



Landelijke
Kwalificaties MBO

Luchtvaartdienstverlener

Crebonummer:	91850
Sector:	Luchtvaart
Branche:	Transport en logistiek
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Luchtvaartdienstverlener	15
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven	18
5.2 Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig	20
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	22
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven	23
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig	27
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	30
1 Inleiding	30
2 Uitstromen	30
2.1 Luchtvaartdienstverlener	31
3 Certificeerbare eenheden	56
3.1 Drop off functionaris	57
Deel D: Verantwoording	60
1 Inleiding	60
2 Proces- en inhoudsinformatie	61
2.1 Betrokkenen	61
2.2 Verwantschap	62
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	63
2.4 Discussiepunten	64
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	66
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	68

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Luchtvaartdienstverlener. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Luchtvaartdienstverlener

Wat doet een luchtvaartdienstverlener?

Aan het werken in de luchtvaartsector kleeft een romantisch imago: reizen naar verre landen, kennis maken met andere culturen, veel van de wereld zien. Het werk van een luchtvaartdienstverlener is echter ook uitermate verantwoordelijk en veeleisend. De luchtvaartdienstverlener werkt in een dynamische omgeving, waar veiligheid en servicegerichtheid voorop staan.

De luchtvaartdienstverlener werkt bij een luchtvaartmaatschappij, een afhandelingbedrijf, de luchthaven of één van de ondersteunende bedrijven voor de luchtvaartsector. Zij ontvangt en begeleidt passagiers voor, tijdens of na de vlucht. De luchtvaartdienstverlener die werkzaam is op de luchthaven als passagemedewerker begeleidt bijvoorbeeld de passagiers bij het inchecken, neemt bagage aan en labelt deze of bemant één van de vele (informatie)balies. Ook wordt zij ingezet voor het begeleiden van passagiers die extra ondersteuning nodig hebben of bij het verrichten van controles op de gate.

De luchtvaartdienstverlener die werkzaam is in het vliegtuig als cabinemedewerker controleert bijvoorbeeld de uitrusting in de cabine en de galley en verzorgt en informeert de passagiers tijdens de vlucht.

Voor de luchtvaartdienstverlener is de zorg voor de (vlieg)veiligheid van groot belang, zowel op de luchthaven als in het vliegtuig. Zij doet dit onder andere door erop te letten dat de procedures gevolgd worden en door in te grijpen wanneer dat niet het geval is.

Werken in de luchtvaart

Werken in de luchtvaart betekent werken in een internationale sector, waar het werk 24 uur per dag, 365 dagen per jaar doorgaat. In de luchtvaart worden dan ook iedere dag grote hoeveelheden goederen en passagiers vervoerd. Belangrijk op een luchthaven zijn aan de ene kant de strenge veiligheidseisen die aan de luchtvaart worden gesteld en aan de andere kant de economische belangen van luchtvaartmaatschappijen en andere betrokken bedrijven. Op de luchthaven is het vaak een drukte van belang, mensen uit verschillende landen met verschillende culturele achtergronden komen en gaan.

De opleiding

De toekomstige luchtvaartdienstverlener houdt natuurlijk van reizen, heeft een dienstverlenende instelling, kan flexibel inspelen op onverwachte gebeurtenissen en staat stevig in haar schoenen. Zij heeft geen bezwaar tegen onregelmatige werktijden.

Tijdens de opleiding komt de deelnemer in aanraking met alle aspecten van het beroep. Daarbij wordt er veel aandacht besteed aan de beheersing van de moderne vreemde talen en het oefenen van de vaardigheden voor de omgang met passagiers uit allerlei culturen.

Aan het werk: wat wordt er van de luchtvaartdienstverlener verwacht?

Van een beginnend luchtvaartdienstverlener wordt verwacht dat zij:

- de taken van floorwalker uitvoert;
- bagage afhandelt;
- de full service check-in verzorgt;
- het instap- en uitstapproces op de luchthaven verzorgt;
- bijzondere passagiers begeleidt;
- de vlucht voorbereidt en de uitrusting van het vliegtuig controleert;
- het instap- en uitstapproces in het vliegtuig begeleidt;
- tijdens de vlucht passagiers informeert en verzorgt;
- klachten en wensen inventariseert;
- er op toe ziet dat de regels omtrent veiligheid door de passagiers worden nageleefd.

Opmerking:

In dit kwalificatiedossier gebruiken we 'zij' als referentie aan de luchtvaartdienstverlener. De keuze hiervoor komt voort uit het feit dat het beroep en de opleiding overwegend wordt gevuld door vrouwen. Waar 'zij' staat kan natuurlijk ook 'hij' worden gelezen.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

In onderstaand schema staat aangegeven welke plaats de kwalificatie 'luchtvaartdienstverlener' binnen de kwalificatiestructuur van VTL inneemt.

	niveau 1	niveau 2		niveau 3		niveau 4
Wegvervoer		Chauffeur personenvervoer 91840	Chauffeur openbaar vervoer 91841			
			Taxi-Chauffeur 91842			
			Touring-carchauffeur/ reisleider 91843			
			Chauffeur goederenvervoer 91830	Planner wegtransport 91890		Manager opslag en vervoer 91870
Logistieke dienstverlening	Assistent logistiek medewerker 91820			Machinist fundeon Machinist hijswerk		
			Logistiek medewerker 90255	Logistiek teamleider 90202		Logistiek supervisor 90213
						Manager opslag en vervoer 91870
			Medewerker havenoperaties 93070	Coördinator havenoperaties 93120		Manager havenoperaties 93050
Havens			Medewerker havenlogistiek 93060	Coördinator havenlogistiek 93000		Manager havenlogistiek 93040
Luchtvaart						Luchtvaart-dienstverlener 91850
						Luchtvaart-logisticus 91860
						Aviation operations officer 93010

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Luchtvaartdienstverlener. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- [Luchtvaartdienstverlener](#)

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	VTL, kenniscentrum Transport en Logistiek
Ontwikkeld door	Kenniscentrum Transport en Logistiek in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: de Raad van Bestuur van de stichting KBB T en L, na advisering door de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Op: 19-12-2008 Te: Alphen aan den Rijn

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Luchtvaartdienstverlener - 4
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Drop off functionaris
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Passagemedewerker (15 april 2004) Cabinemedewerker (15 april 2004)</p>

2.3 Typering beroepengroep

De luchtvaartdienstverlener is werkzaam bij een luchtvaartmaatschappij, afhandelingsbedrijf, luchthaven of ondersteunend bedrijf voor de luchtvaartsector.

Zij kan overal worden ingezet in het gehele proces van afhandeling van een passagier en zijn bagage, van luchthaven van vertrek tot luchthaven van aankomst. De luchtvaartdienstverlener heeft daarbij als belangrijkste verantwoordelijkheden de (vlieg)veiligheid en het efficiënt laten verlopen van alle processen.

Daarnaast is de luchtvaartdienstverlener het visitekaartje van het bedrijf en heeft zij als belangrijke taak het verlenen van service aan passagiers, zodat zij tevreden het vliegveld verlaten.

De luchtvaartdienstverlener wordt al dan niet samen met collega's ingezet bij de volgende werkzaamheden:

- Floorwalken;
- Afhandelen van bagage;
- Verzorgen van full service check-in;
- Begeleiden van het instaproces op de luchthaven;
- Begeleiden van het uitstaproces op de luchthaven;
- Begeleiden van bijzondere passagiers;
- Voorbereiden van de vlucht;
- Controleren van de uitrusting;
- Begeleiden van het instaproces in het vliegtuig;
- Informeren van passagiers tijdens de vlucht;
- Verzorgen van passagiers tijdens de vlucht;
- Begeleiden van het uitstaproces uit het vliegtuig.

Naast bovenstaande werkzaamheden wordt de luchtvaartdienstverlener ook ingezet om toezicht te houden op de cabine als het vliegtuig aan de gate staat en wordt schoongemaakt. De luchtvaartdienstverlener zorgt er dan voor dat er niemand aan boord komt. Ook wordt de luchtvaartdienstverlener steeds vaker ingezet bij een extra controlepunt aan de gate. Werkzaamheden zoals het controleren van paspoorten/visa gaan meer en meer bij de gate plaatsvinden.

De luchtvaartdienstverlener werkt vaak buiten kantooruren en meestal in een onregelmatig werkpatroon. De luchtvaartdienstverlener heeft mensenkennis nodig en moet zich bewust zijn van veiligheid(risico's). De luchtvaartdienstverlener heeft een goede fysieke conditie nodig.

2.4 Loopbaanperspectief

De luchtvaartdienstverlener kan op termijn coördinerende werkzaamheden gaan verrichten. Zij heeft de mogelijkheid om door te groeien naar leidinggevende functies binnen de luchtvaartdienstverlening. Daarnaast is de luchtvaartdienstverlener door haar kennis van de moderne vreemde talen, haar dienstverlenende instelling op hoog niveau en haar grote stressbestendigheid inzetbaar in bedrijven buiten de luchtvaartbranche. Het gaat dan met name om bedrijven waar complexe dienstverlenende taken te verrichten zijn.

De luchtvaartdienstverlener kan na deze kwalificatie doorstromen naar diverse Hbo-opleidingen, met name naar zogenaamde 'talige' opleidingen, bijvoorbeeld een lerarenopleiding of naar opleidingen op het gebied van communicatie, toerisme en evenementenorganisatie.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Uit het arbeidsmarktonderzoek van VTL dat voor de sector Transport en Logistiek is uitgevoerd in 2006 blijkt dat er voldoende arbeidsplaatsen beschikbaar zijn voor gekwalificeerde leerlingen. Ten tijde van het onderzoek was het aantal BPV plaatsen beperkt. Er zijn momenteel 176 BPV plaatsen bij 12 leerbedrijven. De luchtvaartsector kent echter sterke fluctuaties in de behoefte aan stagiaires en beperkingen in BPV plaatsen door wettelijke regelingen. De betrokken partijen zijn met een gezamenlijke actie gestart om het aantal BPV plaatsen te vergroten. Voor verdere kwantitatieve en kwalitatieve informatie over de beschikbare arbeidsplaatsen en de beroepspraktijkvorming wordt verwezen naar het arbeidsmarktonderzoek 2006 voor de sector Transport en Logistiek, op te vragen bij VTL, info@vtl.nl .
Wetgeving en regelgeving	De liberalisatie van het luchtverkeer zal zich verder doorzetten en ook in de andere werelddelen (naast Europa en de VS) zal de regelgeving op het gebied van prijs en capaciteit worden verminderd. Dit zal de concurrentie verder vergroten en de luchtvaartmaatschappijen zullen zich meer gaan groeperen in allianties. Hierdoor wordt er een steeds groter beroep gedaan op haar flexibiliteit.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	De luchtvaartdienstverlener wordt steeds vaker ingezet bij een extra controlepunt aan de gate. Daarnaast is er een trend de passagiers zo snel mogelijk uit de vertrekhal te krijgen. Werkzaamheden zoals het controleren van paspoorten/visa gaan daarom meer en meer bij de gate plaatsvinden. Er is veel concurrentie van de zogenaamde low-cost maatschappijen. Dit heeft tot gevolg dat luchtvaartmaatschappijen ernaar streven de processen efficiënter, sneller en goedkoper te maken door onder andere automatisering. Deze ontwikkeling uit zich in: <ul style="list-style-type: none"> • De self service check-in Het inchecken wordt door passagiers steeds vaker zelf gedaan aan een speciale incheckzuil. De bagage wordt dan afgegeven bij een speciale balie (bagage-drop-off). De luchtvaartdienstverlener assisteert hierbij. • Online boeken De passagier kan thuis online inchecken. Ook kofferlabels en boarding cards kunnen in de nabije toekomst thuis geprint worden. Hierdoor wordt de rol van de luchtvaartdienstverlener bij het inchecken anders. • Communicatie via screens Aan de gate zal de communicatie met de passagiers voor een deel worden overgenomen door elektronische screens met daarop infotainment, informatie over het boardingproces, de stand-by list, de upgrade list en informatie over aansluitingen en vertrektijden. De luchtvaartdienstverlener zal zich meer gaan richten op hoogwaardige informatieoverdracht. • Marketingstrategieën In de luchtvaartdienstverlening is er sprake van verschillen tussen maatschappijen in de mate waarin zij zich richten op service of prijs. De mate waarin een maatschappij zich richt op service of prijs heeft invloed op de werkzaamheden van de luchtvaartdienstverlener, bijvoorbeeld het wel of niet serveren van een maaltijd tijdens de vlucht. • Commerciële activiteiten: De luchtvaartdienstverlener wordt steeds vaker ingezet voor het verkopen van producten aan boord. Het aantal producten dat verkocht wordt breidt zich uit. Daarnaast zal er verkoop van extra servicepakketten gaan plaatsvinden tijdens het inchecken. Er worden soms bonussen gehanteerd voor luchtvaartdienstverleners die bovengemiddeld verkopen. Dit betekent dat de luchtvaartdienstverlener commerciëler ingesteld moet zijn dan voorheen. Daarnaast zijn er andere luchtvaartmaatschappijen die zich juist willen onderscheiden door het bieden van extra service. Technologische ontwikkelingen Er is sprake van snelle ontwikkelingen op het gebied van digitale en geautomatiseerde systemen. Er zal een nieuwe generatie vliegtuigen komen met andere afmetingen en capaciteit. Hierdoor zijn innovaties op het gebied van service, veiligheid en afhandeling noodzakelijk. Er worden nieuwe biometrische persoonsherkennings-technieken geïntroduceerd. Deze kunnen leiden tot andere incheck- en paspoortprocedures. Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen Er komt meer aandacht voor doorgroeimogelijkheden van medewerkers (employability). Er is steeds vaker sprake van integratie van afdelingen en het ontstaan van functies die

	<p>afdelingsoverstijgend zijn. Internationale ontwikkelingen Door de dreiging van internationaal terrorisme zijn de veiligheidsmaatregelen verscherpt. Dit heeft strengere controle van passagiers en bagage tot gevolg. Ook de veiligheidsprocedures aan boord zijn aangepast. De IATA ontwikkelt nieuwe standaarden voor ticketloos reizen. Dit zal tot een aanpassing leiden van de diverse reglementen.</p>
--	---

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Luchtvaartdienstverlener

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven		
	1.1 Verzorgt het floorwalken	x
	1.2 Handelt bagage af	x
	1.3 Begeleidt bij de full service check-in	x
	1.4 Begeleidt het instaproces op de luchthaven	x
	1.5 Verricht controles bij het instaproces	x
	1.6 Informeert collega's ten aanzien van passagiers aan boord	x
	1.7 Begeleidt het uitstaproces op de luchthaven	x
	1.8 Begeleidt bijzondere passagiers	x
	1.9 Verstrekt informatie	x
	1.10 Inventariseert klachten en wensen	x
	1.11 Begeleidt probleempassagiers	x
	1.12 Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op	x
Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig		
	2.1 Bereidt de vlucht voor	x
	2.2 Controleert de uitrusting	x
	2.3 Begeleidt het instaproces in het vliegtuig	x
	2.4 Verzorgt passagiers tijdens de vlucht	x
	2.5 Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig	x
	2.6 Verstrekt informatie	x
	2.7 Inventariseert klachten en wensen	x
	2.8 Begeleidt probleempassagiers	x
	2.9 Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- [*Luchtvaartdienstverlener*](#)

4.1 Luchtvaartdienstverlener

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De luchtvaartdienstverlener werkt bij een luchtvaartmaatschappij, afhandelingbedrijf, luchthaven of ondersteunend bedrijf voor de luchtvaartsector. Afhankelijk van haar werkzaamheden werkt ze op diverse plekken op de luchthaven; bijvoorbeeld in de vertrekhal, de aankomsthal, of bij de gate.
Typerende beroepshouding	De luchtvaartdienstverlener heeft een klantgerichte- en dienstverlenende instelling en is oplossingsgericht. Zij kan omgaan met onverwachte situaties en is daarbij in hoge mate stressbestendig, zelfstandig, stevig en flexibel. Zij is gedreven en vitaal en kan goed in teamverband functioneren. De luchtvaartdienstverlener leeft uniformvoorschriften na en zorgt voor een representatieve verschijning. Zij streeft ernaar zich verder te ontwikkelen in het beroep.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De luchtvaartdienstverlener werkt zelfstandig en heeft een uitvoerende en organiserende rol. Zij draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte, veilige en snelle afhandeling van passagiers en hun bagage opdat de vluchten op tijd kunnen vertrekken. De luchtvaartdienstverlener vertegenwoordigt het bedrijf in het contact met de passagiers en is (mede)verantwoordelijk voor het behalen van een zo groot mogelijke passagierswaardering. Zij werkt altijd volgens de vastgestelde wetten, procedures en regelgeving en ziet erop toe dat de passagiers zich houden aan de veiligheidsregels. De luchtvaartdienstverlener levert een bijdrage aan het vergroten van de omzet van het bedrijf door de verkoop van producten. Zij is verantwoordelijk voor de uitvoering van haar taken en legt verantwoording af aan haar leidinggevende.
Complexiteit	Het werk van de luchtvaartdienstverlener bestaat uit het op representatieve en klantvriendelijke wijze begeleiden van de passagiers van luchthaven tot luchthaven. Hierbij werkt zij volgens (complexe) procedures, regelgeving en veiligheidsvoorschriften die met elkaar gecombineerd moeten worden. Zij heeft hierbij te maken met complexe factoren, zoals onregelmatige diensten, tijdsdruk, verstoringen in vluchttuitvoering, communiceren met passagiers uit andere culturen, taalbarrières en agressie. Naast het Nederlands moet zij in drie moderne vreemde talen kunnen communiceren.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Safety gerelateerde eisen vanuit luchtvaartmaatschappijen opgenomen in een safety manual per vliegtuig. IATA richtlijnen op het gebied van lengte, oogkwaliteit, fysieke geschiktheid en bewijs van goed gedrag. (Bij)scholingseisen zoals vastgelegd in de JAR-ops (Joint Aviation Requirements). (Bron: Safety & Quality Assurance van en voor Transavia.com; JAA/EASA (www.jaa.nl))
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands. De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt. De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x	x	
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De luchtvaartdienstverlener assisteert de passagier waar nodig bij de self check-in kiosk. Zij verwijst de passagiers naar de gewenste locatie. De luchtvaartdienstverlener neemt ruimbagage in en labelt deze met de correcte bestemming. Zij controleert de handbagage op gewicht en formaat en labelt ook deze met de correcte bestemming. Bij onregelmatigheden met betrekking tot bagage weet zij tijdig derden in te schakelen. De luchtvaartdienstverlener controleert de reisdocumenten van de passagiers op geldigheid en persoonsgebondenheid. Zij controleert deze, met gebruikmaking van computersystemen, paspoorten, visa en vereiste gezondheidspapieren (vaccinatiebewijzen). Onregelmatigheden meldt zij bij haar leidinggevende. Zij verstrekt instapkaarten en reçu's/claimtags en verwijst hierbij de passagiers naar de betreffende gate op het betreffende tijdstip. Zij blijft rustig bij lange wachtrijen. De luchtvaartdienstverlener controleert bij de gate de instapkaarten en neemt deze in of verstrekt instapkaarten aan de last-minute passagiers die uit de lounge of vertrekhal komen. Zij behandelt upgradeverzoeken. Zij begeleidt de passagiers bij het instappen en grijpt in wanneer de voortgang hiervan wordt verstoord. De luchtvaartdienstverlener controleert de passagierslijst en laat nog niet gearriveerde passagiers omroepen. Zij controleert handbagage. Bij overboekingen blijft zij rustig en onderneemt zij actie binnen de bestaande mogelijkheden om problemen te verhelpen. De luchtvaartdienstverlener verstrekt een passenger information list (PIL) aan het cockpitpersoneel. Zij verstrekt cabinegegevens aan het cabinepersoneel. Zij overlegt bij probleempassagiers met veiligheidspersoneel en marechaussee. De luchtvaartdienstverlener verstrekt op de luchthaven bij de gate transitkaarten aan passagiers en verwijst hen op de betreffende tijd naar de betreffende gate of begeleidt passagiers wanneer er haast bij geboden is. Bij sterk vertraagde of geannuleerde vluchten draagt zij alternatieven aan. Zij verwijst gestrande passagiers naar hotelaccommodatie en vervoer. Zij vangt passagiers op die slecht nieuws hebben ontvangen of brengt zelf slecht nieuws. De luchtvaartdienstverlener regelt begeleiding voor bijzondere passagiers of neemt de begeleiding zelf in handen. Zij haalt de passagier op en begeleidt deze passagier via de meest geschikte route naar de plaats van bestemming. Zij maakt indien nodig gebruik van de beschikbare faciliteiten op de luchthaven. Zij draagt de passagier over aan respectievelijk cabinepersoneel, taxichauffeur, verzorgers/begeleiders of medische dienst. De luchtvaartdienstverlener achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, verstrekt inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot het vertrek, de aankomst, het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig. De luchtvaartdienstverlener inventariseert klachten en wensen van passagiers. Zij lost problemen, binnen de bestaande mogelijkheden, op. Passagiers met klachten die zij niet kan oplossen verwijst zij door. Zij zet zich in om de wensen van passagiers, binnen de bestaande mogelijkheden, te honoreren. De luchtvaartdienstverlener begeleidt op de luchthaven passagiers die lijden aan vliegangst. Zij voorkomt en beperkt de overlast door dronken, agressieve of anderszins 'problematische' passagiers. Zij blijft rustig bij probleempassagiers en draagt passagiers die zich niet aan de wet- en regelgeving houden over</p>	1.1	Verzorgt het floorwalken
	1.2	Handelt bagage af
	1.3	Begeleidt bij de full service check-in
	1.4	Begeleidt het instaproces op de luchthaven
	1.5	Verricht controles bij het instaproces
	1.6	Informeert collega's ten aanzien van passagiers aan boord
	1.7	Begeleidt het uitstaproces op de luchthaven
	1.8	Begeleidt bijzondere passagiers
	1.9	Verstrekt informatie
	1.10	Inventariseert klachten en wensen
	1.11	Begeleidt probleempassagiers
	1.12	Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op

aan de marechaussee. De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij instrueert passagiers over niet toegestane gevaarlijke stoffen. Zij ziet toe op het naleven van de regels door passagiers. Zij grijpt zelf in indien de veiligheid in het geding is of waarschuwt haar leidinggevende en/of marechaussee. Toelichting: De luchtvaartdienstverlener heeft als belangrijkste verantwoordelijkheden de (vlieg)veiligheid en het efficiënt laten verlopen van alle processen. Daarnaast is de luchtvaartdienstverlener het visitekaartje van het bedrijf en heeft zij als belangrijke taak het verlenen van service aan passagiers, zodat zij tevreden het vliegveld verlaten. Hiertoe beschikt zij over een behoorlijke dosis mensenkennis. De luchtvaartdienstverlener moet bij de behandeling van wensen en problemen van passagiers steeds een afweging maken tussen het belang van de klant, het eigen belang en het bedrijfsbelang. De luchtvaartdienstverlener moet bij problemen de afweging maken tussen het zelf oplossen en het inschakelen van haar leidinggevende of derden.

5.2 Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De luchtvaartdienstverlener meldt zich handmatig of via het computersysteem aan voor de vlucht. Zij neemt actief deel aan de Engels- of Nederlandstalige briefing en neemt hierbij nota van de bemanning, de taakverdeling, de vluchtgegevens en de geplande verkoop van producten. De luchtvaartdienstverlener beantwoordt tijdens de briefing vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures (flight safety). De luchtvaartdienstverlener controleert aan de hand van een pre-flight checklist de aanwezigheid en de staat van de veiligheidsuitrusting aan boord en controleert of deze aan alle veiligheidseisen voldoet. Ook controleert zij de cabine op de aanwezigheid van de benodigde hulpmiddelen. Daarnaast controleert zij ook de galley/pantry en de voorraden op aanwezigheid en kwaliteit. Geconstateerde afwijkingen, gebreken of onregelmatigheden meldt zij aan de leidinggevende. De luchtvaartdienstverlener verwelkomt de passagiers aan boord en wijst deze de plaatsen. Zij neemt de passagiers die bijzondere begeleiding nodig hebben over van de gespecialiseerde afhandelaar/passagepersoneel en begeleidt ze naar hun plaatsen. Zij controleert en past, indien nodig, het seatplan (stoelindeling) aan. De luchtvaartdienstverlener controleert en assisteert bij het opbergen van de handbagage. Zij geeft eventueel een vliegveiligheidsdemonstratie en communiceert hierbij, indien nodig, via het Public Address System (PAS). De luchtvaartdienstverlener distribueert of verkoopt service-items, serveert maaltijden, drankjes en snacks vanaf de trolley of vanuit de hand. Zij bouwt de trolleys op, om en af en werkt bij het omgaan met levensmiddelen volgens de HACCP-richtlijnen. Zij voert verkoopgesprekken. Bij de verkoop maakt zij gebruik van de handcomputer en registreert de verkochte producten en de omzet en overhandigt dit aan de leidinggevende. Zij rekent af met gangbare betalingsmiddelen evenals vreemde valuta. De luchtvaartdienstverlener groet de passagiers bij uitgang van de brug. Zij verstrekt transitkaarten aan passagiers en verwijst transferpassagiers naar de betreffende gate op het betreffende tijdstip en begeleidt passagiers wanneer er haast bij geboden is. Zij biedt alternatieven aan bij sterk vertraagde of geannuleerde vluchten. Zij draagt bijzondere passagiers over aan collega's. De luchtvaartdienstverlener achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, verstrekt, pro-actief, inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot het vertrek, de aankomst, het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig. De luchtvaartdienstverlener inventariseert klachten en wensen van passagiers. Zij lost problemen, binnen de bestaande mogelijkheden, op. Passagiers met klachten die zij niet kan oplossen verwijst zij door. Zij zet zich in om de wensen van passagiers, binnen de bestaande mogelijkheden, te honoreren. De luchtvaartdienstverlener begeleidt passagiers aan boord die lijden aan vliegangst en passagiers met gezondheidsproblemen. Zij voorkomt en beperkt de overlast aan boord door dronken, agressieve of anderszins 'problematische' passagiers. Zij blijft rustig bij probleempassagiers en draagt passagiers die zich niet aan de wet- en regelgeving houden over aan de marechaussee. De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij instrueert passagiers over niet toegestane gevaarlijke stoffen. Zij ziet toe op het naleven van de regels door passagiers. Zij grijpt zelf in indien de veiligheid in het geding is of waarschuwt haar leidinggevende en/of marechaussee. Toelichting: De luchtvaartdienstverlener heeft als belangrijkste verantwoordelijkheden de</p>	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9	Bereidt de vlucht voor Controleert de uitrusting Begeleidt het instaproces in het vliegtuig Verzorgt passagiers tijdens de vlucht Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig Verstrekt informatie Inventariseert klachten en wensen Begeleidt probleempassagiers Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op

(vlieg)veiligheid en het efficiënt laten verlopen van alle processen. Daarnaast is de luchtvaartdienstverlener het visitekaartje van het bedrijf en heeft zij als belangrijke taak het verlenen van service aan passagiers, zodat zij tevreden het vliegveld verlaten. Hiertoe beschikt zij over een behoorlijke dosis mensenkennis. De luchtvaartdienstverlener moet bij de behandeling van wensen en problemen van passagiers steeds een afweging maken tussen het belang van de klant, het eigen belang en het bedrijfsbelang. De luchtvaartdienstverlener moet bij problemen de afweging maken tussen het zelf oplossen en het inschakelen van haar leidinggevende of derden.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices


In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Verzorgt het floorwalken																										
1.2	Handelt bagage af																										
1.3	Begeleidt bij de full service check-in																										
1.4	Begeleidt het instapproces op de luchthaven																										
1.5	Verricht controles bij het instapproces																										
1.6	Informeert collega's ten aanzien van passagiers aan boord																										
1.7	Begeleidt het uitstapproces op de luchthaven																										
1.8	Begeleidt bijzondere passagiers																										
1.9	Verstrekt informatie																										
1.10	Inventariseert klachten en wensen																										

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.11	Begeleidt probleempassagiers		■		■															■		■				
1.12	Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op		■			■														■						

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt de vlucht voor	■				■						■															
2.2	Controleert de uitrusting					■														■							
2.3	Begeleidt het instaproces in het vliegtuig									■		■							■								
2.4	Verzorgt passagiers tijdens de vlucht											■							■		■						
2.5	Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig					■						■							■								
2.6	Verstrekt informatie									■		■							■								



Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.7	Inventariseert klachten en wensen				■														■								
2.8	Begeleidt probleempassagiers		■		■															■			■				
2.9	Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op		■			■															■						



Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven

Proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Instructies en procedures opvolgen																					
Werkprocessen																					
1.1	Verzorgt het floorwalken											x							x		
1.2	Handelt bagage af	x			x															x	
1.3	Begeleidt bij de full service check-in											x								x	
1.4	Begeleidt het instaproces op de luchthaven		x																x		
1.5	Verricht controles bij het instaproces				x							x									x
1.6	Informeert collega's ten aanzien van passagiers aan boord					x						x								x	
1.7	Begeleidt het uitstaproces op de luchthaven		x		x							x							x		

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.8	Begeleidt bijzondere passagiers					X						X	X													
1.9	Verstrekt informatie									X		X							X							
1.1 0	Inventariseert klachten en wensen				X													X		X						
1.1 1	Begeleidt probleempassagiers		X		X															X		X				
1.1 2	Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op		X			X														X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.1 werkproces: Verzorgt het floorwalken			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener assisteert de passagier waar nodig bij de self check-in kiosk. Zij verwijst de passagiers naar de gewenste locatie.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn, met inachtneming van bedrijfsvoorschriften en internationale regelgeving, op correcte en gastvrije wijze naar de gewenste locatie verwezen en geassisteerd bij de self check-in kiosk.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: assisteert op klantvriendelijke wijze de passagier bij de self check-in kiosk, zodat de passagiers passende hulp bij het inchecken hebben ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsvoorschriften en de internationale regelgeving. De weg op de luchthaven.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst de passagiers naar de gate, douane of self check-in kiosk, zodat ze op de gewenste locatie aankomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.2 werkproces: Handelt bagage af			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener neemt ruimbagage in en labelt deze met de correcte bestemming. Zij controleert de handbagage op gewicht en formaat en geeft de passagiers labels om zelf aan de handbagage te bevestigen. Bij onregelmatigheden met betrekking tot bagage toont zij inlevingsvormen en indien nodig weet zij tijdig derden in te schakelen.		
Gewenst resultaat	De ruimbagage is ingenomen en gelabeld. De handbagage is op gewicht en formaat gecontroleerd en gelabeld. Bij onregelmatigheden met betrekking tot de bagage heeft zij, naar eigen inzicht, tijdig derden ingeschakeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen 	De luchtvaartdienstverlener: toont bij onregelmatigheden met betrekking tot bagage empathie richting de passagier, zodat deze zich begrepen en geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Computervaardigheden Procedures voor het innemen, controleren en labelen van bagage.
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De luchtvaartdienstverlener: beslist wanneer zij bij onregelmatigheden met de bagage zelf oplossingen aandraagt of derden inschakelt, zodat problemen tijdig en adequaat opgelost worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: neemt ruimbagage in, controleert de handbagage en labelt beide met de bestemming, zodat de bagage conform de richtlijnen is ingenomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.3 werkproces: Begeleidt bij de full service check-in			
Omschrijving	<P>De luchtvaartdienstverlener controleert de reisdocumenten van de passagiers op geldigheid en persoonsgebondenheid. Zij controleert deze, met gebruikmaking van computersystemen, paspoorten, visa en vereiste gezondheidspapieren (vaccinatiebewijzen). Onregelmatigheden meldt zij bij haar leidinggevende. Zij verstrekt instapkaarten en reçu's/claimtags en verwijst hierbij de passagiers naar de betreffende gate op het betreffende tijdstip. Zij blijft rustig bij lange wachtrijen.</P>		
Gewenst resultaat	De reisdocumenten zijn gecontroleerd. Onregelmatigheden met betrekking tot reisdocumenten zijn gemeld bij de leidinggevende. De passagiers hebben de correcte instapkaarten en een reçu/claimtag ontvangen. De passagiers zijn verwezen naar de betreffende gate op het betreffende tijdstip. Bij een lange wachtrij is zij rustig gebleven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: meldt eventuele onregelmatigheden met betrekking tot de reisdocumenten bij haar leidinggevende, zodat hierop adequaat gehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Computersystemen voor controle van reisdocumenten. Computervaardigheden De weg op de luchthaven. Echtheidskenmerken van reisdocumenten.
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig bij lange wachtrijen, zodat zij haar werkzaamheden kan blijven uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De luchtvaartdienstverlener: controleert de reisdocumenten verstrekt instapkaarten en reçu's/claimtags en verwijst passagiers naar de gate, zodat de passagiers op het betreffende tijdstip bij de betreffende gate arriveren en het instaproces probleemloos verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.4 werkproces: Begeleidt het instapproces op de luchthaven			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener controleert bij de gate de instapkaarten en neemt deze gedeeltelijk in of verstrekt instapkaarten aan de last-minute passagiers die uit de lounge of vertrekhal komen. Zij behandelt upgradeverzoeken. Zij begeleidt de passagiers bij het instappen en grijpt in wanneer de voortgang hiervan wordt verstoord.		
Gewenst resultaat	De instapkaarten zijn gecontroleerd. De last-minute passagiers hebben een instapkaart ontvangen. Upgradeverzoeken zijn behandeld. Het instapproces is correct verlopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Richting geven 	De luchtvaartdienstverlener: begeleidt de passagiers bij het instappen en grijpt in wanneer de voortgang van het instapproces wordt verstoord, zodat vertragingen worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Controlepunten van instapkaarten. Procedures voor het instapproces.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: controleert instapkaarten van de passagiers en verstrekt instapkaarten aan last-minute passagiers, opdat elke passagier rechtmatig aan boord is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: behandelt upgradeverzoeken van passagiers, opdat deze, binnen de bestaande mogelijkheden, kunnen worden gehonoreerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.5 werkproces: Verricht controles bij het instapproces			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener controleert de passagierslijst en laat nog niet gearriveerde passagiers omroepen. Zij controleert handbagage. Bij overboekingen blijft zij rustig en onderneemt zij actie binnen de bestaande mogelijkheden om problemen te verhelpen.		
Gewenst resultaat	De passagierslijst en de handbagage zijn gecontroleerd en niet gearriveerde passagiers zijn omgeroepen. Bij overboekingen is zij rustig gebleven. Overboekingen zijn binnen de bestaande mogelijkheden opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen 	<p>De luchtvaartdienstverlener:</p> <p>toont bij problemen rondom overboekingen empathie richting de passagiers, zodat de passagiers zich begrepen en geholpen voelen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Computervaardigheden Normen waaraan handbagage moet voldoen.
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	<p>De luchtvaartdienstverlener:</p> <p>blijft bij overboekingen rustig, zodat zij haar werkzaamheden accuraat kan blijven uitvoeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De luchtvaartdienstverlener:</p> <p>controleert handbagage en de passagierslijst en laat nog niet gearriveerde passagiers omroepen, zodat de bagage aan boord voldoet aan de normen en alle passagiers tijdig aan boord van het vliegtuig zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.6 werkproces: Informeert collega's ten aanzien van passagiers aan boord			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener verstrekt een door haar gecontroleerde passenger information list (PIL) en andere relevante gegevens aan het cockpitpersoneel. Zij verstrekt cabinegegevens aan het cabinepersoneel. Zij overlegt bij probleempassagiers met purser, cockpitpersoneel, veiligheidspersoneel of marechaussee.		
Gewenst resultaat	Het cockpitpersoneel heeft de beschikking over een passenger information list. Het cabinepersoneel beschikt over cabinegegevens. Met de marechaussee en het veiligheidspersoneel is in het geval van probleempassagiers overlegd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: verstrekt volgens procedure een passenger information list aan het cockpitpersoneel en cabinegegevens aan het cabinepersoneel, zodat zij de beschikking hebben over de benodigde passagiersinformatie.	<ul style="list-style-type: none"> Eisen aan de passenger information list en cabinegegevens. Sociale vaardigheden om adequaat met probleempassagiers om te gaan.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De luchtvaartdienstverlener: overlegt bij probleempassagiers met veiligheidspersoneel en marechaussee, zodat het instaproces niet verstoord raakt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De luchtvaartdienstverlener: controleert de PIL en andere relevante gegevens aan het cockpitpersoneel, zodat het cockpitpersoneel een correcte PIL en andere relevante gegevens heeft ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.7 werkproces: Begeleidt het uitstapproces op de luchthaven			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener verstrekt op de luchthaven bij de gate transitkaarten aan passagiers en verwijst hen op de betreffende tijd naar de betreffende gate, naar de transferbalie of begeleidt passagiers wanneer er haast bij geboden is. Bij sterk vertraagde of geannuleerde vluchten draagt zij alternatieven aan. Zij verwijst gestrande passagiers naar hotelaccommodatie en vervoer. Zij vangt passagiers op die slecht nieuws hebben ontvangen of brengt zelf slecht nieuws.		
Gewenst resultaat	Het uitstapproces van de passagiers is efficiënt verlopen. Transferpassagiers zijn, binnen de mogelijkheden, tijdig bij de betreffende gate gearriveerd. De transitpassagiers zijn tijdig bij de betreffende gate teruggekeerd. Bij vertragingen of annuleringen zijn er, indien mogelijk, alternatieven aangeboden. Gestrande passagiers zijn verwezen naar hotelaccommodatie en vervoer. Passagiers die slecht nieuws hebben ontvangen, zijn opgevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens Anderen steunen 	De luchtvaartdienstverlener: vangt passagiers die slecht nieuws hebben ontvangen op begripvolle en sensitieve wijze op, zodat zij adequaat op worden gevangen.	<ul style="list-style-type: none"> Procedures voor het uitstapproces. Sociale vaardigheden voor het omgaan met emotionele passagiers.
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst gestrande passagiers naar hotelaccommodatie en vervoer, zodat zij zo adequaat mogelijk worden opgevangen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: geeft bij vertragingen en annuleringen mogelijke alternatieven aan, zodat de vertraging van de passagiers zoveel mogelijk wordt beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De luchtvaartdienstverlener: verstrekt transitkaarten en verwijst transferpassagiers naar de betreffende gate, zodat het overstapproces voorspoedig verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.8 werkproces: Begeleidt bijzondere passagiers			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener regelt begeleiding voor bijzondere passagiers of neemt de begeleiding zelf in handen. Zij haalt de passagier op en begeleidt deze passagier via de meest geschikte route naar de plaats van bestemming. Zij maakt indien nodig gebruik van de beschikbare faciliteiten op de luchthaven. Zij draagt de passagier over aan respectievelijk cabinepersoneel, taxichauffeur, verzorgers/begeleiders of medische dienst.		
Gewenst resultaat	De passagiers die bijzondere service nodig hebben, zijn op voor hen comfortabele wijze begeleid en vervoerd en op correcte wijze overgedragen aan anderen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De luchtvaartdienstverlener: maakt voor het vervoer van bijzondere passagiers gebruik van de beschikbare vervoermiddelen en faciliteiten, zodat de passagiers zo comfortabel mogelijk worden vervoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Beschikbare vervoermiddelen voor bijzondere passagiers. De weg op de luchthaven.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: draagt de begeleiding van bijzondere passagiers op correcte wijze over aan anderen, zodat de bijzondere passagiers ook in het vervolg van de reis op adequate wijze worden begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De luchtvaartdienstverlener: vervoert of begeleidt de passagiers via de meest geschikte route naar de plaats van bestemming, zodat zij daar op correcte en gepaste wijze arriveren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.9 werkproces: Verstrekt informatie			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, verstrekt inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot het vertrek, de aankomst, het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn voorzien van begrijpelijke, passende en benodigde informatie ten aanzien van alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, zodat zij haar informatieverstrekking daarop kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Computervaardigheden De weg op de luchthaven. Relevante regels en procedures. Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De luchtvaartdienstverlener: beantwoordt vragen van passagiers duidelijk en begrijpelijk en stemt haar antwoorden en inlichtingen af op de passagier, zodat het past bij zijn behoefte, niveau en achtergrond.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De luchtvaartdienstverlener: informeert passagiers op pro-actieve wijze omtrent aangelegenheden en procedures, zodat zij van alle benodigde informatie zijn voorzien.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.10 werkproces: Inventariseert klachten en wensen			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener inventariseert klachten en wensen van passagiers. Zij lost problemen, binnen de bestaande mogelijkheden, op. Passagiers met klachten die zij niet kan oplossen verwijst zij door. Zij zet zich in om de wensen van passagiers, binnen de bestaande mogelijkheden, te honoreren.		
Gewenst resultaat	De wensen en klachten van passagiers zijn geïnventariseerd. Problemen zijn, indien mogelijk, opgelost. Wensen zijn, indien mogelijk gehonoreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	De luchtvaartdienstverlener: luistert actief en begripvol naar klachten en wensen van passagiers, zodat zij zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Computervaardigheden Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst passagiers met klachten die zij niet kan oplossen door, zodat er op passende wijze op de klacht gereageerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: achterhaalt wensen van passagiers en doet alles binnen de mogelijkheden en afspraken van de organisatie om problemen van passagiers op te lossen en/of wensen van passagiers te honoreren, zodat zij tegemoet kan komen aan de passagier en hij tevreden is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.11 werkproces: Begeleidt probleempassagiers			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener voorkomt en beperkt de overlast door dronken, agressieve of probleem passagiers. Zij blijft rustig bij probleempassagiers en draagt passagiers die zich niet aan de wet- en regelgeving houden over aan de marechaussee.		
Gewenst resultaat	Passagiers met vliegangst zijn adequaat begeleid. Overlast door dronken, agressieve of anderszins 'problematische' passagiers is voorkomen of beperkt. Bij probleempassagiers is zij rustig gebleven en heeft hen die zich niet aan de wet- en regelgeving houden overgedragen aan de marechaussee.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens 	De luchtvaartdienstverlener: begeleidt passagiers met vliegangst, zodat zij zich gesteund voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Uitoefenen van gezag 	De luchtvaartdienstverlener: roept probleempassagiers op passende wijze tot de orde, zodat door hen veroorzaakte overlast wordt voorkomen of beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: draagt op basis van protocollen passagiers over aan de marechaussee, zodat zij geen verdere overlast kunnen veroorzaken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig bij probleempassagiers, zodat zij haar werkzaamheden accuraat kan blijven uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.12 werkproces: Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij instrueert passagiers over niet toegestane gevaarlijke stoffen. Zij ziet toe op het naleven van de regels door passagiers. Zij grijpt zelf in indien de veiligheid in het geding is of waarschuwt haar leidinggevende en/of marechaussee.		
Gewenst resultaat	De (vlieg)veiligheid is gewaarborgd. De passagiers zijn geïnstrueerd over niet toegestane gevaarlijke stoffen. Er is toegezien op de naleving van de regels door passagiers. Zij heeft wanneer de veiligheid in het geding was zelf ingegrepen of haar leidinggevende/marechaussee gewaarschuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De luchtvaartdienstverlener: ziet erop toe dat passagiers de regels voor (vlieg)veiligheid opvolgen en grijpt in indien dit niet het geval is, zodat de (vlieg)veiligheid gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu. Actuele instructies en procedures voor de processen op de luchthaven. Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: volgt alle instructies en procedures voor de processen op de luchthaven nauwkeurig op handelt volgens de bedrijfsvoorschriften en de (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu, zodat hierop geen afwijkingen ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De luchtvaartdienstverlener: schakelt, indien zij onveilige situaties signaleert die ze niet zelf kan oplossen, haar leidinggevende en/of de marechaussee in, zodat de veiligheid gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig

Proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Bereidt de vlucht voor	x				x						x									
2.2	Controleert de uitrusting					x														x	
2.3	Begeleidt het instaproces in het vliegtuig									x		x							x		
2.4	Verzorgt passagiers tijdens de vlucht											x							x		
2.5	Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig					x						x							x		
2.6	Verstrekt informatie									x		x							x		
2.7	Inventariseert klachten en wensen				x														x		
2.8	Begeleidt probleempassagiers		x		x															x	
2.9	Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op		x			x														x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.1 werkproces: Bereidt de vlucht voor			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener meldt zich handmatig of via het computersysteem aan voor de vlucht. Zij neemt actief deel aan de Engels- of Nederlandstalige briefing en neemt hierbij nota van de bemanning, de taakverdeling, de vluchtgegevens en de geplande verkoop van producten. De luchtvaartdienstverlener beantwoordt tijdens de briefing vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures (flight safety).		
Gewenst resultaat	De vlucht is voorbereid. De taken aan boord zijn verdeeld en kunnen op efficiënte en veilige wijze uitgevoerd worden. Vragen over vlucht- en veiligheidsprocedures zijn door de luchtvaartdienstverlener correct beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	De luchtvaartdienstverlener: beslist op verantwoorde wijze of zij fit genoeg is om haar taken uit te voeren, zodat werkzaamheden efficiënt en veilig kunnen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu. CAML-list Computervaardigheden Flightsafety materialen en aspecten JAR ops
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: neemt actief deel aan de briefing en neemt hierbij nota van diverse zaken, zodat iedereen weet wat zijn/haar taken zijn en deze efficiënt uitgevoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De luchtvaartdienstverlener: beantwoordt vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures, zodat blijkt dat haar kennis en vaardigheden op dit gebied voldoen aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.2 werkproces: Controleert de uitrusting			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener controleert aan de hand van een pre-flight checklist de aanwezigheid en de staat van de veiligheidsuitrusting aan boord en controleert of deze aan alle veiligheidseisen voldoet. Ook controleert zij de cabine op de aanwezigheid van de benodigde hulpmiddelen. Daarnaast controleert zij ook de galley/pantry en de voorraden op aanwezigheid en kwaliteit. Geconstateerde afwijkingen, gebreken of onregelmatigheden meldt zij aan de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De veiligheidsuitrusting aan boord is met behulp van de pre-flight checklist zorgvuldig gecontroleerd en voldoet aan de gestelde veiligheids- en kwaliteitseisen. In de cabine zijn alle benodigde hulpmiddelen aanwezig. De voorraden in de galley/pantry zijn aanwezig en voldoen aan de kwaliteitseisen. Afwijkingen, gebreken en onregelmatigheden zijn aan de leidinggevende gemeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: controleert aan de hand van de pre-flight checklist of de veiligheidsuitrusting in goede staat is, ze controleert of de cabine over alle benodigde hulpmiddelen beschikt, of er voldoende voorraden zijn en/of deze van goede kwaliteit zijn, zodat de vlucht veilig kan worden aangevangen.	<ul style="list-style-type: none"> Eisen aan de veiligheidsuitrusting. Hulpmiddelen in de cabine. Punten waarop de kwaliteit van de voorraden moet worden beoordeeld.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: meldt afwijkingen, gebreken en onregelmatigheden aan de leidinggevende, zodat deze verholpen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig

2.3 werkproces: Begeleidt het instapproces in het vliegtuig

Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener verwelkomt de passagiers aan boord en verwijst deze naar de plaatsen. Zij neemt de passagiers die bijzondere begeleiding nodig hebben over van de gespecialiseerde afhandelaar/passagepersoneel en begeleidt ze naar hun plaatsen. Zij labelt en neemt speciale bagage die niet in de vakken past in (bv. buggy). Zij controleert en past, indien nodig, het seatplan (stoelindeling) aan. De luchtvaartdienstverlener controleert en assisteert bij het opbergen van de handbagage. Zij geeft, wanneer er geen vliegveiligheidsdemonstratie via de screens wordt getoond, een vliegveiligheidsdemonstratie en communiceert hierbij, indien nodig, via het Public Address System (PAS).		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn op gastvrije wijze welkom geheten en naar hun plaats verwezen. Bijzondere passagiers zijn naar hun plaatsen begeleid. Het seatplan is gecontroleerd en indien nodig aangepast. De handbagage is volgens de voorgeschreven normen opgeborgen. Er is een vliegveiligheidsdemonstratie gegeven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De luchtvaartdienstverlener: verwelkomt de passagiers op gastvrije wijze, zodat de passagiers zich welkom voelen.	<ul style="list-style-type: none">Normen waaraan handbagage moet voldoen.Public Address System.Vliegveiligheidsdemonstratie.Wijze waarop handbagage veilig opgeborgen moet worden.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De luchtvaartdienstverlener: wijst passagiers op duidelijke wijze hun plaatsen, zodat alle passagiers hun plaats kunnen vinden en geeft een duidelijke vliegveiligheidsdemonstratie, eventueel met gebruikmaking van het Public Address System, zodat de passagiers optimaal geïnformeerd zijn over hun veiligheid aan boord.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De luchtvaartdienstverlener: controleert het seatplan en past indien nodig dit seatplan aan, zodat de passagiers op de voor hen best passende locatie zitten en controleert en assisteert bij het opbergen van de handbagage, zodat de veiligheid aan boord van het vliegtuig gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.4 werkproces: Verzorgt passagiers tijdens de vlucht			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener distribueert of verkoopt service-items, serveert maaltijden, drankjes en snacks vanaf de trolley of uit de hand. Zij bouwt de trolleys op, om en af en werkt bij het omgaan met levensmiddelen volgens de HACCP-richtlijnen. Zij voert verkoopgesprekken. Bij de verkoop maakt zij gebruik van de handcomputer en registreert de verkochte producten en de omzet en overhandigt dit aan de leidinggevende. Zij rekent af met gangbare betalingsmiddelen en toegestane vreemde valuta .		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn tijdens de vlucht op klantvriendelijke wijze van producten voorzien. De voedselveiligheid is gewaarborgd. Er is op accurate en vakkundige wijze afgerekend.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De luchtvaartdienstverlener: werkt volgens de HACCP richtlijnen, zodat de voedselveiligheid aan boord van het vliegtuig gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> HACCP-richtlijnen. Handcomputer. Trolleys op- en afbouwen. Vaktaal Valuta omrekenen.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: verzorgt de passagiers op zodanige wijze dat zij zich gastvrij en klantvriendelijk behandeld voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De luchtvaartdienstverlener: distribueert of verkoopt producten vanaf de trolley of uit de hand en rekent op vlotte en accurate wijze af met verschillende valuta en andere gangbare betalingsmiddelen, zodat de passagiers op efficiënte wijze van producten worden voorzien en deze accuraat en vakkundig zijn afgerekend.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.5 werkproces: Begeleidt het uitstapproces uit het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener groet de passagiers bij uitgang van de brug. Zij verstrekt transitkaarten aan passagiers en verwijst transferpassagiers naar de betreffende gate op het betreffende tijdstip en begeleidt passagiers wanneer er haast bij geboden is. Zij geeft ingenomen speciale bagage terug aan de passagiers. Zij draagt bijzondere passagiers over aan collega's.		
Gewenst resultaat	Het uitstapproces van de passagiers is efficiënt verlopen. Transferpassagiers zijn, binnen de mogelijkheden, tijdig bij de betreffende gate gearriveerd. Passagiers met veel haast zijn door haar begeleid. Passagiers hebben hun speciale bagage teruggekregen. Bijzondere passagiers zijn overgedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: begeleidt passagiers die met grote haast naar de gate moeten en geeft bij vertragingen en annuleringen mogelijk alternatieven aan, zodat de vertraging van de passagiers zoveel mogelijk wordt beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> De weg op de luchthaven.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: draagt de begeleiding van bijzondere passagiers op correcte wijze over aan collega's, zodat deze ook in het vervolg van de reis op adequate wijze kunnen worden begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De luchtvaartdienstverlener: verstrekt transitkaarten en verwijst transferpassagiers naar de betreffende gate, zodat het overstapproces voorspoedig verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig**2.6 werkproces: Verstrekt informatie**

Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, verstrekt, pro-actief, inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot het vertrek, de aankomst, het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn voorzien van begrijpelijke, passende en benodigde informatie ten aanzien van alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De luchtvaartdienstverlener: achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, zodat zij haar informatie daarop kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">ComputervaardighedenDe weg op de luchthaven.Relevante regels en procedures.Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De luchtvaartdienstverlener: beantwoordt vragen van passagiers duidelijk en begrijpelijk en stemt haar antwoorden en inlichtingen af op de passagier, zodat het past bij zijn behoefte, niveau en achtergrond.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De luchtvaartdienstverlener: informeert passagiers op pro-actieve wijze omtrent aangelegenheden en procedures, zodat zij van alle benodigde informatie zijn voorzien.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.7 werkproces: Inventariseert klachten en wensen			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener inventariseert klachten en wensen van passagiers. Zij lost problemen, binnen de bestaande mogelijkheden, op. Passagiers met klachten die zij niet kan oplossen verwijst zij door. Zij zet zich in om de wensen van passagiers, binnen de bestaande mogelijkheden, te honoreren.		
Gewenst resultaat	De wensen en klachten van passagiers zijn geïnventariseerd. Wensen zijn, indien mogelijk gehonoreerd. Problemen zijn, indien mogelijk, opgelost. Passagiers met klachten die zij niet kan oplossen zijn doorgestuurd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	De luchtvaartdienstverlener: luistert actief en begripvol naar klachten en wensen van passagiers, zodat zij zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Computervaardigheden Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst passagiers met klachten die zij niet kan oplossen door, zodat er op passende wijze op de klacht gereageerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: achterhaalt wensen van passagiers en doet alles binnen de mogelijkheden en afspraken van de organisatie om problemen van passagiers op te lossen en/of wensen van passagiers te honoreren, zodat zij tegemoet kan komen aan de passagier en hij tevreden is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.8 werkproces: Begeleidt probleempassagiers			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener begeleidt passagiers aan boord die lijden aan vliegangst en passagiers met gezondheidsproblemen. Zij voorkomt en beperkt de overlast aan boord door dronken, agressieve of anderszins 'problematische' passagiers. Zij blijft rustig bij probleempassagiers en draagt passagiers die zich niet aan de wet- en regelgeving houden over aan de marechaussee.		
Gewenst resultaat	<P>Passagiers met vliegangst en gezondheidsproblemen zijn adequaat begeleid. Overlast door dronken, agressieve of anderszins 'problematische' passagiers is voorkomen of beperkt. Bij probleempassagiers is zij rustig gebleven en heeft hen die zich niet aan de wet- en regelgeving houden overgedragen aan de marechaussee.</P>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens 	De luchtvaartdienstverlener: begeleidt passagiers met vliegangst en gezondheidsproblemen, zodat zij zich gesteund voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Uitoefenen van gezag 	De luchtvaartdienstverlener: roept probleempassagiers op passende wijze tot de orde, zodat door hen veroorzaakte overlast wordt voorkomen of beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: draagt op basis van protocollen passagiers over aan de marechaussee, zodat zij geen verdere overlast kunnen veroorzaken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig bij probleempassagiers, zodat zij haar werkzaamheden accuraat kan blijven uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig**2.9 werkproces: Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op**

Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij ziet toe op het naleven van de regels door passagiers. Zij grijpt zelf in indien de veiligheid in het geding is of waarschuwt haar leidinggevende en/of marechaussee.		
Gewenst resultaat	De (vlieg)veiligheid is gewaarborgd. Er is toegezien op de naleving van de regels door passagiers. Zij heeft wanneer de veiligheid in het geding was zelf ingegrepen of haar leidinggevende/marechaussee gewaarschuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Instructies en aanwijzingen geven	De luchtvaartdienstverlener: ziet erop toe dat passagiers de regels voor (vlieg)veiligheid opvolgen en grijpt in indien dit niet het geval is, zodat de (vlieg)veiligheid gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none">Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu.Actuele instructies en procedures voor de processen op de luchthaven.JAR opsSociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De luchtvaartdienstverlener: volgt alle instructies en procedures voor de processen op de luchthaven nauwkeurig op handelt volgens de bedrijfsvoorschriften en de (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu, zodat hierop geen afwijkingen ontstaan.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	De luchtvaartdienstverlener: schakelt, indien zij onveilige situaties signaleert die ze niet zelf kan oplossen, haar leidinggevende en/of de marechaussee in, zodat de veiligheid gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Drop off functionaris*

3.1 Nadere specificatie Drop off functionaris

Certificeerbare eenheid

De drop off functionaris assisteert de passagiers waar nodig bij de self check-in kiosk. Zij verwijst passagiers indien nodig naar de betreffende balie. De drop off functionaris neemt ruimbagage in en labelt en verwerkt deze. Zij checkt de handbagage op gewicht en formaat en verstrekt labels voor deze bagage. De drop off functionaris informeert of de passagier niet toegestane gevaarlijke stoffen vervoert.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Drop off functionaris

Proces-competentie-matrix Drop off functionaris

Kerntaak	Werkproces	Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Kerntaak 1: Begeleidt de passagiers op de luchthaven																											
	1.1	Verzorgt het floorwalken										X							X								
	1.2	Handelt bagage af	X			X														X							
	1.3	Begeleidt bij de full service check-in																									
	1.4	Begeleidt het instaproces op de luchthaven																									
	1.5	Verricht controles bij het instaproces																									
	1.6	Informeert collega's ten																									

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is in opdracht van het Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven van VTL in 2006 ontwikkeld door het expertisecentrum van VTL in samenwerking met Float Onderwijspartners bv, vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. In 2007 zijn enkele aanpassingen verricht in dit kwalificatiedossier: zie voor toelichting op deze aanpassingen 'Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2008-2009' (paragraaf 2.4)

Gedurende het ontwikkelproces in 2006 en 2007 zijn de leden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven van VTL, de studierichtingcommissie Luchtvaartdienstverlening (SRC) en de door de SRC aangewezen inhoudsdeskundigen betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De paritaire commissie Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening bestaat uit vertegenwoordigers van Transport en Logistiek Nederland, FNV Bondgenoten, Scheepvaart en Transport College, KNV, ROC Aventus, Drenthe College, ROC van Twente, BVE Raad en ROC Amsterdam Airport.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van van de leden van de paritaire commissie, de studierichtingcommissie en van de inhoudsdeskundigen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatiedossier liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- passagemedewerker (15 april 2004);
- cabinemedewerker (15 april 2004).

De beide beroepscompetentieprofielen zijn geclusterd tot één kwalificatiedossier luchtvaartdienstverlener omdat:

- Er luchtvaartmaatschappijen zijn waar beide functies worden ingevuld door één en dezelfde functionaris.
- Het in de praktijk vaak voorkomt dat men switcht tussen beide functies.
- Wanneer de beroepsbeoefenaar alle competenties beheerst, zij een meer volwaardige beroepsbeoefenaar is.
- Het de kansen van leerlingen op de arbeidsmarkt vergroot.

Uit onderzoek bleek dat niet alleen de kerntaken en de wettelijke beroepsvereisten maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit van deze beide beroepen sterk overeenkomen.

Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier luchtvaartdienstverlener 2005-2006 is onderzocht of er voldoende verwantschap bestaat tussen dit dossier en de dossiers van LOB HTV: gastheer, informatiemedewerker, receptionist en medewerker reserveringen. Uit dit onderzoek bleek dat niet alleen de kerntaken en de wettelijke beroepsvereisten maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit van deze kwalificatie onvoldoende overeenkomen om een beroepengroep te vormen.

Zie verder het eindverslag van de werkgroep gastvrijheidberoepen dat is op te vragen bij VTL en LOB HTV.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het kwalificatiedossier heeft als naam: luchtvaartdienstverlener. Deze naam geeft volgens de werkgroep en de paritaire commissie het beste weer wat de kwalificatie inhoudt. Het kwalificatiedossier heeft geen uitstroomprofielen.

De verschillen tussen de vakvolwassen en de beginnend beroepsbeoefenaar zijn duidelijk aanwezig. De beginnend beroepsbeoefenaar zal een redelijk uitgebreid leer- en ontwikkelproces moeten doormaken voordat zij uiteindelijk als vakvolwassen 'luchtvaartdienstverlener' kan functioneren. Dit heeft vooral te maken met de grote verantwoordelijkheid die de luchtvaartdienstverlener heeft op het gebied van veiligheid. Ook in de omgang met passagiers, en zeker problematische passagiers, moet de luchtvaartdienstverlener een zeker overwicht bezitten die zich in de loop van de tijd doorontwikkelt.

De kerntaken zijn daarvoor op diverse aspecten aangepast. Ten eerste zijn de procesbeschrijvingen vanwege de duurzaamheid in meer algemene bewoordingen omgezet. Daarnaast is kritisch gekeken naar de juistheid en de volledigheid van de beschrijvingen. Op verschillende plaatsen zijn de namen van de computersystemen, formulieren en procedures genoemd. Hierbij is een afweging gemaakt tussen duidelijkheid (waar gaat het precies om) en duurzaamheid (worden deze systemen, formulieren en procedures nog lang gebruikt). Daarnaast is de kerntaak (en de bijbehorende competentie) 'het coördineren van werkzaamheden' is eruit gehaald. De luchtvaartdienstverlener coördineert en plant wel eigen werkzaamheden, maar zal pas in een later stadium sturing gaan geven aan collega's. Wel geeft de luchtvaartdienstverlener sturing aan passagiers bij het in- en uitstapproces.

Het kwalificatiedossier luchtvaartdienstverlener is een kwalificatiedossier op niveau 4. Deze niveaubepaling is gedaan op basis van de criteria verantwoordelijkheid en complexiteit.

Verantwoordelijkheid:

De beschrijving die in hoofdstuk 4.1 bij rol en verantwoordelijkheid is opgenomen komt overeen met de beschrijving in het document 'Standaardtaal MBO niveaus'. Op het gebied van zelfstandig werken wijkt de luchtvaartdienstverlener af van de formulering, dat heeft te maken met het hierboven genoemde verschil tussen vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar.

Complexiteit:

De beschrijving die in hoofdstuk 4.1 bij complexiteit is opgenomen komt overeen met de beschrijving in het document 'Standaardtaal MBO niveaus'.

Certificeerbare eenheden:

De certificeerbare eenheid drop off functionaris is opgenomen in dit kwalificatiedossier vanwege een nieuwe functie die is ontstaan op de luchthaven als gevolg van technologische en marktontwikkelingen. In de afgelopen tijd zijn de self check-in kiosken op meerdere luchthavens ingevoerd. De nieuwe functie is ontstaan omdat de passagiers geassisteerd moeten worden bij de self check-in. Dit zal in de loop van de tijd minder worden omdat mensen meer ervaring daarin krijgen, maar er zullen altijd passagiers blijven die dit voor de eerste keer meemaken en ondersteuning nodig hebben. Daarnaast is er een drop off balie ontstaan waar de passagiers hun bagage kunnen inleveren. Deze taken kunnen worden uitgevoerd door een drop off functionaris die kerntaak 1, werkproces 1.1, 1.2 en 1.12 beheerst. Door de bedrijfstaking is aangegeven dat er een behoefte is aan invulling van deze functie. Er zijn nu al meerdere drop off functionarissen werkzaam op de luchthaven.

2.4 Discussiepunten

Migratieproces:

De migratie van het dossier naar het nieuwe format leidde tot tot regelmatig overleg tussen ontwikkelaar en inhoudsdeskundige(n), vooral over de keuze van competenties en het formuleren van de prestatie-indicatoren. De betrokken partijen hebben geconstateerd dat het beroep van de luchtvaartdienstverlener in het nieuwe format beter en meer herkenbaar is weer te geven dan in het eerdere format. Dit komt de kwaliteit van het dossier ten goede.

In de bijeenkomsten van de studierichtingcommissie zijn de volgende discussiepunten aan de orde gekomen:

Herkenbaarheid inhoud dossier:

Er is veel gesproken over de indeling van de kerntaken. Uiteindelijk is er unaniem gekozen voor de huidige indeling in twee kerntaken. Deze kerntaken zijn volgens de betrokkenen de meest realistische afspiegeling van de indeling van de werkzaamheden in de praktijk.

Bij de kerntaken is sprake van enige overlap als men kijkt naar de werkprocessen. Deze overlap is echter ontstaan omdat de desbetreffende werkprocessen bij beide kerntaken kunnen voorkomen. Dit ligt deels in het feit dat de taken van de passagemedewerker en de cabinemedewerker steeds meer in elkaar gaan overlopen. Voor de overlap is dus bewust gekozen.

Met betrekking tot de werkprocessen is er vanuit COLO feedback geweest die betrekking had op 'geneste' werkprocessen. Vooral waar het ging om 'inlichtingen geven' en het 'zorgdragen voor veiligheid' was dit het geval. In eerste instantie was er bewust gekozen voor het steeds laten terugkomen van deze twee onderwerpen, omdat deze binnen het beroep belangrijk zijn en ook moeilijk te scheiden van de inhoud van de betreffende werkprocessen. In een later stadium is er, om redenen van eenduidigheid en overzichtelijkheid, toch voor gekozen om 'inlichtingen geven' en 'veiligheid' als individuele werkprocessen op te nemen. Dit betekent echter niet dat zij geïsoleerd zullen voorkomen. Binnen elke werkproces spelen beide processen een rol.

Keuze van competenties:

Bij de keuze van de competenties is de selectie gemaakt op basis van wat van toepassing is. In eerdere conceptversies van het dossier was sprake van een grotere hoeveelheid geselecteerde competenties. Vanwege de uitvoerbaarheid op scholen zijn deze competenties zijn in overleg met de betrokkenen teruggebracht tot de essentiële competenties.

Kolom vakkennis en vakvaardigheden:

In deze kolom zijn de kennis en de vaardigheden die voorwaardelijk zijn voor het uitvoeren van het desbetreffende werkproces opgenomen, zodat de scholen dit bij het vormgeven van het onderwijs als input kunnen gebruiken.

VMBO en HBO:

Discussiepunten betreffende aansluiting HBO zullen worden meegenomen bij het onderhoud van de kwalificatie.

Moderne (vreemde) talen:

Het taalprofiel van de luchtvaartdienstverlener is opgesteld op basis van een analyse van de werkgroep. Het referentiedocument 'Talen in de kwalificatiestructuur' heeft als uitgangspunt gediend bij de discussie over het Nederlands en de moderne vreemde talen binnen de werkgroep en de paritaire commissie. De taalniveaus van de moderne en vreemde talen zijn uitgebreid besproken en afgewogen in de werkgroep en de paritaire commissie, waarna het taalniveau is vastgesteld. De luchtvaartdienstverlener heeft te maken met een zeer gevarieerde samenstelling van de passagierspopulatie. De luchtvaartdienstverlener spreekt daarom meerdere Europese talen op hoog niveau. De onderwijsvertegenwoordiging van de werkgroep en paritaire commissie onderschrijft deze niveau vaststelling.

Taal- en rekenen/wiskunde niveau certificeerbare eenheid drop-off functionaris:

Voor de certificeerbare eenheid gelden andere eisen voor het Nederlands, de moderne vreemde talen en het rekenen/wiskunde niveau. Voor Nederlands is het gewenste taalniveau B1, voor alle categorieën. Met betrekking tot moderne vreemde talen is alleen Engels vereist op niveau B1, voor alle categorieën. Een tweede en een derde moderne vreemde taal is hier niet van toepassing.

Het rekenen/wiskunde niveau voor de drop off functionaris is voor deelgebied Getallen/hoeveelheden, maten X1, voor deelgebied Ruimte en vorm X2, voor deelgebied Gegevensverwerking, onzekerheid X1 en voor deelgebied Verbanden, veranderingen X1.

Verbetering kwalificatiedossier naar aanleiding van klanttevredenheidsonderzoek:

In de ontwikkelagenda van 2008-2009 is het onderzoek naar klanttevredenheid van de gebruikers van de kwalificatiestructuur opgenomen. In overleg met de paritaire commissie heeft dit onderzoek plaatsgevonden in het 4e kwartaal van 2008. De resultaten daarvan zullen eventueel aangevuld met nader onderzoek worden verwerkt in een aanpassing van het dossier in 2009 en in het bijzonder het aanscherpen van de prestatie-indicatoren.

Niveau rekenen/wiskunde

Bij het vaststellen van het niveau van rekenen wiskunde is de werkgroep uitgegaan van het niveau dat benodigd is voor het functioneren in het beroep. De werkgroep heeft daarbij gebruik gemaakt van het raamwerk rekenen wiskunde van het Freudenthal Instituut, versie 0,9. De niveaus zijn gekozen op basis van de beschrijving van de subvaardigheden van de 4 kolommen. De werkgroep wil hierbij benadrukken dat de keuze voor een bepaald niveau NIET impliceert dat alle subvaardigheden per sé van toepassing zijn. Bovendien moet het niveau van rekenen wiskunde altijd worden vertaald naar de beroepspraktijk.

Aan de hand van het nieuwe raamwerk rekenen/wiskunde (versie 0.9) is een inschatting gemaakt van het niveau rekenen/wiskunde dat voor de uitoefening van het beroep nodig is.

De inschattingen zijn conform de verwachte inschatting voor een niveau 4 opleiding.

De keuze voor niveau Y1 in deelgebied Getallen/hoeveelheden, maten is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Het uitrekenen van prijsconsequenties bij upgrade verzoeken (wp 1.4)
- Het rekenen met tijdzones, afstanden, temperaturen om de vragen van passagiers te beantwoorden (wp 1.9, 2.6)
- Het afrekenen van producten en het omrekenen van valuta (wp 2.4)

De keuze voor niveau X2 in deelgebied Ruimte en vorm is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Het vinden en uitleggen van de weg aan passagiers binnen de luchthaven (wp 1.1, 1.3, 1.7, 1.8, 1.9)
- Het indelen van handbagage, het indelen van een trolley (wp 2.3)

De keuze voor niveau Y1 in deelgebied Gegevensverwerking, onzekerheid is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Het verwijzen van passagiers naar een andere vlucht op basis van een timetable, inschatten looptijd, beschikbare plaatsen, vervolgaansluitingen en dergelijke (wp 1.7)
- Het inschatten van de benodigde hoeveelheid materialen in de galley (wp 2.2>

De keuze voor niveau X2 in deelgebied Verbanden, veranderingen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Bij het inchecken het toewijzen van stoelen en daarbij rekening houden met verschillende procedures en aannames, het aanpassen van het seatplan (wp 1.3, 2.3)
- Het lezen van het dienstrooster en daarbij rekening houden met tijdsverschillen (wp 2.1)

Niveau rekenen wiskunde certificeerbare eenheid

Het niveau van rekenen wiskunde voor de certificeerbare eenheid is:

Getallen/hoeveelheden, maten: X1

Ruimte en vorm: X2

Gegevensverwerking, onzekerheid: X1

Verbanden, veranderingen: X1

Deze niveaubepaling is tot stand gekomen door te kijken naar het benodigde niveau van rekenen/wiskunde in de werkprocessen 1.1, 1.2 en 1.12.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Toelichting:

De matrix voor rekenen/wiskunde is toegevoegd in deel B en de bijbehorende verantwoording in deel D, 2.4.

Vakkennis/vaardigheden zijn per werkproces ingevoerd in plaats van per competentie.

In de kolom vakkennis/vaardigheden zijn de verwijzingen naar Nederlands en de moderne vreemde talen verwijderd.

De ontwikkelagenda is geactualiseerd. Informatie over het klanttevredenheidsonderzoek is opgenomen in deel D, 2.4.

Andere wijzigingen in het dossier zijn:

Hoofdstuk of werkproces	Wijziging
Typering beroepengroep	Toegevoegd: De luchtvaartdienstverlener heeft een goede fysieke conditie nodig.
Loopbaanperspectief	Toegevoegd: of naar opleidingen op het gebied van communicatie, toerisme en evenementenorganisatie.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Toegevoegd: Daarnaast zijn er andere luchtvaartmaatschappijen die zich juist willen onderscheiden door het bieden van extra service.
Wp 1.2	Verwijderd: en labelt ook deze met de correcte bestemming Toegevoegd: Zij controleert de handbagage op gewicht en formaat en geeft de passagiers labels om zelf aan de handbagage te bevestigen.
Wp 1.2	Toegevoegd: toont zij inlevingsvermogen
Wp 1.2	Toegevoegd: competentie "aandacht en begrip tonen"
Wp 1.4	Toegevoegd: gedeeltelijk
Wp 1.5	Competentie R verwijderd. Competentie D toegevoegd.
Wp 1.6	Toegevoegd: purser, cockpitpersoneel,

Wp 1.6	Toegevoegd: en andere relevante gegevens en een door haar gecontroleerde
Wp 1.6	Toegevoegd: competentie K
Wp 1.7	Toegevoerd: of naar de transferbalie (resultaat hier op aangepast)
Wp 1.11	Verwijderd: begeleidt op de luchthaven passagiers die lijden aan vliegangst.
Wp 2.1	Toegevoegd van kennis en vaardigheden: Flight-safety materialen en aspecten
Wp 2.1	Toegevoegd: JAR ops en CAML-list
Wp 2.3	Toegevoegd: Zij geeft, wanneer er geen vliegveiligheidsdemonstratie via de screens worden getoond, een vliegveiligheidsdemonstratie
Wp 2.3	Toegevoegd: Zij labelt en neemt speciale bagage die niet in de vakken past in
Wp 2.4	Gewijzigd: evenals vreemde valuta= en toegestane vreemde valuta
Wp 2.4	Toegevoegd: vaktaal
Wp 2.5	Toegevoegd: Zij geeft ingenomen speciale bagage terug aan de passagiers Verwijderd: Zij biedt alternatieven aan bij sterk vertraagde of geannuleerde vluchten.
Wp 2.9	Toegevoegd JAR-ops

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier: - uitvoerbaarheid dossier in mbo	Ondersteunen van de werkgroep bestaande uit onder andere vertegenwoordigers van scholen die deelnemen aan een experiment. Toetsen of het dossier uitvoerbaar is.	VTL in samenwerking met scholen	Vanaf heden tot en met schooljaar 2009-2010, daarna wordt overlegd welke vorm van begeleiding verder gewenst is.
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid	Onderzoeken klanttevredenheid bij afnemers kwalificatiestructuur.	VTL in samenwerking met onderzoeks-bureau	Najaar 2008 en daarna elke 2 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier: - kwaliteitsverbetering naar aanleiding van beoordeling Coördinatiepunt en het klanttevredenheidsonderzoek	Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier, gericht op grotere eenduidigheid over het geheel van alle kwalificatiedossiers, toetsbaarheid prestatie-indicatoren	VTL in samenwerking met Coördinatiepunt	In 2009
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit inhoud dossier	Beslissen wanneer het kwalificatiedossier moet worden aangepast/ vernieuwd, mede naar aanleiding van procedure actualisering BCP's.	Paritaire commissie/VTL	Wanneer noodzakelijk en uiterlijk in 2011-2012
Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting op vmbo en hbo	Afstemmen met HBO	Paritaire commissie/VTL	In 2009 zal dit punt worden aangepakt door de Studierichtingscommissie LVD