

Studiehandleiding

MBO 4

Luchtvaart- dienstlerener



Nieuw MBO Lerend (be)leven

Studiehandleiding MBO-4 Luchtvaartdienstverlener | (grond)steward(ess) crebo 25636

Voorwoord

Welkom bij Nieuw MBO, en in het bijzonder bij de opleiding Luchtvaartdienstverlener op MBO 4 niveau. Met het openen van deze studiehandleiding, sta je aan het begin van een spannende reis richting een dynamisch en fascinerend beroepsveld.

Deze studiehandleiding is ontworpen als een belangrijk hulpmiddel om je te begeleiden door je studietraject. Hierin vind je gedetailleerde informatie over de erkende mbo-opleiding die je gaat volgen, de competenties die je zult opdoen, en de examens die je zult afleggen.

Daarnaast bevat het belangrijke informatie over onze onderwijsfilosofie, de verwachtingen van studenten en de verschillende ondersteunende diensten die wij aanbieden.

Bij Nieuw MBO geloven we in de kracht van persoonlijk, innovatief en flexibel onderwijs. Wij zijn toegewijd aan het bieden van een onderwijservaring die niet alleen je professionele vaardigheden ontwikkelt, maar ook je persoonlijke groei en maatschappelijke betrokkenheid bevordert. Onze docenten en medewerkers staan klaar om je te ondersteunen bij elke stap van je leerreis.

De luchtvaartindustrie biedt een wereld van mogelijkheden, en wij zijn enthousiast om je te helpen die mogelijkheden te ontdekken en te benutten. Wij kijken ernaar uit om samen met jou aan deze boeiende reis te beginnen en je te begeleiden naar een succesvolle toekomst in de luchtvaartdienstverlening.

Veel succes met je studie. De lucht is niet langer de limiet, maar je startpunt.

Met hartelijke groet,

Bestuur en directie, Nieuw MBO

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Introductie	5
Waarom kiezen voor Nieuw MBO	6
De Drievoudige Kwalificatie in MBO	7
Over Nieuw MBO	7
<i>Studeren in de derde leerweg</i>	8
Relatie tussen kwalificatiedossier en studiehandleiding	9
Beroepsbeschrijving Luchtvaartdienstverlener	9
Over de Opleiding	10
Kerntaak 1: Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten	11
<i>K-1 Complexiteit</i>	11
<i>K-1 Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</i>	11
<i>K-1 Vakkennis en vaardigheden</i>	11
<i>Informeert en assisteert passagiers/gasten</i>	12
<i>Zorgt voor veiligheid en naleving van regels</i>	13
<i>Werkt samen in een (internationaal) team</i>	14
Kerntaak 2: Begeleidt (internationale) passagiers op de luchthaven	14
<i>K-2 Complexiteit</i>	14
<i>K-2 Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</i>	15
<i>K-2 Vakkennis en vaardigheden</i>	15
<i>Handelt passagiers en bagage af</i>	15
<i>Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond</i>	16
<i>Handelt bijzondere bagage af</i>	16
Kerntaak 3: Begeleidt (internationale) passagiers in het vliegtuig	17
<i>K-3 Complexiteit</i>	17
<i>K-3 Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</i>	17
<i>K-3 Vakkennis en vaardigheden</i>	17

Bereidt de vlucht voor	18
Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanuit het vliegtuig	19
Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht	19
Rondt cabinewerkzaamheden af	20
Lesmateriaal	20
Generieke vakken	21
Keuzedelen	22
Keuzedeel: Luchthaven operatie en organisatie, K0562	23
Keuzedeel - Voorbereiding HBO, K0125	23
Keuzedeel – Belevingsgericht werken, K0790	23
Keuzedeel – Digitale vaardigheden basis, K0022	23
Resultaat Keuzedelen	24
Beroepspraktijkvorming (BPV) Stage	24
Maatschappelijke stage	25
Opbouw studie jaren en indeling opleiding	26
Eerste jaar Economyclass	27
Tweede jaar Comfortclass	27
Businessclass Versnellen	27
Flexibiliteit in studietraject: Vertragen of Doorgaan als Examenstudent	27
Extra kosten	28
Algemeen kosten	28
Vragen over de studiehandleiding	30

Introductie

Welkom bij Nieuw MBO en de studiehandleiding voor de opleiding luchtvaartdienstverlener, ook wel bekend als de opleiding (grond)stewardess. Wij zijn verheugd dat je hebt gekozen voor deze dynamische en boeiende opleiding, die je zal voorbereiden op een carrière vol avontuur en kansen in de luchtvaartindustrie.



Deze opleiding combineert theorie en praktijk om je de vaardigheden, kennis en ervaring te geven die je nodig hebt om te slagen in de wereld van de luchtvaart. Je zal leren over een scala aan onderwerpen, waaronder luchtvaartdienstverlening, luchtvaartoperaties, communicatie, veiligheid, en klantenservice.

Daarnaast bieden we je de kans om te specialiseren in verschillende keuzedelen, zodat je je opleiding kunt afstemmen op je specifieke carrière doelen en interesses. In deze studiehandleiding vind je gedetailleerde informatie over de opleiding, inclusief het curriculum, de vakken, de beoordelingseisen, en de ondersteuning die beschikbaar is om je te helpen slagen. Of je nu nieuw bent in de wereld van de luchtvaart of al enige ervaring hebt, deze gids is ontworpen om je te helpen het meeste uit je opleiding te halen.

We zijn er trots op je op deze reis te begeleiden, en we kijken ernaar uit om je te zien groeien en je te ontwikkelen tot een professionele luchtvaartdienstverlener. Bij Nieuw MBO geloven we dat onze studenten de toekomst zijn van de luchtvaartindustrie, en we zijn er om je alle tools, begeleiding en ondersteuning te geven die je nodig hebt om je vleugels uit te slaan en te vliegen.

Dus pak je paspoort en bereid je voor op het avontuur van je leven - de wereld van de luchtvaart wacht op je!

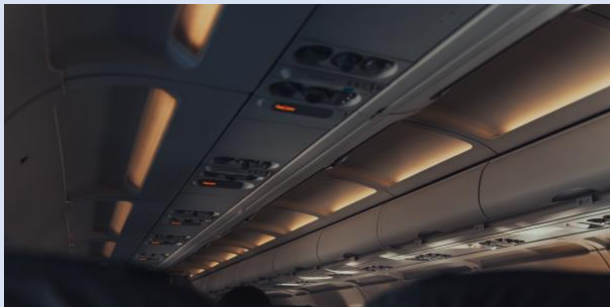
Welkom aan boord van de opleiding luchtvaartdienstverlener bij Nieuw MBO.

Waarom kiezen voor Nieuw MBO

Bij Nieuw MBO zetten we ons in voor innovatieve, persoonlijke en flexibele benaderingen van MBO-onderwijs, die ons onderscheiden van traditionele ROC's.

Hier zijn enkele belangrijke manieren waarop we verschillen:

1. **Kleinschalige Leeromgeving:** In tegenstelling tot grotere ROC's, zet Nieuw MBO in op kleinschalig privaatonderwijs. Dit betekent dat onze klassen kleiner zijn, wat zorgt voor meer individuele aandacht voor elke student. Onze docenten hebben meer tijd om te focussen op de behoeften en vragen van individuele studenten, wat leidt tot een meer gepersonaliseerde leerervaring.
2. **Innovatieve Leerbenaderingen:** Nieuw MBO is ook toegewijd aan het gebruik van de nieuwste onderwijsmethoden en technologieën. Wij geloven dat leren niet alleen plaatsvindt in een traditionele klaslokaal setting, maar ook door middel van interactieve, technologie-gedreven methoden, zoals online leren, project-gebaseerd leren, en een maatwerk aanpak.
3. **Flexibiliteit:** Bij Nieuw MBO begrijpen we dat niet alle studenten hetzelfde zijn. Daarom bieden we flexibele studieplannen die aangepast kunnen worden aan de unieke behoeften en doelen van elke student. Dit kan betekenen dat je keuzedelen kan kiezen die aansluiten bij je carrière doelen, of dat je kan kiezen voor flexibele lesuren die passen bij je schema.
4. **Sterke Banden met de Industrie:** Nieuw MBO heeft sterke banden met de luchtvaartindustrie, wat betekent dat onze studenten toegang hebben tot stages, werkervaringen en netwerkmogelijkheden die hen kunnen helpen om na hun afstuderen werk te vinden.



Het is belangrijk op te merken dat, hoewel we anders zijn dan traditionele ROC's, we nog steeds dezelfde hoge onderwijsstandaarden hanteren. Onze opleidingen zijn volledig geaccrediteerd door het ministerie van onderwijs en onze studenten krijgen een

erkend MBO 4 diploma bij het succesvol afronden van hun studie.

De Drievoudige Kwalificatie in MBO

Binnen de MBO-4 opleiding Luchtvaartdienstverlener bij Nieuw MBO streven we naar een drievoudige kwalificatie. Dit betekent dat onze opleiding zich niet alleen richt op de voorbereiding op een specifiek beroep, maar ook op de voorbereiding voor een eventuele vervolgopleiding en het ontwikkelen van de student als burger in onze maatschappij.

1. **Beroepskwalificatie:** Het belangrijkste doel van onze opleiding is om studenten op te leiden tot professionele luchtvaartdienstverleners. We voorzien onze studenten van de theoretische kennis en praktische vaardigheden die nodig zijn om te slagen in dit dynamische en boeiende veld. Van klantenservice tot veiligheidsprocedures, onze opleiding dekt alle belangrijke aspecten van het beroep om ervoor te zorgen dat onze studenten klaar zijn om de uitdagingen van de luchtvaartindustrie aan te gaan.
2. **Doorstroomkwalificatie:** Hoewel de focus ligt op het voorbereiden van studenten voor directe tewerkstelling in de luchtvaart, zijn we ons er ook van bewust dat sommige studenten ervoor kunnen kiezen om hun opleiding voort te zetten op een hoger niveau. Daarom zorgen we ervoor dat onze studenten een solide basis van kennis en vaardigheden opdoen die hen in staat stellen om succesvol te zijn in eventuele vervolgopleidingen.
3. **Burgerschapskwalificatie:** Bij Nieuw MBO erkennen we dat onze studenten niet alleen werknemers of studenten zijn - ze zijn ook burgers. Daarom integreren we burgerschapseducatie in onze opleiding, om onze studenten te helpen begrijpen hoe ze volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij. Dit omvat het begrijpen van hun rechten en verantwoordelijkheden, het ontwikkelen van een bewustzijn van sociale kwesties, en het leren hoe ze actief kunnen bijdragen aan hun gemeenschappen.

Bij Nieuw MBO zijn we toegewijd aan deze drievoudige kwalificatie. Wij geloven dat het onze studenten niet alleen helpt om te slagen in hun carrière en opleiding, maar ook om actieve en geëngageerde burgers te worden. Het is onze missie om elke student voor te bereiden op een succesvolle toekomst, zowel professioneel als persoonlijk.

Over Nieuw MBO

Nieuw MBO is een toonaangevende onderwijsinstelling die zich inzet voor het leveren van kwalitatief hoogstaand middelbaar beroepsonderwijs. Wij begrijpen dat elke student uniek is en streven ernaar om een omgeving te creëren waarin iedereen zich thuis voelt en optimaal kan ontwikkelen.

Onze Visie

In het hedendaagse snel veranderende beroepsveld is flexibiliteit van groot belang. Bij Nieuw MBO hebben we daarom maatwerktrajecten ontwikkeld die passen bij de individuele behoeften en ambities van onze studenten. Of je nu sneller door je studie wilt gaan via onze Businessclass of extra begeleiding nodig hebt, wij staan voor je klaar.

Onze Kernwaarden

1. **Kwaliteit:** Wij streven naar de hoogste onderwijsstandaarden en zorgen ervoor dat onze docenten en curriculum up-to-date zijn met de laatste ontwikkelingen in het vakgebied.
2. **Flexibiliteit:** We begrijpen dat iedereen leert op zijn eigen tempo. Daarom bieden we verschillende trajecten aan, zodat iedere student de kans krijgt om te excelleren.
3. **Innovatie:** Bij Nieuw MBO zijn we altijd op zoek naar vernieuwende manieren om ons onderwijs aan te bieden en onze studenten voor te bereiden op de toekomst.
4. **Betrokkenheid:** We geloven in een persoonlijke benadering. Ons docententeam is betrokken bij elke student en biedt de nodige ondersteuning om succes te garanderen.

Neem voor meer informatie een kijkje op onze website: nieuwmbo.nl. Hier vind je meer details over onze programma's, ons team en hoe we ons onderscheiden in het MBO-landschap.



[Ga direct naar nieuwmbo.nl](http://nieuwmbo.nl)

Studeren in de derde leerweg

Nieuw MBO is officieel erkend voor het verzorgen van onderwijs binnen de derde leerweg. Dit betekent dat wij als private MBO-instelling de vrijheid hebben om af te wijken van de standaard urennormen. Hierdoor kunnen wij flexibeler onderwijs aanbieden dat nauw aansluit bij de behoeften en ambities van onze studenten.

Het is belangrijk om te benadrukken dat de derde leerweg uitsluitend als private, niet-bekostigde opleiding wordt aangeboden bij Nieuw MBO.

Met de derde leerweg is het mogelijk om sneller en flexibeler te diplomeren, maar dit brengt wel hogere opleidingskosten met zich mee. De derde leerweg wordt niet gefinancierd door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, waardoor de kosten vergeleken met een bol- of bbl-opleiding relatief hoog zijn.

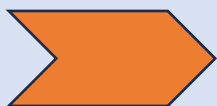
Relatie tussen kwalificatiedossier en studiehandleiding

Het kwalificatiedossier voor de opleiding Luchtvaartdienstverlener MBO-4 fungeert als een uitgebreid overzicht van de vereiste competenties en vaardigheden die een student nodig heeft om succesvol te zijn in deze opleiding en de daaropvolgende carrière.

Het dossier bevat gedetailleerde informatie over kerntaken, werkprocessen, kennisaspecten, vaardigheden en competenties. Het dient als leidraad voor zowel studenten als docenten over wat er tijdens de opleiding wordt verwacht. Elke kerntaak in het kwalificatiedossier is verbonden aan een reeks werkprocessen. Deze werkprocessen worden in detail uitgelegd en omvatten de taken die een luchtvaartdienstverlener moet kunnen uitvoeren.

Daarnaast legt het kwalificatiedossier de nadruk op de noodzakelijke vaardigheden die nodig zijn voor een luchtvaartdienstverlener. Dit kan variëren van technische vaardigheden, zoals het beheer van vlieg informatie en grondaafhandeling, tot interpersoonlijke vaardigheden, zoals klantenservice en communicatie. Verder beschrijft het kwalificatiedossier de noodzakelijke kennisaspecten, zoals kennis van luchtvaartprocedures, veiligheid en beveiliging, en de structuur van de luchtvaartindustrie.

Ten slotte legt het kwalificatiedossier ook de noodzakelijke gedragskenmerken en houding uit die nodig zijn om succesvol te zijn als een luchtvaartdienstverlener. Dit omvat aspecten zoals professionaliteit, aandacht voor veiligheid en klantgerichtheid. Het is van essentieel belang voor studenten en docenten om dit dossier grondig te lezen en te begrijpen, aangezien het de basis vormt voor de opleiding en het daaropvolgende werk in de luchtvaartindustrie.



[Lees hier meer over het kwalificatiedossier voor de opleiding](#)

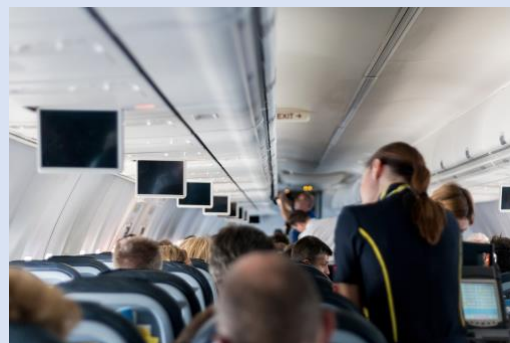
Beroepsbeschrijving Luchtvaartdienstverlener

Als afgestudeerde van de MBO 4 opleiding Luchtvaartdienstverlener bij Nieuw MBO, ben je gekwalificeerd om een breed scala aan rollen binnen de luchtvaartindustrie op te nemen.

De luchtvaartdienstverlener, ook bekend als grondsteward/stewardess of luchtvaartdienstverleningsmedewerker, vormt de ruggengraat van de luchthavenoperaties. In deze functie ben je verantwoordelijk voor een breed scala aan

taken, van het inchecken van passagiers en hun bagage tot het begeleiden van passagiers naar hun gate, het assisteren bij het instappen en het oplossen van eventuele problemen die zich voordoen.

De luchtvaartdienstverlener is het eerste aanspreekpunt voor passagiers, en jouw rol is cruciaal in het leveren van uitstekende klantenservice en het zorgen voor een soepele en aangename reiservaring. Je zal regelmatig met passagiers communiceren, hun vragen beantwoorden en eventuele problemen oplossen. Je moet dus over uitstekende communicatieve vaardigheden en probleemoplossend vermogen beschikken.



Daarnaast houd je je bezig met belangrijke veiligheids- en beveiligingsprocedures. Je zal leren over en verantwoordelijk zijn voor het handhaven van veiligheidsvoorschriften, het screenen van passagiers en hun bagage, en het naleven van internationale en nationale regelgeving.

Een succesvolle luchtvaartdienstverlener is klantgericht, stressbestendig, heeft aandacht voor detail en is in staat om in een snel veranderende, dynamische omgeving te werken. Door de internationale aard van het werk, zijn sterke vaardigheden in zowel het Nederlands als het Engels onmisbaar, evenals culturele sensitiviteit en het vermogen om met een diverse groep mensen te werken. Met de MBO 4 opleiding Luchtvaartdienstverlener bij Nieuw MBO, ben je goed voorbereid om in deze boeiende en snel evoluerende sector te stappen en bij te dragen aan een soepele en aangename reiservaring voor passagiers over de hele wereld.



[Lees hier meer over voor het beroepenveld](#)

Over de Opleiding

De opleiding Luchtvaartdienstverlener is gericht op het voorbereiden van studenten op een breed scala aan rollen binnen de luchtvaartindustrie. Deze opleiding legt de nadruk op klantenservice, veiligheid, en operationele procedures binnen de luchtvaartindustrie. De opleiding bestaat onder andere uit drie kerntaken en werkprocessen. Hieronder volgt een uitgebreide weergave vanuit het kwalificatiedossier over de 3 kerntaken en bijhorende werkprocessen.

Kerntaak 1: Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten

K-1 | Complexiteit

De begeleiding van passagiers/gasten vindt voor een groot deel 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 passagiers/gasten op een veilige manier en in prettige sfeer begeleid worden, ook wanneer er sprake is van probleemgedrag of een onveilige situatie. Passagiers/gasten hechten steeds meer waarde aan de beleving van de aangeboden dienstverlening.

Bij het contact tussen passagiers/gasten en de luchtvaartdienstverlener speelt het gedrag van de luchtvaartdienstverlener daarom een essentiële rol. Het werken met verschillende soorten passagiers/gasten onder verschillende omstandigheden doet steeds opnieuw een beroep op haar inlevings- en organisatievermogen. De luchtvaartdienstverlener 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 piekdrukke.

K-1 | 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/gasten en voor de veiligheid tijdens het vervoer. Eventuele onregelmatigheden meldt ze bij haar leidinggevende.

K-1 | Vakkennis en vaardigheden

- heeft brede kennis van culturen/culturele achtergrond van passagiers/gasten
- 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 algemene trends en ontwikkelingen in de luchtvaart
- 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 safety & security voorschriften toepassen

- kan omgaan met diverse (bedrijfsspecifieke) digitale systemen
- kan diverse communicatietechnieken toepassen
- kan technieken toepassen om problemen met passagiers/gasten te de-escaleren
- kan commercieel denken en handelen
- kan omgaan met diversiteit (verschillende culturen en doelgroepen)
- kan diverse communicatiemiddelen toepassen waaronder social media
- kan verkoopvaardigheden en –technieken toepassen
- kan een langer betoog over het vakgebied in de Engelse taal begrijpen
- kan Engelstalige beroepsgerichte instructies lezen en artikelen en verslagen die betrekking hebben op het vakgebied
- kan in het Engels met passagiers/gasten en collega's gesprekken voeren over vakinhoudelijke en professionele informele zaken
- kan in de Engelse taal een presentatie geven over een breed scala van onderwerpen die betrekking hebben op het vakgebied
- kan korte rapportages in het Engels maken
- 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

Informeert en assisteert passagiers/gasten

Omschrijving: De luchtvaartdienstverlener is het aanspreekpunt voor passagiers/gasten. Zij stelt zich pro-actief op en voorziet passagiers/gasten van informatie over alle (digitale) aangelegenheden en (digitale) procedures. Zij achterhaalt de behoefte aan informatie en (aanvullende) producten en diensten en beantwoordt vragen. Zij signaleert en ontvangt klachten en handelt deze waar mogelijk zelfstandig af.

Zo nodig verwijst of begeleidt zij passagiers/gasten naar de gewenste locatie of de juiste procedure. Bij problemen vangt zij de passagiers/gasten op en draagt oplossingen aan. Zij regelt begeleiding van bijzondere passagiers/gasten (met bijvoorbeeld fysieke problemen) of neemt de begeleiding zelf in handen.

Resultaat: Passagiers/gasten beschikken over de gewenste informatie en/of (aanvullende) producten/diensten. Klachten zijn ontvangen en afgehandeld binnen de mogelijkheden van de organisatie.

Gedrag: - Informeert pro-actief passagiers/gasten op een gastvrije en correcte wijze en stemt hierbij de taal en benaderingswijze op de (internationale) passagiers af. - Optimaliseert de sfeer in het contact met passagiers/gasten, straalt enthousiasme uit en weet passagiers/gasten hierin mee te nemen. - Verleent service op maat (customized service) vanuit de behoefte en culturen van passagiers/gasten. - 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 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. - 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/gasten op te lossen. - Registreert klachten accuraat en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedures.

Zorgt voor veiligheid en naleving van regels

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 passagiers/gasten die zich niet aan de regels houden aan op hun gedrag. Bij incidenten en calamiteiten grijpt zij, waar mogelijk, in, stelt grenzen en treedt de-escalerend op. Indien nodig regelt zij eerste hulp. Wanneer de veiligheid in het geding is of bij ernstige overlast waarschuwt zij haar leidinggevende en/of de beveiliging en draagt waar nodig passagiers/gasten over aan de beveiliging. Zij rapporteert bijzonderheden in het systeem.

Resultaat: De veiligheid is gewaarborgd. Instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid zijn opgevolgd. Regels worden nageleefd.

Gedrag: - 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.

Werkt samen in een (internationaal) team

Omschrijving: Tijdens haar werk werkt de luchtvaartdienstverlener in verschillende teams, afhankelijk van de werkzaamheden. Zij 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 (internationale) collega's en waar nodig overgedragen.

Gedrag: - 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.

Kerntaak 2: Begeleidt (internationale) passagiers op de luchthaven

K-2 | Complexiteit

De luchtvaartdienstverlener heeft bij het begeleiden van passagiers op de luchthaven te maken met een internationale omgeving en grote diversiteit aan werkzaamheden. Zij is tijdens het floorwalken steeds alert op (bijzondere) onveilige, afwijkende situaties en behoeften en speelt daar proactief op in. Zij moet tegelijkertijd accuraat werken, zorgen voor een prettige sfeer en de veiligheid onder de passagiers waarborgen. Het werk bestaat uit veelal gestandaardiseerde taken, volgens een strak tijdsschema. De luchtvaartdienstverlener moet snel kunnen schakelen tussen verschillende werkzaamheden en werkt vaak onder tijdsdruk. Zij heeft te maken met snel wisselende omstandigheden.

De luchtvaartdienstverlener dient een balans te vinden tussen de snelheid van het uitvoeren van de werkzaamheden volgens de bedrijfsrichtlijnen en het leveren van klantgerichte service. Zij signaleert zaken die met safety en security te maken hebben, mogelijke incidenten en weet waar nodig adequaat te handelen. De luchtvaartdienstverlener heeft brede en specialistische kennis nodig van het incheck- en instapproces om de taken op de luchthaven te kunnen uitvoeren. Zij moet beschikken over specialistische vaardigheden voor het begeleiden van de passagiers.

K-2 | 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.

K-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 specialistische kennis van reisdocumenten
- heeft kennis van het bagageproces
- heeft kennis van levensreddende handelingen
- kan gemakkelijk de weg vinden op de luchthaven
- kan omgaan met diverse (bedrijfsspecifieke) digitale systemen
- kan het incheck- en instaproces uitvoeren
- kan op afwijkend gedrag en afwijkende situaties (in relatie tot veiligheid) anticiperen
- 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 diverse communicatietechnieken toepassen
- kan hulp inschakelen bij levensbedreigende situaties
- kan service aanpassen aan verschillende culturen

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 overboeking 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. - 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. - 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.

Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond

Omschrijving: De luchtvaartdienstverlener ontvangt de in- of uitstappende passagiers en monitort het in- of uitstapproces. Zij signaleert incomplete reisdocumenten 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. - Is alert op onveilige, afwijkende situaties en handelt conform voorschriften. - Attendeert passagiers op de mogelijkheid van een upgrade of extra beenruimte.

Handelt bijzondere bagage af

Omschrijving: De luchtvaartdienstverlener ontvangt afwijkende bagage, gevonden en/of beschadigde bagage en/of zoekgeraakte bagage. Zij regelt de vereiste controles, informeert de passagiers en maakt afspraken. Zij registreert alle processtappen in het computersysteem.

Resultaat: Bijzondere bagage is afgehandeld en indien nodig zijn de passagiers 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. - Stelt zich flexibel en dienstverlenend op.

Kerntaak 3: Begeleidt (internationale) passagiers in het vliegtuig

K-3 | 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. De luchtvaartdienstverlener dient een balans te vinden tussen de snelheid van het uitvoeren van de werkzaamheden volgens de bedrijfsrichtlijnen en het leveren van klantgerichte service. De luchtvaartdienstverlener signaleert zaken die met safety en security te maken hebben, mogelijke incidenten en weet waar nodig adequaat te handelen.

De luchtvaartdienstverlener heeft brede en specialistische kennis nodig om de taken aan boord van het vliegtuig te kunnen uitvoeren en beschikt over specialistische vaardigheden voor het begeleiden van passagiers.

K-3 | 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.

K-3 | Vakkennis en vaardigheden

- heeft brede kennis van algemene luchtvaartcodes en vakjargon
- heeft specialistische kennis van de normen bij handbagage
- heeft kennis van de belangrijkste kenmerken op een reisticket
- heeft brede kennis van culturen/culturele achtergrond van passagiers/gasten

- heeft kennis van brandbestrijding
- heeft brede kennis van de effecten van leefstijl op veilig en gezond werken
- heeft kennis van diëten en voedsel voor passagiers
- heeft kennis van multimediasystemen aan boord van een vliegtuig
- kan op afwijkend gedrag en afwijkende situaties (in relatie tot veiligheid) anticiperen
- kan levensreddende handelingen toepassen
- kan volgens de geldende bedrijfsprocedures en bedrijfsvoorschriften in de cabine 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
- kan diverse communicatietechnieken toepassen
- kan technieken toepassen om problemen met passagiers/gasten te de-escaleren
- kan omgaan met diversiteit (verschillende culturen en doelgroepen)
- kan verkoopvaardigheden en -technieken toepassen
- kan commercieel denken en handelen
- kan veiligheidsinformatie aan passagiers geven

Bereidt de vlucht voor

Omschrijving: De luchtvaartdienstverlener zorgt voor haar eigen vitaliteit en duurzame inzetbaarheid door een juiste mindset en goede conditie, onder andere door te letten op haar eet- en drinkgedrag en voldoende beweging.

Zij meldt zich aan voor de vlucht, 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 luchtvaartdienstverlener is fit to fly. De vlucht is voorbereid. De taken aan boord zijn verdeeld en kunnen efficiënt en veilig uitgevoerd worden.

Gedrag: - 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.

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 vliegveiligheid demonstratie of toont deze via de screens. Zo nodig geeft zij aanvullende informatie, bijvoorbeeld aan passagiers die bij de overwing exit zitten en/of met een kind reizen. 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 vliegveiligheid demonstratie 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).

Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht

Omschrijving: De luchtvaartdienstverlener achterhaalt tijdens de vlucht de behoeften van de passagiers. Zij distribueert of verkoopt de producten en beantwoordt vragen over de vlucht. Ze begeleidt bijzondere passagiers aan boord en beperkt de overlast aan boord door passagiers die zich niet aan de regels houden. Indien nodig voert zij een security search uit en draagt een passagier die zich niet aan de regels houdt 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 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.

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.

Lesmateriaal

Keuze voor het Lesmateriaal van de Uitgeversgroep

Bij Nieuw MBO hebben we zorgvuldig het lesmateriaal voor de opleiding Luchtvaartdienstverlener geselecteerd om de beste onderwijservaring voor onze studenten te garanderen. Na uitgebreid onderzoek en evaluatie hebben we gekozen om te werken met het lesmateriaal van de Uitgeversgroep.

De Uitgeversgroep staat bekend om zijn uitstekende onderwijsmaterialen die zijn ontworpen in nauwe samenwerking met experts uit het veld. Dit betekent dat hun lesmateriaal altijd up-to-date is met de laatste ontwikkelingen en trends in de luchtvaartindustrie, en nauw aansluit bij de vaardigheden en kennis die in de praktijk worden vereist.

De materialen van de Uitgeversgroep zijn ook zeer gestructureerd en gebruiksvriendelijk, met duidelijke leerdoelen, praktijkgerichte opdrachten en voldoende herhaling om de leerstof te verankeren. Dit helpt studenten om effectief te leren en zich de stof eigen te maken.

Daarnaast biedt de Uitgeversgroep uitgebreide digitale ondersteuning, met onlinebronnen en tools die het leren interactiever, flexibeler en aantrekkelijker maken. Dit past bij onze onderwijsfilosofie bij Nieuw MBO, waar we geloven in het gebruik van innovatieve technologie om het onderwijs te verbeteren en aan te passen aan de leerbehoeften van de 21e eeuw.

Tot slot waarderen we de sterke ondersteuning die de Uitgeversgroep biedt aan docenten, met docentenhandleidingen, antwoordsleutels, en voortdurende training en professionalisering. Dit helpt onze docenten om hun onderwijs voortdurend te verbeteren en te zorgen voor een hoogwaardige leerervaring voor onze studenten. Kortom, we hebben gekozen voor het lesmateriaal van de Uitgeversgroep vanwege hun hoge kwaliteit, relevantie, gebruiksvriendelijkheid en uitstekende ondersteuning, wat allemaal bijdraagt aan onze missie om uitstekend onderwijs te bieden aan onze studenten.

Generieke vakken

Naast de drie kerntaken die worden afgenomen met gevalideerde examens vanuit ESSMBO. Moet je als student ook generieke vakken doorlopen en keuzedelen maken. Dit maakt wettelijk onderdeel uit van je mbo-diploma. Binnen Nieuw MBO worden de examens afgenomen door een externe erkende specialist op het gebied van examineren van de generieke vakken.

Let op: speciaal in het kwalificatiedossier voor de opleiding is er een eis opgenomen in kerntaak 1 voor een tweede moderne vreemde taal (MVT). Nieuw MBO heeft de keuze gemaakt voor Duits na overleg met het leerbedrijf. Tijdens de stage kan het voorkomen dat er veel Duitstalige passagiers zijn. Daarom is de keuze gemaakt voor Duits als tweede MVT. Duits zal ook bestaan uit een aantal examens, die samen onderdeel uitmaken van de examens die horen bij kerntaak 1. Meer informatie over examens en Duits vindt je in de OER.

Generieke vakken zijn een essentieel onderdeel van het MBO 4 curriculum. Deze vakken zijn bedoeld om studenten een brede educatieve basis te bieden, ongeacht hun specifieke studiegebied. Hieronder volgen enkele van de generieke vakken die studenten moeten volgen in onze MBO 4 opleiding:

1. **Nederlands:** Dit vak richt zich op het verbeteren van de lees-, schrijf-, luister- en spreekvaardigheden van de student in het Nederlands. Het doel is om studenten in staat te stellen effectief te communiceren in zowel professionele als dagelijkse situaties.

2. **Engels:** Studenten leren lezen, schrijven, luisteren en spreken in het Engels. Dit vak bereidt studenten voor op het werken en communiceren in een internationale context, iets dat in veel beroepen steeds belangrijker wordt.
3. **Rekenen:** In dit vak leren studenten essentiële rekenvaardigheden die in het dagelijks leven en op de werkplek nodig zijn. Dit omvat onderwerpen als basis rekenen, breuken, procenten, metingen en geometrie.
4. **Loopbaan en Burgerschap:** In dit vak leren studenten over de vaardigheden die nodig zijn voor succes in de werkplek en het begrijpen van hun rol als burger. Het omvat onderwerpen als carrièreplanning, werknemersrechten en -verantwoordelijkheden, en sociale en politieke kwesties.

Deze vakken zijn ontworpen om studenten te voorzien van de vaardigheden en kennis die nodig zijn om te slagen in de wereld van werk en als actieve en betrokken burgers. Elk van deze vakken wordt normaal gesproken beoordeeld door middel van examens en/of coursework.

Keuzedelen

In de MBO 4 opleiding luchtvaartdienstverlener moet je ook keuzedelen volgen. Keuzedelen zijn een verplicht onderdeel van je opleiding en geven je de mogelijkheid om je te verdiepen of te verbreden in een bepaald onderwerp dat gerelateerd is aan je studie of dat je gewoon interessant vindt. Keuzedelen geven je de kans om je opleiding deels zelf vorm te geven en je verder te specialiseren in je vakgebied. In het kader van Nieuw MBO worden er vier keuzedelen aangeboden. Je moet er echter drie kiezen om aan de totale vereiste van 720 uur te voldoen.

Deze keuzedelen zijn ontworpen om je een breder inzicht te geven in aspecten van de luchtvaartdienstverlening, en om je te voorzien van extra vaardigheden die je in je toekomstige carrière zullen helpen.

Het is belangrijk dat je zorgvuldig overweegt welke keuzedelen het beste aansluiten bij je carrièredoelen en interesses. Houd er rekening mee dat sommige keuzedelen je kunnen helpen bij het voorbereiden op bepaalde certificeringen of kwalificaties, terwijl andere je meer algemene kennis of vaardigheden kunnen bieden.

Elk keuzedeel wordt afgesloten met een toets of beoordeling om te verzekeren dat je de leerdoelen van het keuzedeel hebt behaald. Het behalen van je keuzedelen is noodzakelijk om je MBO 4 diploma te behalen.

Er moet een keuze gemaakt worden uit 2 keuzedelen, als student maak je de keuze, de andere keuzedelen worden standaard aangeboden. 3 in totaal.

Keuzedeel: Luchthaven operatie en organisatie, K0562

In dit keuzedeel leert de beginnend beroepsbeoefenaar hoe de organisatie op een luchthaven is geregeld om de processen aan luchtzijde en landzijde zo efficiënt, effectief en veilig mogelijk te laten verlopen. Wanneer een verstoring/onverwachte situatie optreedt moet hij de consequenties kunnen overzien voor de totale keten.

Kwalificatie: K0562, gevalideerd examen

uren: 240 uur

Standaard opgenomen in de opleiding

Keuzedeel - Voorbereiding HBO, K0125

Dit keuzedeel beschrijft de hbo-vaardigheden als oriëntatie, informatieverwerking, samenwerking en reflectie in de hbo-context. Dit is één van de meest populaire keuzedelen binnen mbo-4 opleidingen.

Kwalificatie: K0125, gevalideerd examen

uren: 240 uur

Keuze van de student

Keuzedeel – Belevingsgericht werken, K0790

Een beleving is een commercieel georganiseerde memorabele gebeurtenis. In het keuzedeel Belevingsgericht werken leert de beginnend beroepsbeoefenaar wat een beleving betekent in zijn contact met gasten. Het keuzedeel focust zich daarbij op de nieuwe eisen die dit stelt aan de medewerker: Hoe zorgt hij ervoor dat hij de gasten een goed gevoel verkoopt, zodat ze zich de organisatie en de medewerkers blijvend positief herinneren? De beginnend beroepsbeoefenaar leert een afweging te maken welke mogelijkheden er voor hem zijn om extra aandacht te geven aan een uniek moment dat de gasten meemaken. De beginnend beroepsbeoefenaar leert hoe hij door middel van zijn gedrag vorm en inhoud kan geven aan een beleving.

Kwalificatie: K0790, gevalideerd examen

uren: 240 uur

Keuze van de student

Keuzedeel – Digitale vaardigheden basis, K0022

Op bijna iedere werkplek kom je in contact met computers, digitale apparaten, data en andere vormen van ICT. Informatie wordt overal opgeslagen en moet daarom altijd goed bewaard en beveiligd worden. Je leert hiermee omgaan door middel van verschillende systemen. Dit keuzedeel geeft je informatie over welke keuzes je waarom maakt als het gaat om ICT.

Kwalificatie: K0022, gevalideerd examen

uren: 240 uur

Standaard opgenomen in de opleiding

Alle keuzedelen worden afgenomen via een gevalideerd examen en hiervoor aangestelde examinatoren van de onderwijsinstelling.

Resultaat Keuzedelen

Voor alle studenten die starten met een nieuwe opleiding geldt dat de hoogte van de examenresultaten van keuzedelen wél meetelt bij het behalen van het diploma.

Hiervoor gelden de volgende regels:

- Het gemiddelde van de resultaten van de keuzedelen binnen de keuzedeelverplichting moet tenminste een 6 of een "voldoende" zijn;
- Voor minimaal de helft van deze keuzedelen moet het resultaat tenminste een 6 of een "voldoende" zijn;
- Een keuzedeelresultaat mag nooit lager dan een 4 of daarmee overeenkomende eindwaardering "onvoldoende" zijn;
- De omvang van een keuzedeel wordt niet meegewogen in het gemiddelde.

Er is een compensatieregeling afgesproken, zodat je de keuzedelen binnen de keuzedeelverplichting met elkaar kan compenseren.

Beroepspraktijkvorming (BPV) | Stage

Tijdens de stageperiode, oftewel de Beroepspraktijkvorming (BPV), werk je als student Luchtvaartdienstverlener aan verschillende kerntaken die essentieel zijn voor je beroep. Denk hierbij aan taken zoals passagiersservice, baggageafhandeling, en operationele veiligheid. Je leert de theorie die je in de klas hebt gekregen toe te passen in de praktijk, en je wordt begeleid door ervaren professionals om je vaardigheden te ontwikkelen.

Het belang van de BPV is groot, omdat het je de kans geeft om in een echte werkomgeving te ervaren wat het beroep inhoudt. Hier leer je om te gaan met de druk en verantwoordelijkheden die komen kijken bij het werken op een luchthaven. Daarnaast biedt het je de mogelijkheid om je netwerk op te bouwen en maak je kennis met verschillende aspecten van het beroep, wat waardevol kan zijn voor je toekomstige carrière.

Zonder een succesvol afgeronde BPV kun je de opleiding niet afronden en kom je niet in aanmerking voor een diploma. Voor meer informatie over het exacte aantal vereiste stage-uren kun je contact opnemen met de examencommissie van Nieuw MBO.

Bij Nieuw MBO onderscheiden we ons door een unieke aanpak van de Beroepspraktijkvorming (BPV), oftewel de stageperiode. In tegenstelling tot veel andere onderwijsinstellingen, organiseren wij de meeste van onze stages in samenwerking met het uitzendbureau van onze 100% dochteronderneming. Dit heeft als groot voordeel dat de meeste stages betaald zijn tegen een marktconform salaris voor de betreffende functie.

Ons doel is om stages te bieden die direct gerelateerd zijn aan de operationele activiteiten op of nabij de luchthaven. Zo krijg je als student niet alleen waardevolle praktijkervaring, maar ook een realistisch beeld van je toekomstige werkomgeving.

We streven ernaar om je zo goed mogelijk voor te bereiden op een succesvolle carrière in de luchtvaartdienstverlening.

Uiteraard werken we uitsluitend samen met bedrijven die erkend zijn door de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), om de kwaliteit en relevantie van je stage te waarborgen.

Door deze unieke aanpak bieden we je niet alleen een uitstekende opleiding, maar ook een kans om financieel zelfstandiger te zijn tijdens je studieperiode.

Maatschappelijke stage

Maatschappelijke Stage: Meer dan Leren Alleen

Naast de Beroepspraktijkvorming (BPV) biedt Nieuw MBO een uniek aspect in het curriculum: de maatschappelijke stage. Deze stage neemt vier uur per week in beslag en de opgespaarde uren worden ingezet voor projecten met een maatschappelijke meerwaarde. Belangrijk om te vermelden is dat deze stage geen winstoogmerk kent; de uren die je investeert zijn puur gericht op persoonlijke en maatschappelijke ontwikkeling. Je krijgt dus niet betaald op deze uren.

Waarom is een Maatschappelijke Stage Belangrijk?

1. **Competentieontwikkeling:** Tijdens deze stage werk je aan het versterken van specifieke competenties die passen bij jouw toekomstige beroep. Dit varieert van dienstverlening en high-end bediening tot het helpen bij evenementen zoals open dagen en onderwijsbeurzen.

2. **Sociale Vaardigheden:** Door je in te zetten voor een goed doel, werk je aan je sociale en emotionele vaardigheden. Je leert om te gaan met diverse groepen mensen, wat bijdraagt aan je sociale bewustzijn.
3. **Maatschappelijke Impact:** De stage biedt je de mogelijkheid om iets terug te geven aan de samenleving. Dit kan bijzonder voldoening geven en het helpt je om een breder perspectief op de wereld te krijgen.
4. **Netwerkmogelijkheden:** Door jezelf in verschillende settings te plaatsen, kom je in contact met professionals en organisaties die je later in je carrière van pas kunnen komen.
5. **Persoonlijke Groei:** Door de uitdagingen die je tegenkomt tijdens je maatschappelijke stage, krijg je beter inzicht in je eigen sterke en zwakke punten, wat weer bijdraagt aan je persoonlijke ontwikkeling.

De maatschappelijke stage bij Nieuw MBO is dus niet alleen een kans om je professionele vaardigheden aan te scherpen, maar ook om een positieve impact te maken in de samenleving. Het is een win-win situatie voor zowel de student als de gemeenschap.

Duur: gedurende je studie is er 4 uur maatschappelijke stage in de week. Dit wordt opgebouwd, zodat er een aantal uren in reservering staan, je gaat niet namelijk niet elke week een maatschappelijke stage doen.

Je PBV en maatschappelijke stage worden beoordeeld en dienen met een voldoende te worden beoordeeld om te slagen voor de opleiding.

Opbouw studie jaren en indeling opleiding

Binnen Nieuw MBO streven we naar flexibiliteit in ons onderwijsaanbod. Hierdoor kunnen we voor onze studenten verschillende trajecten binnen de mbo 4 opleiding aanbieden, afgestemd op hun individuele behoeften en voortgang.

Door deze maatwerktrajecten is het voor studenten mogelijk om, indien gewenst, hun studie te versnellen en eerder hun diploma in ontvangst te nemen. Echter, als er behoefte is aan meer tijd, kunnen studenten ook kiezen om hun traject te vertragen.

We informeren je graag verder over de diverse opties die we bieden.

De opleiding mbo 4, luchtvaartdienstverlener, (Grond) Stewardess bestaat uit twee studie jaren. Het bestaat in totaal uit 24 maanden onderwijs.

Binnen 24 maanden is de student in staat de opleiding volgens het curriculum te

volbrengen en een mbo 4 diploma te behalen. Wanneer je precies geslaagd bent en wat je hiervoor allemaal moet doen lees je in de OER, het examenprogramma.

Eerste jaar | Economyclass

Het begintraject van onze opleiding wordt aangeduid als de 'Economyclass'. Elke student die aanvangt met de opleiding start in deze fase. Na een periode van 12 maanden, gekoppeld aan de gewenste studievoortgang, stroomt de student door naar het tweede studiejaar.

Tweede jaar | Comfortclass

Ons tweede studiejaar staat bekend als de 'Comfortclass', waar al onze tweedejaarsstudenten deel van uitmaken. Om in deze fase te komen, dienen studenten te voldoen aan bepaalde criteria op het gebied van studievoortgang, stagevoortgang en aanwezigheid. Dit jaar is ook het examenjaar waarin de meeste toetsingen plaatsvinden en de beroepspraktijkvorming wordt afgerond.

Businessclass | Versnellen

Al in je eerste studiejaar kan het voorkomen dat jouw studieresultaten en voortgang dermate opvallen dat je in aanmerking komt voor ons exclusieve 'Businessclass' traject. Dit wordt in samenspraak met je docenten overwogen, waarna zij een aanbeveling doen bij het bestuur. Er wordt zorgvuldig gekeken naar je behaalde resultaten, je instelling, aanwezigheid en andere relevante factoren. De uiteindelijke beslissing over toelating ligt bij het bestuur.

Als je wordt toegelaten tot de Businessclass, biedt dit je de kans om je studie te versnellen en mogelijk al tussen 12-18 maanden je diploma te behalen in plaats van de gebruikelijke 24 maanden. Indien je dit versnelde traject succesvol afrondt, ontvang je naast je diploma ook een speciaal getuigschrift van onze onderwijsinstelling. Dit is een prestatie waar je met recht trots op mag zijn.

Mocht je onverwachts de Businessclass niet binnen 18 maanden afronden, dan is er geen reden tot zorg. Je stroomt dan eenvoudig door naar de Comfort Class van het tweede jaar.

Flexibiliteit in studietraject: Vertragen of Doorgaan als Examenstudent

Het kan gebeuren dat persoonlijke omstandigheden ervoor zorgen dat je het reguliere lestempo niet kunt bijhouden. We begrijpen dat dit kan voorkomen en bieden daarom flexibele oplossingen aan:

1. **Vertragen:** Mocht je in de Economyclass gestart zijn en je merkt dat doorstromen naar het tweede jaar niet haalbaar is, dan kun je ervoor kiezen om je studietraject te vertragen. Hierbij kun je aansluiten bij een latere groep om zo je studie weer op te

pakken. Ook bekijken we samen naar andere maatwerkoplossingen die het beste bij jouw situatie passen.

2. Doorgaan als Examenstudent: Voor studenten die in de Comfortclass zitten en merken dat ze aan het einde van hun tweede jaar nog niet klaar zijn voor het examen of bepaalde resultaten missen voor hun diploma, bieden we de mogelijkheid aan om door te gaan als examenstudent. Dit houdt in dat je na de standaard 24 maanden doorgaat met een specifiek, op jouw afgestemd traject. Hierbij zorgen we voor begeleiding en ondersteuning om je alsnog succesvol naar je diploma te leiden.

Onze prioriteit ligt bij het ondersteunen van elke student om hun doelen te bereiken, ongeacht de snelheid waarmee dit gebeurt.

Extra kosten

Voor deelname aan de Businessclass, bij het vertragen van je studietraject of bij het doorgaan als examenstudent, kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, conform onze onderwijskostenstructuur.

Algemeen kosten

Bij Nieuw MBO streven we ernaar om onze particuliere opleiding voor iedereen betaalbaar te maken. We begrijpen dat niet iedereen in staat is om het volledige bedrag in één keer te betalen. Daarom bieden we een speciale betaalregeling aan, zodat ook studenten die in termijnen willen betalen de mogelijkheid hebben om de opleidingskosten te voldoen.

Betaalbaar

Met onze betaalregeling kunnen studenten ervoor kiezen om het volledige bedrag in drie termijnen te betalen, met een kleine opslag van 5%. Op deze manier kunnen studenten de kosten spreiden en zo beter aansluiten bij hun financiële situatie. We willen ervoor zorgen dat geld geen belemmering vormt voor het volgen van een kwalitatief hoogstaande opleiding bij Nieuw MBO.

Particulier MBO

Het is belangrijk op te merken dat Nieuw MBO een particuliere mbo-opleider is en niet werkt met subsidies. Dit betekent dat het lesgeld iets hoger ligt dan bij gesubsidieerd onderwijs. We investeren echter in de kwaliteit van ons onderwijs, wat resulteert in tevreden studenten en een hoog niveau van onderwijs.

Economy class eerste schooljaar	Comfort class tweede schooljaar
€ 3.999,-	€ 2.250
• Inschrijfgeld € 200,- • Bijdrage Uniform € 150,- • Alle examenkosten zijn eenmalig inbegrepen	• Ontvang Diploma geld • Behaal binnen 24 mnd je MBO 4 diploma en ontvang • € 325,- zo op je rekening

De bijdrage voor het uniform (€150,-) en het inschrijfgeld (€200,-) komen boven op het totaalbedrag voor de opleiding. (prijzen 2023)

Bij het ondertekenen van het inschrijfformulier en het doorlopen van de intake ben je gereed om te starten en ga je de commitment voor de betaling van je opleiding. In principe betaal je bij de start van de opleiding de factuur.

Uit flexibiliteit heeft Nieuw MBO de mogelijkheid om per jaar te betalen. Bedrag eerste jaar, conform de economy class. En bij aanvang van het tweede jaar betaal je het bedrag wat hoort bij de comfort class. Indien je de opleiding stopt of je wordt verwijderd van de opleiding dan vervalt niet de betalingsverplichting. Uit coulance betaal je het jaar waarin de opleiding zich bevindt qua voortgang. Dit is een ruim gebaar van de onderwijsinstelling. Bij problemen over betaling of een verschil van inzicht in het interpreteren van de leveringsvoorwaarden, OER en de studiehandleiding. Heeft het bestuur van de onderwijsinstelling een beslissende stem.

Vragen over de studiehandleiding

Na het doorlezen van de studiehandleiding, heb je waarschijnlijk een goed beeld van wat je te wachten staat. Echter, het is volkomen normaal als je nog vragen hebt of bepaalde onderdelen wilt verduidelijken. Dit artikel is speciaal ontworpen om je te gidsen bij het vinden van antwoorden en het benutten van de beschikbare middelen om je studie bij Nieuw MBO zo vruchtbaar mogelijk te maken.

1. Veelgestelde Vragen (FAQ)

Begin met de FAQ-sectie op de website van de onderwijsinstelling. Hier vind je antwoorden op veelvoorkomende vragen. Deze sectie is samengesteld op basis van de feedback en vragen van eerdere studenten, waardoor het een handige eerste stap is voor snelle antwoorden.

2. Contacteer Je Studiebegeleider:

Elke student bij Nieuw MBO wordt toegewezen aan een studiebegeleider. Dit is de docent. Deze persoon is je eerste aanspreekpunt voor persoonlijke begeleiding en advies. Aarzel niet om contact op te nemen met je studiebegeleider als je vragen hebt over je studietraject, vakken, of als je behoefte hebt aan persoonlijke ondersteuning.

3. Sluit Je Aan Bij Studiegroepen:

Studiegroepen en peer-to-peer netwerken kunnen een uitstekende bron van steun en informatie zijn. Door je aan te sluiten bij een studiegroep, kun je samen met medestudenten leren, ervaringen delen en elkaar helpen met vragen. Vaak komen in deze groepen vragen naar voren waar je zelf nog niet aan had gedacht. Er zal per opleiding een whatsapp groep beschikbaar worden gesteld om gemakkelijk in contact te komen met je medestudenten.

4. Administratie en Ondersteunende Diensten:

Voor vragen over inschrijving, financiën, of andere administratieve zaken, staat ons team van ondersteunende diensten altijd klaar om je te helpen. Loop eens binnen op het kantoor om kennis te maken.

Tot Slot:

Het stellen van vragen is een essentieel onderdeel van je leerproces. Bij Nieuw MBO moedigen we een cultuur van nieuwsgierigheid en open dialoog aan. Ongeacht je vraag, groot of klein, ons team van docenten, studiebegeleiders, en ondersteunend personeel is hier om je te ondersteunen op je weg naar succes. Samen maken we jouw studietijd bij Nieuw MBO niet alleen leerzaam maar ook onvergetelijk.