

# **Dienstverlening in de luchtvaart**

**Analyse**  
**dossier LVD-2020**  
**t.o.v.**  
**dossier LVD-2015**

**Uitgeversgroep**  
**Februari 2020**

**H. Swaans**

## Analyse dossier LVD-2020 t.o.v. dossier LVD-2015

<b>B1-K1 Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten</b> <b>Dossier 2020:</b> <b>Werkprocessen en gedragskenmerken</b>	<b>B1-K1 Verleent service aan internationale passagiers/gasten</b> <b>Dossier 2015:</b> <b>Werkprocessen en gedragskenmerken</b>
<p><b>B1-K1-W1 Informeert en assisteert passagiers/gasten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informeert proactief passagiers/gasten op een gastvrije en correcte wijze en stemt hierbij de taal en benaderingswijze op de (internationale) passagiers af.</li> <li>- Beantwoordt vragen vriendelijk, duidelijk en begrijpelijk.</li> <li>- Bekijkt wensen, behoeften en verwachtingen in relatie tot de mogelijkheden van de organisatie en geeft op basis hiervan gerichte informatie en service.</li> <li>- Begeleidt en/of vervoert passagiers/gasten die bijzondere service nodig hebben op een voor hen comfortabele wijze.</li> <li>- Werkt conform de voorgeschreven (bedrijfs- en omgangs)regels, procedures en wettelijke richtlijnen.</li> <li>- <b>Optimaliseert de sfeer in het contact met passagiers/gasten, straalt enthousiasme uit en weet passagiers/gasten hierin mee te nemen.</b></li> <li>- <b>Verleent service op maat (customized service) vanuit de behoefte en culturen van passagiers/gasten.</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers/gasten.</li> <li>- 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.</li> <li>- Registreert klachten accuraat en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedures.</li> </ul> <p><b>Resultaat</b>                      Passagiers/gasten beschikken over de gewenste informatie en/of (aanvullende) producten/diensten.                      Klachten zijn ontvangen en afgehandeld binnen de mogelijkheden van de organisatie.</p>	<p><b>B1-K1-W1 Informeert en assisteert passagier/gast</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informeert proactief de passagier/gast op een gastvrije en correcte wijze en stemt hierbij de taal en benaderingswijze op de internationale passagier/gast af.</li> <li>-Beantwoordt vragen vriendelijk, duidelijk en begrijpelijk.</li> <li>-Bekijkt wensen, behoeften en verwachtingen in relatie tot de mogelijkheden van de organisatie en geeft op basis hiervan gerichte informatie, advies en service.</li> <li>-Begeleidt en/of vervoert passagiers/gasten die bijzondere service nodig hebben op een voor hen comfortabele wijze.</li> <li>-Werkt conform de voorgeschreven (bedrijfs- en omgangs)regels, procedures en wettelijke richtlijnen.</li> </ul> <p><b>B1-K1-W2 Handelt bij klachten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers/gasten.</li> <li>-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.</li> <li>-Registreert klachten accuraat en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedures.</li> </ul> <p><b>Resultaat</b>                      Passagiers/gasten beschikken over de gewenste informatie en/of (aanvullende) producten/diensten.                      Klachten zijn ontvangen en afgehandeld binnen de mogelijkheden van de organisatie.</p>

<p><b>B1-K1-W2 Zorgt voor veiligheid en naleving van regels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spreekt passagiers/gasten met overtuiging aan op ontoelaatbaar gedrag, toont daarbij overwicht en stelt zich zelfverzekerd op.</li> <li>- Weet op tactvolle wijze grenzen te stellen aan ontoelaatbaar gedrag en geeft duidelijk aan als grenzen overschreden worden.</li> <li>- Blijft klantvriendelijk bij problematische passagiers/gasten.</li> <li>- Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol of ontoelaatbaar gedrag van passagiers/gasten.</li> <li>- Handelt volgens de bedrijfsvoorschriften en/of de (inter)nationale regelgeving op het gebied van safety &amp; security, arbo en milieu.</li> </ul> <p><b>Resultaat</b> De veiligheid is gewaarborgd. Instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid zijn opgevolgd. <a href="#">Regels worden nageleefd</a></p>	<p><b>B1-K1-W3 Zorgt voor veiligheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Spreekt passagiers/gasten met overtuiging aan op ontoelaatbaar gedrag, toont daarbij overwicht en stelt zich zelfverzekerd op.</li> <li>-Weet op tactvolle wijze grenzen te stellen aan ontoelaatbaar gedrag en geeft duidelijk aan als grenzen overschreden worden.</li> <li>-Blijft klantvriendelijk bij problematische passagiers/gasten.</li> <li>-Overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol of ontoelaatbaar gedrag van de passagier/gast.</li> <li>-Handelt volgens de bedrijfsvoorschriften en/of de (inter)nationale regelgeving op het gebied van safety &amp; security, arbo en milieu.</li> <li>-<a href="#">Draagt op basis van protocollen passagiers/gasten over aan de beveiliging.</a></li> </ul> <p><b>Resultaat</b> De veiligheid is gewaarborgd. Instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid zijn opgevolgd.</p>
<p><b>B1-K1-W3 Werkt samen in een (internationaal) team</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend op.</li> <li>- Neemt het initiatief om (internationale) collega's goed te informeren en sluit aan bij de taal en culturele omgangsvormen van haar collega's.</li> <li>- Motiveert zichzelf en (internationale) collega's om de afgesproken doelen te bereiken en de samenwerking soepel te laten verlopen.</li> <li>- Blijft productief werken onder tijdsdruk en in stressvolle situaties</li> </ul> <p><b>Resultaat</b> De werkzaamheden zijn afgestemd met (internationale) collega's en waar nodig overgedragen.</p>	<p><b>B1-K1-W4 Presteert in een internationaal team</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend op.</li> <li>-Neemt het initiatief om (inter)nationale collega's goed te informeren en sluit aan bij de taal en culturele omgangsvormen van haar collega's.</li> <li>-Motiveert zichzelf en (inter)nationale collega's om de afgesproken doelen te bereiken en de samenwerking soepel te laten verlopen.</li> <li>-Blijft productief werken onder tijdsdruk en in stressvolle situaties.</li> </ul> <p><b>Resultaat</b> De werkzaamheden zijn afgestemd met (inter)nationale collega's en waar nodig overgedragen.</p>

**B1-K1-W5 Verkoopt aanvullende producten/diensten**

- Is proactief 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.
- 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.

**Resultaat**

Aanvullende diensten en producten zijn verkocht en afgerekend.

<p><b>B1-K2 Begeleidt (internationale) passagiers op de luchthaven</b>  <b>Dossier 2020:</b>  <b>Werkprocessen en gedragskenmerken</b></p>	<p><b>B1-K2 Begeleidt passagiers/gasten op de luchthaven</b>  <b>Dossier 2015:</b>  <b>Werkprocessen en gedragskenmerken</b></p>
<p><b>B1-K2-W1 Handelt passagiers en bagage af</b>  - 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.  - <b>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.</b>  - Geeft passagiers duidelijke, overtuigende instructies over de procedures en grijpt in wanneer de voortgang wordt verstoord.  - Blijft rustig bij lange wachtrijen, onregelmatigheden en afwijkingen en handelt objectief bij problemen.</p> <p><b>Resultaat</b>  Passagiers en bagage zijn gecontroleerd en ingecheckt.</p>	<p><b>B1-K2-W1 Handelt passagiers en bagage af</b>  -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.</p> <p>-Geeft passagiers duidelijke, overtuigende instructies over de procedures en grijpt in wanneer de voortgang wordt verstoord.  -Blijft rustig bij lange wachtrijen, onregelmatigheden en afwijkingen en handelt objectief bij problemen.</p> <p><b>Resultaat</b>  Passagiers en bagage zijn gecontroleerd en ingecheckt.</p>
<p><b>B1-K2-W2 Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond</b>  - 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.  - <b>Attendeert passagiers op de mogelijkheid van een upgrade of extra beenruimte.</b></p> <p><b>Resultaat</b>  Passagiers zijn in- en uitgestapt volgens voorschriften.  Uitstappende passagiers weten waar zij naar toe moeten.</p>	<p><b>B1-K2-W2 Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond</b>  -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.</p> <p><b>Resultaat</b>  Passagiers zijn in- en uitgestapt volgens voorschriften.  Uitstappende passagiers weten waar zij naar toe moeten.</p>

**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-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.

**Resultaat**

Bijzondere bagage is afgehandeld en indien nodig is de passagier geïnformeerd.

<p><b>B1-K3 Begeleidt (internationale) passagiers in het vliegtuig</b>  <b>Dossier 2020:</b>  <b>Werkprocessen en gedragskenmerken</b></p>	<p><b>B1-K3 Begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>  <b>Dossier 2015:</b>  <b>Werkprocessen en gedragskenmerken</b></p>
<p><b>B1-K3-W1 Bereidt de vlucht voor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Neemt actief deel aan de briefing.</li> <li>- Beantwoordt volledig de vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures.</li> <li>- Controleert op efficiënte wijze, aan de hand van de pre-flight checklist, of de veiligheidsuitrusting in goede staat is.</li> <li>- Controleert of er voldoende voorraden zijn en of deze van goede kwaliteit zijn.</li> </ul> <p><b>Resultaat</b>  De luchtvaartdienstverlener is fit to fly.  De vlucht is voorbereid.  De taken aan boord zijn verdeeld en kunnen efficiënt en veilig uitgevoerd worden.</p>	<p><b>B1-K3-W1 Bereidt de vlucht voor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Neemt actief deel aan de briefing.</li> <li>-Beantwoordt volledig de vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures.</li> <li>-Controleert op efficiënte wijze, aan de hand van de pre-flight checklist, of de veiligheidsuitrusting in goede staat is.</li> <li>-Controleert of er voldoende voorraden zijn en of deze van goede kwaliteit zijn.</li> <li>-Beslist op verantwoorde wijze of zij fit genoeg is om haar taken uit te voeren.</li> </ul> <p><b>Resultaat</b>  De vlucht is voorbereid.  De taken aan boord zijn verdeeld en kunnen efficiënt en veilig uitgevoerd worden.</p>
<p><b>B1-K3-W2 Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanuit het vliegtuig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontvangt en begroet de passagiers op gastvrije wijze.</li> <li>- Verstrekt duidelijke en relevante informatie over het in- en uitstapproces en wijst indien nodig de weg.</li> <li>- Draagt de begeleiding van bijzondere en probleempassagiers op correcte wijze over aan anderen(waaronder medische dienst en beveiliging).</li> </ul> <p><b>Resultaat</b>  Passagiers zijn in- en uitgestapt volgens voorschriften.  Er is een vliegveiligheid demonstratie gegeven of getoond.</p>	<p><b>B1-K3-W2 Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanuit het vliegtuig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ontvangt en begroet de passagiers op gastvrije wijze.</li> <li>-Verstrekt duidelijke en relevante informatie over het in- en uitstapproces en wijst indien nodig de weg.</li> <li>-Draagt de begeleiding van bijzondere en probleempassagiers op correcte wijze over aan anderen(waaronder medische dienst en beveiliging).</li> </ul> <p><b>Resultaat</b>  Passagiers zijn in- en uitgestapt volgens voorschriften.  Er is een vliegveiligheid demonstratie gegeven of getoond</p>

<p><b>B1-K3-W3 Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribueert of verkoopt op efficiënte wijze producten vanaf de trolley of uit de hand.</li> <li>- Begeleidt op rustige en zelfverzekerde wijze bijzondere passagiers (met bijvoorbeeld vliegangst en gezondheidsproblemen) en probleempassagiers.</li> <li>- 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.</li> <li>- Werkt volgens de (bedrijfs)richtlijnen voor voedselveiligheid en safety &amp; security.</li> <li>- <b>Is proactief in het achterhalen van de wensen en behoeften van de passagiers.</b></li> </ul> <p><b>Resultaat</b> De sfeer aan boord is veilig en rustig. De passagiers zijn tijdens de vlucht van informatie en producten voorzien.</p>	<p><b>B1-K3-W3 Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Distribueert of verkoopt op efficiënte wijze producten vanaf de trolley of uit de hand.</li> <li>-Begeleidt op rustige en zelfverzekerde wijze bijzondere passagiers (met bijvoorbeeld vliegangst en gezondheidsproblemen) en probleempassagiers.</li> <li>-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.</li> <li>-Werkt volgens de (bedrijfs)richtlijnen voor voedselveiligheid en safety &amp; security.</li> </ul> <p><b>Resultaat</b> De sfeer aan boord is veilig en rustig. De passagiers zijn tijdens de vlucht van informatie en producten voorzien.</p>
<p><b>B1-K3-W4 Rondt cabinewerkzaamheden af</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stemt de werkzaamheden af met haar collega's en geeft gebreken en storingen direct door aan de verantwoordelijke persoon/dienst.</li> <li>- Voert de controle en securitycheck nauwgezet en volledig uit.</li> <li>- Laat de cabine achter volgens de voorschriften van de maatschappij.</li> </ul> <p><b>Resultaat</b> De cabine is gecontroleerd. Achtergebleven bagage is overgedragen.</p>	<p><b>B1-K3-W4 Rondt cabinewerkzaamheden af</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Stemt de werkzaamheden af met haar collega's en geeft gebreken en storingen direct door aan de verantwoordelijke persoon/dienst.</li> <li>-Voert de controle en securitycheck nauwgezet en volledig uit.</li> <li>-Laat de cabine achter volgens de voorschriften van de maatschappij.</li> </ul> <p><b>Resultaat</b> De cabine is gecontroleerd. Achtergebleven bagage is overgedragen.</p>



## 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 2015: 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.

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](#).

## 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

### 2015: Kerntaak 1

#### Vakkennis en vaardigheden

§ heeft brede kennis van culturen/culturele achtergrond van passagiers/gasten

§ heeft uitgebreide kennis van de safety & security voorschriften

§ kan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving toepassen

§ kan levensreddende handelingen toepassen

§ heeft kennis van brandbestrijding

§ kan verkoopvaardigheden en –technieken toepassen

§ kan bedrijfsspecifieke computersystemen bedienen

#### Engels

§ 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 deelnemen aan een vloeiend en spontaan Engelstalig gesprek waarbij normale

<p>vakinhoudelijke en professionele informele zaken</p> <p>§ kan Engelstalige beroepsgerichte instructies lezen en artikelen en verslagen die betrekking hebben op het vakgebied</p> <p>§ kan in de Engelse taal een presentatie geven over een breed scala van onderwerpen die betrekking hebben op het vakgebied</p>	<p>uitwisseling met moedertaalsprekers redelijk mogelijk is</p> <p>§ kan binnen een beroepscontext actief deelnemen aan een discussie in de Engelse taal en hierin zijn standpunt uitleggen en ondersteunen</p> <p>§ kan duidelijke, gedetailleerde beschrijvingen in de Engelse taal presenteren over een breed scala van onderwerpen die betrekking hebben op het vakgebied</p> <p>§ kan een standpunt over een actueel onderwerp in het Engels verklaren en de voordelen en nadelen van diverse opties uiteenzetten</p> <p>§ kan een eenvoudige samenhangende tekst in het Engels schrijven over onderwerpen die vertrouwd of van persoonlijk belang zijn.</p> <p>§ kan korte incident rapportages in het Engels maken</p> <p>§ kan Engelstalige artikelen en verslagen lezen die betrekking hebben op eigentijdse problemen van de luchtvaartbranche</p> <p>§ kan beroepsgerichte instructies in de Engelse taal (bijv. flight safety manuals) lezen</p>
<p><b>MVT 2 (Duits, Frans of Spaans)</b></p> <p>§ 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</p> <p>§ 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</p> <p>§ 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</p>	<p><b>MVT 2 (Duits, Frans of Spaans)</b></p> <p>§ 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.</p> <p>§ 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</p> <p>§ 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</p> <p>§ kan in een tweede moderne vreemde taal in het kort redenen en verklaringen geven voor eigen meningen en plannen.</p> <p>§ kan een verhaal vertellen of de plot van een boek of film weergeven en eigen reacties beschrijven in een tweede moderne Europese taal</p>

## 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 instaproces 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

## 2015: Kerntaak 2

### Vakkennis en vaardigheden

§ 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 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 bedrijfsspecifieke computersystemen bedienen

§ kan berekeningen uitvoeren (bijvoorbeeld bij overbagage en upgrades)

§ kan gemakkelijk de weg vinden op de luchthaven

§ kan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving toepassen

### 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

### 2015: Kerntaak 3

#### Vakkennis en vaardigheden

§ heeft uitgebreide kennis van luchtvaartcodes en vakjargon voor cabinewerkzaamheden

§ 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

§ 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