  **Vakkennis en vaardigheden**  § heeft brede kennis van culturen/culturele achtergrond van passagiers/gasten  § kan omgaan met diversiteit (verschillende culturen en doelgroepen)  § kan safety & security voorschriften toepassen § kan technieken toepassen om problemen met passagiers/gasten te de-escaleren  § heeft kennis van de totale keten (bijvoorbeeld de customer journey) op een luchthaven, zowel landside als airside  § heeft kennis van de rol van organisaties en bedrijven in de keten  § 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 verkoopvaardigheden en –technieken toepassen  § kan diverse communicatiemiddelen toepassen waaronder social media  § kan diverse communicatietechnieken toepassen  § kan omgaan met diverse (bedrijfsspecifieke) digitale systemen  § heeft kennis van algemene trends en ontwikkelingen in de luchtvaart  **Engels**  § kan een langer betoog over het vakgebied in de Engelse taal begrijpen  § 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 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  **MVT 2 (Duits, Frans of Spaans)**  § 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 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 | **2025: Kerntaak 1**  **Vakkennis en vaardigheden**  § heeft brede en specialistische kennis van beroepsspecifieke digitale systemen (zoals inchecksystemen)  § heeft brede en specialistische kennis van de safety & security voorschriften  § heeft brede en specialistische kennis van het verloop van de customer journey  § heeft brede kennis van EHBO en BHV  § heeft brede kennis van eigen en andere culturen  § heeft brede kennis van vaktermen in het Nederlands  § heeft kennis van beroepsgerelateerde duurzaamheidsaspecten  § heeft kennis van de dienstverlenende services op het vliegveld  § heeft kennis van de totale reis van de klant en de verschillende (customer) services die daarbij (op afstand) verleend kunnen worden aan (potentiële) passagiers.  § heeft kennis van methodes om tevredenheid van passagiers/klanten te achterhalen  § heeft kennis van observatietechnieken  § heeft kennis van omgangsvormen  § heeft kennis van risicogedrag  § heeft kennis van special needs, waaronder passengers with a restricted mobility (PRM) en fysieke en mentale beperking bij passagiers/gasten  § heeft kennis van trends en ontwikkelingen op de luchthaven  § heeft kennis van veel voorkomende risico’s op de luchthaven  § kan assistentie verlenen bij het gebruik van selfservice-systemen  § kan een verbetervoorstel opstellen voor verbetering/optimalisatie van de werkprocessen/werkzaamheden en het team  § kan feedbackvaardigheden toepassen  § kan mondeling informatie overdragen  § kan rapportages opstellen  § kan reflectievaardigheden toepassen  § kan verschillende gesprekstechnieken toepassen  **Engels**  § kan in het Engels beroepsgerichte instructies (bijv. flight safety manuals) lezen en begrijpen  § kan in het Engels een beroepsgerichte instructie en/of briefing begrijpen  § kan in het Engels een korte (incident)rapportage maken  § kan in het Engels een professionele presentatie geven over het vakgebied  § kan in het Engels met passagiers/gasten en collega’s gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken  **MVT 2 (Duits, Frans of Spaans)**  § kan in een tweede moderne vreemde taal een beroepsgerichte instructie en/of briefing begrijpen  § kan in een tweede moderne vreemde taal een presentatie geven over het vakgebied  § kan in een tweede moderne vreemde taal met passagiers/gasten en collega’s gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken |

|  |  |
| --- | --- |
| **2020: Kerntaak 2**  **Vakkennis en vaardigheden**  § heeft brede kennis van algemene luchtvaartcodes en vakjargon  § heeft brede kennis van topografie  § heeft specialistische kennis van de normen waaraan bagage moet voldoen  § heeft kennis van het bagageproces  § heeft specialistische kennis van reisdocumenten  § 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 omgaan met diverse (bedrijfsspecifieke) digitale systemen  § kan berekeningen uitvoeren (bijvoorbeeld bij overbagage en upgrades)  § kan gemakkelijk de weg vinden op de luchthaven  § kan het incheck- en instapproces uitvoeren  § kan diverse communicatietechnieken toepassen  § kan op afwijkend gedrag en afwijkende situaties (in relatie tot veiligheid) anticiperen  § kan service aanpassen aan verschillende culturen  § heeft kennis van levensreddende handelingen  § kan hulp inschakelen bij levensbedreigende situaties | **2025: Kerntaak 2**  **Vakkennis en vaardigheden**  § heeft brede en specialistische kennis van beroepsspecifieke digitale systemen (zoals inchecksystemen, luchtvaartspecifieke apps en PDA)  § heeft brede en specialistische kennis van de normen waaraan (hand-, speciaal-, en ruim-)bagage moet voldoen  § heeft brede en specialistische kennis van de safety & security voorschriften  § heeft brede en specialistische kennis van het verloop van de customer journey  § heeft brede en specialistische kennis van in- en uitstapprocessen  § heeft brede en specialistische kennis van luchtvaartcodes en vakjargon voor passagewerkzaamheden  § heeft brede kennis van culturen/culturele achtergronden van passagiers/gasten  § heeft brede kennis van EHBO en BHV  § heeft brede kennis van topografie  § heeft brede kennis van vaktermen in het Nederlands  § heeft kennis van de belangrijkste kenmerken op een boardingpass  § heeft kennis van de dienstverlenende services op het vliegveld  § heeft kennis van het totale ketenproces op de luchthaven, zowel op landside als op airside  § heeft kennis van methodes om tevredenheid van passagiers/klanten te achterhalen  § heeft kennis van observatietechnieken  § heeft kennis van omgangsvormen  § heeft kennis van risicogedrag  § heeft kennis van SDG's en duurzaamheidsprincipes  § heeft kennis van special needs, waaronder passengers with a restricted mobility (PRM) en fysieke en mentale beperking bij passagiers/gasten  § heeft kennis van veel voorkomende risico’s op de luchthaven  § heeft kennis van verschillende manieren waarop ondermijning op de luchthaven kan plaatsvinden  § heeft specialistische kennis van benodigde reisdocumenten en visa  § kan assistentie verlenen bij het gebruik van selfservice-systemen  § kan berekeningen uitvoeren (bijvoorbeeld bij overbagage)  § kan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving toepassen  § kan de te leveren service aanpassen aan verschillende culturen  § heeft brede en specialistische kennis van de binnen de organisatie geldende de-escalatieladder  § kan gedragskenmerken van passagiers herkennen  § kan het omroepsysteem gebruiken  § kan verkoopvaardigheden en –technieken toepassen  § kan verschillende gesprekstechnieken toepassen  **Engels**  § kan in het Engels beroepsgerichte instructies (bijv. flight safety manuals) lezen en begrijpen  § kan in het Engels een beroepsgerichte instructie en/of briefing begrijpen  § kan in het Engels een korte (incident)rapportage maken  § kan in het Engels een professionele presentatie geven over het vakgebied  § kan in het Engels met passagiers/gasten en collega’s gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken  **MVT 2 (Duits, Frans of Spaans)**  § kan in een tweede moderne vreemde taal een beroepsgerichte instructie en/of briefing begrijpen  § kan in een tweede moderne vreemde taal een presentatie geven over het vakgebied  § kan in een tweede moderne vreemde taal met passagiers/gasten en collega’s gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken |
| **2020: Kerntaak 3**  **Vakkennis en vaardigheden**  § heeft brede kennis van algemene luchtvaartcodes en vakjargon  § heeft specialistische kennis van de normen bij handbagage  § kan handbagage veilig opbergen in het vliegtuig  § heeft kennis van de belangrijkste kenmerken op een reisticket  § kan volgens de geldende bedrijfsprocedures en bedrijfsvoorschriften in de cabine werken  § kan flight-safety procedures toepassen  § kan vluchtgegevens rapporteren  § kan de hulpmiddelen in de cabine gebruiken  § kan verschillende trolleys op- en afbouwen  § kan verkoopvaardigheden en –technieken toepassen  § kan commercieel denken en handelen  § kan veiligheidsinformatie aan passagiers geven  § heeft kennis van brandbestrijding  § kan levensreddende handelingen toepassen  § heeft brede kennis van culturen/culturele achtergrond van passagiers/gasten  § kan omgaan met diversiteit (verschillende culturen en doelgroepen)  § heeft kennis van diëten en voedsel voor passagiers  § heeft kennis van multimediasystemen aan boord van een vliegtuig  § kan diverse communicatietechnieken toepassen  § kan op afwijkend gedrag en afwijkende situaties (in relatie tot veiligheid) anticiperen  § kan technieken toepassen om problemen met passagiers/gasten te de-escaleren  § heeft brede kennis van de effecten van leefstijl op veilig en gezond werken | **2025: Kerntaak 3**  **Vakkennis en vaardigheden**  § heeft brede en specialistische kennis van beroepsspecifieke digitale systemen (zoals luchtvaartspecifieke apps)  § heeft brede en specialistische kennis van flight safety procedures, inclusief de procedures voor bijvoorbeeld passagiers reizend met baby’s en passagiers zittend bij de nooduitgangen  § heeft brede en specialistische kennis van het takenpakket van de verschillende rollen in het vliegtuig  § heeft brede en specialistische kennis van het verloop van de customer journey  § heeft brede en specialistische kennis van in- en uitstapprocessen  § heeft brede en specialistische kennis van luchtvaartcodes en vakjargon voor cabinewerkzaamheden  § heeft brede kennis van de indelingselementen van het vliegtuig  § heeft brede kennis van EHBO en BHV  § heeft brede kennis van eigen en andere culturen  § heeft brede kennis van risico’s gedurende een vlucht  § heeft brede kennis van vaktermen in het Nederlands  § heeft kennis van de hulpmiddelen in de cabine  § heeft kennis van de op- en afbouwmethodes van trolleys  § heeft kennis van de procedures voor het openen en sluiten van de vliegtuigdeuren  § heeft kennis van de stappen voor het uitvoeren van een security check in het vliegtuig  § heeft kennis van de werking van de slides  § heeft kennis van observatietechnieken  § heeft kennis van risicogedrag  § heeft kennis van SDG's en duurzaamheidsprincipes  § heeft kennis van special needs, waaronder passengers with a restricted mobility (PRM) en fysieke en mentale beperking bij passagiers/gasten  § heeft brede en specialistische kennis van de normen waaraan (hand-, speciaal-, en ruim-)bagage moet voldoen  § kan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving toepassen  § kan de procedure voor handbagage opvolgen  § kan de te leveren service aanpassen aan verschillende culturen  § kan de voorraadcontrole uitvoeren  § heeft brede en specialistische kennis van de binnen de organisatie geldende de-escalatieladder  § kan een Flight Safety demonstratie geven  § kan een security check procedure in het vliegtuig opvolgen  § kan flight-safety procedures toepassen  § kan gedragskenmerken van passagiers herkennen  § kan mondeling informatie overdragen  § kan rapportages opstellen  § kan ten aanzien van de in flight verkoop verkoopvaardigheden en -technieken inzetten  § kan verschillende gesprekstechnieken toepassen  **Engels**  § kan in het Engels beroepsgerichte instructies (bijv. flight safety manuals) lezen en begrijpen  § kan in het Engels een beroepsgerichte instructie en/of briefing begrijpen  § kan in het Engels een korte (incident)rapportage maken  § kan in het Engels een professionele presentatie geven over het vakgebied  § kan in het Engels met passagiers/gasten en collega’s gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken  **MVT 2 (Duits, Frans of Spaans)**  § kan in een tweede moderne vreemde taal een beroepsgerichte instructie en/of briefing begrijpen  § kan in een tweede moderne vreemde taal een presentatie geven over het vakgebied  § kan in een tweede moderne vreemde taal met passagiers/gasten en collega’s gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken |