

4.1 Aviation Operations Officer

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De aviation operations officer is werkzaam bij een luchtvaartmaatschappij of -afhandelaar, havendienst van een luchthaven of ondersteunende afdelingen voor de luchtverkeersleiding.
Typerende beroepshouding	De aviation operations officer dient zeer communicatief vaardig te zijn, zowel mondeling als schriftelijk. Tevens dient hij/zij in voldoende mate assertief te zijn. De aviation operations officer moet zeer flexibel zijn: hij/zij moet in alle voorkomende gevallen initiatieven tonen en kunnen improviseren zonder dat dit ten koste gaat van de veiligheid. De aviation operations officer dient stressbestendig te zijn en overzicht te kunnen houden (helikopterview).
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De rol van de aviation operations officer is uitvoerend, signalerend, controlerend, instruerend, motiverend en coördinerend/regisserend van aard. De aviation operations officer regelt en coördineert een deel van de operationele vluchtondersteuning bij een luchthaven, -afhandelaar of een luchthavenmaatschappij. Hij heeft een verantwoordelijke en stressvolle functie en draagt in belangrijke mate bij aan de operationele inzet, de efficiency en de veiligheid. De aviation operations officer is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de uitvoering en de nazorg van de vlucht. De aviation operations officer is gedurende het grondoperationsproces, het flightoperationsproces en het loadcontrolproces aanspreekpunt voor alle partijen die hierbij betrokken zijn. De aviation operations officer zorgt ervoor dat activiteiten conform de vastgestelde procedures worden uitgevoerd. De aviation operations officer is verantwoordelijk en bevoegd tot het nemen van maatregelen indien activiteiten niet conform de voorschriften of instructies worden uitgevoerd. Binnen het groundoperationsproces heeft de aviation operations officer een aansturende rol. Hij delegeert verschillende taken en bevoegdheden aan medewerkers, geeft instructies en ziet er op toe dat zij hun werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren.
Complexiteit	De aviation operations officer heeft een diversiteit aan werkzaamheden waarvoor standaardwerkwijzen gelden en eigen inzicht moet worden toegepast. Tevens wordt van hem verwacht dat hij nieuwe standaarden maakt als de situatie daarom vraagt. Aanwezigheid van veel partijen maakt de afhandeling van een vliegtuig complex. Onverwachte interne en externe factoren kunnen het proces beïnvloeden. De aviation operations officer moet hier constant alert op zijn en daar waar nodig bijsturen. De werkomgeving van de aviation operations officer vraagt een grote mate van probleemoplossend handelen onder tijdsdruk. De aviation operations officer moet kunnen omgaan met verschillende culturen en bekend zijn met do's and don'ts van deze culturen. Via de geëigende communicatiekanalen en volgens de verschillende communicatietechnieken en onder verschillende omstandigheden voert de aviation operations officer communicatie op alle niveaus binnen en buiten de organisatie.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, voor iedere aangemelde en voorlopig geplaatste deelnemer dient een 'Verklaring van geen bezwaar' te worden aangevraagd bij de gemeente t.b.v. het verkrijgen van een schiphulpas. De aanvraag van de pas zelf wordt altijd door het bedrijf gedaan waar de deelnemer zijn BPV vervult. Tevens dient de deelnemer een awarenessstest uit te voeren waarvoor scholing verlangd wordt. (Wet veiligheidsonderzoeken, AIVD, 1997, https://www.aivd.nl/algemene_onderdelen/item_10056). (Bron: Wet veiligheidsonderzoeken, AIVD, 1997, https://www.aivd.nl/algemene_onderdelen/item_10056)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.

Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

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

Spaans

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

2.1 Aviation Operations Officer

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces

Proces-competentie-matrix Aviation Operations Officer

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces		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																											
1.1	Coördineert en werkt mee bij het groundoperations proces op locatie		x			x						x									x		x				
1.2	Verzorgt de informatiestroom van het groundoperations proces										x	x								x							
1.3	Regisseert verstoringen in het groundoperations proces	x	x								x	x								x		x					
1.4	Doet verbetervoorstellen t.a.v. het groundoperations proces								x				x		x												
1.5	Geeft functioneel leiding aan medewerkers		x	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 Aviation Operations Officer

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces			
1.1 werkproces: Coördineert en werkt mee bij het groundoperations proces op locatie			
Omschrijving	De aviation operations officer coördineert en werkt zelf mee bij de afhandeling(activiteiten) van een vliegtuig (passagiers of vracht) op een platform van de luchthaven. Hij controleert of alle betrokken partijen de geplande activiteiten conform de vastgestelde procedures/doelstellingen op het gebied van grond- en vliegveiligheid, punctualiteit en de (contractueel) gemaakte afspraken uitvoeren en geeft daar waar nodig instructies. Bij het laden en lossen herkent hij speciale en gemengde ladingen aan de hand van documenten en labels. Hij controleert de verpakking, de labeling en de bijgevoegde documenten op volledigheid en juistheid conform de geldende wet- en regelgeving. Hij verwerkt ad hoc afhandelingsverzoeken en informeert alle belanghebbende partijen.		
Gewenst resultaat	<p>De reguliere afhandelingsactiviteiten en de ad hoc afhandelingsverzoeken zijn binnen de toegewezen tijd en op veilige wijze gecoördineerd en uitgevoerd volgens afspraken met de klant en wet- en regelgeving.</p> <p>Speciale en gemengde ladingen zijn aan de hand van documenten en labels volgens de geldende wet- en regelgeving herkent en gecontroleerd zodat deze veilig vervoerd of opgeslagen kunnen worden.</p> <p>Alle belanghebbende partijen zijn over de ad hoc afhandelingsverzoeken geïnformeerd.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren Richting geven 	De aviation operations officer: geeft daar waar nodig ter plaatse instructies en aanwijzingen aan betrokkenen die de afhandelingactiviteiten uitvoeren, houdt overzicht en controleert alle betrokken partijen zodat de geplande activiteiten conform de vastgestelde procedures/doelstellingen en gemaakte afspraken zijn gecoördineerd en uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Behandeling van diverse voorkomende (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen Eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen HACCP-richtlijnen IATA richtlijnen Instrueren Kennis over het groundoperationsproces Kennis van catering, schoonmaak, tanken, laden en lossen, 'push-back'1, in- en uitstappen, bagageproces, bemanning, veiligheid, security en 'de-icing' (seizoensgebonden)
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De aviation operations officer: informeert alle belanghebbende partijen tijdig over adhoc afhandelingsverzoeken zodat dat deze partijen deze verzoeken kunnen uitvoeren binnen de reguliere afhandelingsactiviteiten.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De aviation operations officer: herkent bij het laden en lossen van vracht speciale en gemengde ladingen aan de hand van documenten en labels, controleert de verpakking, de labeling en de bijgevoegde documenten op volledigheid en juistheid conform de geldende	

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces

1.1 werkproces: Coördineert en werkt mee bij het groundoperations proces op locatie

		wet- en regelgeving zodat de speciale en gemengde lading veilig vervoerd of opgeslagen kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Nederlands gesprekken voeren Nederlands lezen Nederlands spreken Passagiersdocumenten Plannen en voortgang bewaken Veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen m.b.t. het groundoperationsproces Veterinaire voorschriften Vrachtdocumenten (o.a. dgr, airwaybill)
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De aviation operations officer: blijft rustig in stressvolle situaties zodat de afhandelingsactiviteiten zo snel mogelijk, conform gestelde richtlijnen en conform (contractueel) gemaakte afspraken worden uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De aviation operations officer: werkt conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen zodat de afhandelingsactiviteiten binnen het schema van vastgestelde tijden van aankomst en vertrek en de slottijden ten gevolge van restricties zijn voltooid.	

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces			
1.2 werkproces: Verzorgt de informatiestroom van het groundoperations proces			
Omschrijving	De aviation operations officer verzamelt, interpreteert, genereert en controleert alle informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de groundoperations werkzaamheden, inclusief (het invullen van) de diverse documenten en databases. Hij communiceert, administreert en rapporteert via de geëigende communicatiekanalen. Hij maakt gebruik van de gangbare registratiesystemen/software. Aan het einde van zijn dienst draagt hij informatie over aan zijn collega's met betrekking tot de stand van zaken.		
Gewenst resultaat	<p>Systematisch verzamelde, geïnterpreteerde, gegenereerde en gecontroleerde relevante informatie m.b.t. het groundoperations proces die via de geëigende communicatiekanalen mondeling en schriftelijk is verstrekt.</p> <p>De administratie is volledig, nauwkeurig en volgens de gestelde richtlijnen verwerkt.</p> <p>Collega's zijn geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot het groundoperations proces.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Vlot en bondig formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De aviation operations officer: communiceert, administreert en rapporteert op nauwkeurige, volledige en bondige wijze via de geëigende communicatiekanalen zodat de relevante betrokkenen bij het groundoperations proces zijn geïnformeerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Administratieve procedures • Bedrijfsvoorschriften • Communicatiemiddelen en -systemen • Communicatietechnieken • Formulieren/documenten/ checklists m.b.t. het groundoperations proces • Geautomatiseerde systemen • IATA richtlijnen • Nederlands gesprekken voeren • Nederlands lezen • Nederlands schrijven • Nederlands spreken • Veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen m.b.t. het groundoperationsproces • Voortgang bewaken
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De aviation operations officer: verzamelt, interpreteert, genereert en controleert op systematische wijze alle noodzakelijke informatie voor de uitvoering van de grondafhandelingsactiviteiten, zodat de relevante informatie beschikbaar is voor betrokkenen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De aviation operations officer: werkt conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures en richtlijnen zodat de relevante informatie via de geëigende communicatiekanalen mondeling en schriftelijk verstrekt zijn en de administratie volledig en nauwkeurig volgens de richtlijnen is verwerkt.	

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces

1.3 werkproces: Regisseert verstoringen in het groundoperations proces

Omschrijving	De aviation operations officer onderneemt actie wanneer er verstoringen in het groundoperations proces dreigen (door interne of externe factoren) of wanneer één van de activiteiten niet conform de voorschriften of instructies wordt uitgevoerd. Hij stelt vast welke indicatoren nodig zijn om de voortgang van de uitvoering te volgen. Hij signaleert de verstoringen in de uitvoering. Hij neemt beslissingen over de verdere aanpak/planning naar aanleiding van de geconstateerde verstoringen en bespreekt dit met zijn leidinggevende. Hij geeft medewerkers de opdracht om deze aanpak/planning uit te voeren. Hij rapporteert achteraf aan interne en externe partijen. Aan het einde van zijn dienst draagt hij informatie over aan zijn collega's met betrekking tot de stand van zaken.		
Gewenst resultaat	De (dreigende) verstoringen in het groundoperations proces zijn gesignaleerd en op basis van een met de leidinggevende afgestemde aanpak/planning, geïnformeerde medewerkers en geldende richtlijnen geregistreerd en opgelost en volgens geldende richtlijnen gerapporteerd aan interne en externe partijen. Collega's zijn geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot verstoringen in het groundoperations proces.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Acties en activiteiten initiëren	De aviation operations officer: neemt in overleg met de leidinggevende duidelijke beslissingen over de aanpak/planning van een (dreigende) verstoring in het groundoperations proces en initieert acties en activiteiten die anderen dienen uit te voeren om de (dreigende) verstoring op te lossen.	<ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het groundoperations proces• Indicatoren van de afhandelingsactiviteiten• Nederlands gesprekken voeren• Nederlands schrijven• Rapporteren• Voorkomende verstoringen tijdens de afhandelingsactiviteiten
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren• Richting geven	De aviation operations officer: informeert betrokkenen over de aanpak om de (dreigende) verstoring op te lossen, instrueert en stuurt partijen aan die de aanpak om de (dreigende) verstoring op te lossen uitvoeren en controleert of de aanpak juist is uitgevoerd.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De aviation operations officer: rapporteert achteraf nauwkeurig, volledig en gestructureerd aan interne en externe partijen en collega's, stemt hierbij zijn taalgebruik af op de betreffende partij zodat de verstoringen in de toekomst mogelijk voorkomen kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De aviation operations officer:	

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces

1.3 werkproces: Regisseert verstoringen in het groundoperations proces

		signaleert mede op basis van vastgestelde indicatoren de (dreigende) verstoring van het groundoperations proces, trekt conclusies en verwerkt deze in een aanpak om de verstoring op te lossen binnen gestelde procedurele en wettelijke kaders zodat de gestelde doelen alsnog gehaald kunnen worden. (dreigende) verstoring van het groundoperations proces, trekt conclusies en verwerkt deze in een aanpak om de verstoring op te lossen binnen gestelde procedurele en wettelijke kaders zodat de gestelde doelen alsnog gehaald kunnen worden.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	De aviation operations officer: blijft rustig in stressvolle situaties zodat (dreigende) verstoringen zo snel mogelijk, conform gestelde richtlijnen en conform (contractueel) gemaakte afspraken worden opgelost.	
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 aviation operations officer: werkt conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen zodat verstoringen in het groundoperationsproces op de juiste wijze worden geregistreerd en de vliegveiligheid gewaarborgd blijft.	

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces			
1.4 werkproces: Doet verbetervoorstellen t.a.v. het groundoperations proces			
Omschrijving	De aviation operations officer analyseert knelpunten in het proces en doet vervolgens voorstellen voor het verbeteren van procedures en processen aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Verbetervoorstellen die bijdragen aan het optimaal functioneren van het groundoperations proces.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	De aviation operations officer: overtuigt zijn leidinggevende en andere betrokkenen van het nut van de voorstellen zodat deze indien goedgekeurd doorgevoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Afdelingsdoelstellingen Communicatietechnieken Groundoperations processen en procedures Verbetervoorstellen formuleren
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	De aviation operations officer: bedenkt oplossingen, zoals efficiëntere werkwijzen en methoden, innovatievere werkprocessen, hulpmiddelen, lay-out en routing, voor de door hem geanalyseerde knelpunten zodat het groundoperations proces wordt geoptimaliseerd.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren 	De aviation operations officer: is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering en onderneemt initiatieven voor verandering zodat het groundoperationsproces wordt geoptimaliseerd.	

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces**1.5 werkproces: Geeft functioneel leiding aan medewerkers**

Omschrijving	De aviation operations officer geeft functioneel leiding aan zijn team/dienst. Hij bespreekt de optimale teambezetting en de onderlinge verdeling van de werkzaamheden met zijn leidinggevende. Hij geeft instructies aan de medewerkers en evalueert of deze hun werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures hebben uitgevoerd. Hij motiveert en stimuleert de medewerkers en houdt daarnaast hun welzijn in de gaten (in verband met stress). Bij conflicten tussen medewerkers treedt hij op als bemiddelaar. Hij organiseert werkoverleg en indien nodig overleg met andere afdelingen en partijen. Hij ondersteunt de (hiërarchisch) leidinggevende bij het voeren van functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken en sollicitatiegesprekken.		
Gewenst resultaat	Een effectief, efficiënt en goed geïnstrueerd werkend team dat werkzaamheden volgens gestelde instructies, regels en procedures op gemotiveerde wijze uitvoert en via structureel georganiseerd werkoverleg geïnformeerd is over de meest optimale teambezetting. De leidinggevende is ondersteund bij het voeren van functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken en sollicitatiegesprekken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De aviation operations officer: informeert en instrueert medewerkers zodat zij weten hoe zij bepaalde werkzaamheden uit moeten voeren en bewaakt of mensen zich aan de afspraken houden zodat werkprocessen volgens planning verlopen.	<ul style="list-style-type: none">• Beïnvloeden van medewerkers• Communicatietechnieken• Conflicthantering• Functionering- en beoordelingsgesprekken• Instrueren• Leiderschapsstijlen• Leidinggeven• Motiveren en stimuleren• Nederlands gesprekken voeren• Nederlands spreken• Omgaan met stress met medewerkers• Rol en verantwoordelijkheden als leidinggevende• Vergader- en overlegsituaties
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren	De aviation operations officer: geeft op motiverende wijze feedback op de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers, houdt hun welzijn in de gaten (in verband met stress) en bemiddelt bij eventuele conflictsituaties zodat zij de kwaliteit van hun werkzaamheden kunnen bijstellen of verbeteren en de werkzaamheden met enthousiasme blijven uitvoeren.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Openhartig en oprecht communiceren• Bijdrage van anderen waarderen	De aviation operations officer: bespreekt op integrale wijze het functioneren, de ontwikkelingsbehoeften, tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers met de leidinggevende of rechtstreeks met de medewerker zelf zodat deze meegenomen kunnen worden in een persoonlijk ontwikkelingstraject en de leidinggevende is ondersteunend bij het voeren van functionerings-, beoordelings- en sollicitatiegesprekken.	

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces**1.5 werkproces: Geeft functioneel leiding aan medewerkers**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De aviation operations officer: bespreekt de optimale teambezetting en de onderlinge verdeling van de werkzaamheden met zijn leidinggevende, organiseert op gestructureerde wijze werkoverleg en indien nodig overleg met andere afdelingen en partijen zodat de teambezetting en informatie over werkprocessen op gestructureerde wijze wordt uitgewisseld.	
------------------------	--	--	--

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces

Proces-competentie-matrix Aviation Operations Officer

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen 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
Werkprocessen																					
2.1	Maakt een vliegplan en communiceert hierover met betrokkenen	x				x					x			x							x
2.2	Stelt de vliegtuigperformance vast	x										x									x
2.3	Begeleidt de vlucht op afstand					x						x									x
2.4	Handelt bij verstoringen in het flightoperations proces	x									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 Aviation Operations Officer

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces			
2.1 werkproces: Maakt een vliegplan en communiceert hierover met betrokkenen			
Omschrijving	De aviation operations officer verzamelt en interpreteert voor vertrek alle informatie die van invloed kan zijn op de vluchtuitvoering. Aan de hand van deze informatie en met behulp van relevante software maakt de aviation operations officer de benodigde keuzes en bepaalt hij de optimale vliegroute, de benodigde brandstof en de maximale belading. Hij houdt rekening met beleid en procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij. Hij verwerkt de informatie in een vliegplan en informeert de cockpitbemanning mondeling en schriftelijk over de onderliggende aannames. Hij levert het vliegplan aan bij de verkeersleiding (filen).		
Gewenst resultaat	Een vliegplan conform procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij met een route die zo min mogelijk kost, met de juiste keuzes t.a.v. factoren die van invloed zijn op de vluchtuitvoering en een planning die in overeenstemming is met de actualiteit. Het vliegplan is gecommuniceerd met de cockpitbemanning en de verkeersleiding.		
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 • Afgewogen risico's nemen 	De aviation operations officer: neemt binnen de kaders van procedures afgewogen risico's en beslissingen over diverse factoren bij het opstellen van een vliegplan en voelt zich er verantwoordelijk voor dat beslissingen ook verder worden opgevolgd, zodat de meest effectieve en efficiënte route wordt gepland.	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het flightoperations proces • Beladings- en passagiersaantallen • Brandstofbeleid • Communicatiemiddelen en -systemen • Communicatietechnieken • Geautomatiseerde systemen • IATA richtlijnen • MEL (minimum equipment list) restricties • Nederlands gesprekken voeren • Nederlands schrijven • Notams • Slot restricties door het ATC • Vliegplan opstellen • Vliegroute bepalen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	De aviation operations officer: informeert de cockpitbemanning mondeling en schriftelijk over de keuzes en onderliggende aannames in het vliegplan en levert het vliegplan aan bij de verkeersleiding (filen) zodat zij op de hoogte zijn van alle gegevens m.b.t. de geplande vlucht.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Vlot en bondig formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De aviation operations officer: verwerkt de informatie op correcte, nauwkeurige, volledige en bondige wijze in een vliegplan volgens de procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij zodat de communicatie goed is afgestemd op de cockpitbemanning en de verkeersleiding.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen 	De aviation operations officer: Analyseert relevante informatie en berekeningen (bijv. m.b.t. vracht, brandstof e.d) en maakt op basis daarvan voor vertrek	

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces

2.1 werkproces: Maakt een vliegplan en communiceert hierover met betrokkenen

	<ul style="list-style-type: none">• Informatie uiteenrafelen• Conclusies trekken• Verbanden leggen	de juiste keuzes t.a.v. een optimale vliegroute, de benodigde brandstof en de maximale belading zodat alle factoren die van belang zijn in het vliegplan worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none">• Vliegtuigperformance gegevens van het vertrek- en bestemmingsvliegveld• Vluchtschema's• Weersinformatiesystemen
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De aviation operations officer: berekent de vliegtuigperformance zo efficiënt en effectief mogelijk zodat een zo groot mogelijke kostenbesparing wordt nagestreefd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De aviation operations officer: stelt het vliegplan conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die binnen het flightoperations proces gelden op, hierbij rekening houdend met beleid en procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij.	

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces

2.2 werkproces: Stelt de vliegtuigperformance vast

Omschrijving	De aviation operations officer controleert en bewaakt de limieten voor startgewicht, gewicht zonder brandstof en landingsgewicht en de On-Time-Performance (op tijd vertrekken). Hiervoor berekent hij of het actuele startgewicht niet hoger is dan het maximum startgewicht. Hij berekent of het actuele gewicht zonder brandstof niet hoger is dan het maximum gewicht zonder brandstof. Hij stelt vast of tankering zinvol is en bepaalt de maximaal te tanken hoeveelheid brandstof. Hij berekent of het te verwachten landingsgewicht niet hoger is dan het maximum landingsgewicht. Indien nodig neemt hij maatregelen (het startgewicht beïnvloeden, verlagen of een ander vliegtuigtype in te zetten) om het vliegplan aan te passen.		
Gewenst resultaat	De te verwachten performance-limitaties voor een vlucht zijn volgens de gehanteerde methodiek vastgesteld en indien noodzakelijk in het vliegplan aangepast zodat het vliegtuig zo efficiënt en effectief mogelijk van A naar B kan worden vervoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemenVerantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteitenActies en activiteiten initiëren	De aviation operations officer: bepaalt op basis van de berekeningen mogelijke oplossingen indien performance-limitaties worden overschreden en neemt maatregelen om het vliegplan aan te passen.	<ul style="list-style-type: none">Bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het flightoperations procesBerekeningen t.a.v. de vliegtuigperformanceBrandstofprijzenPerformance-limitatiesVliegtuigtypen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De aviation operations officer: herkent bij het laden en lossen van vracht speciale en gemengde ladingen aan de hand van documenten en labels, controleert de verpakking, de labeling en de bijgevoegde documenten op volledigheid en juistheid conform de geldende wet- en regelgeving zodat de speciale en gemengde lading veilig vervoerd of opgeslagen kan worden.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	De aviation operations officer: maakt op basis van de berekeningen afgewogen keuzes (bijv. om een extra hoeveelheid brandstof mee te nemen als de brandstofprijs van de locatie waarop het vliegtuig vliegt te duur is) zodat het vliegtuig zo efficiënt en effectief mogelijk van A naar B wordt vervoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriften	De aviation operations officer:	

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces

2.2 werkproces: Stelt de vliegtuigperformance vast

	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	stelt de vliegtuigperformance conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die binnen het flightoperations proces gelden vast, hierbij rekening houdend met beleid en procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij. bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die binnen het flightoperations proces gelden vast, hierbij rekening houdend met beleid en procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij.	
--	--	---	--

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces

2.3 werkproces: Begeleidt de vlucht op afstand

Omschrijving	De aviation operations officer volgt na vertrek de vlucht op afstand (flightwatch), maakt gebruik van communicatiemiddelen en verstrekt op verzoek informatie aan cockpitbemanning of informeert deze over actuele omstandigheden en situaties die het routepatroon verstoren. Aan het einde van zijn dienst draagt hij informatie over aan zijn collega's met betrekking tot de stand van zaken.		
Gewenst resultaat	De vlucht is volgens gestelde richtlijnen van de vliegtuigmaatschappij op afstand begeleid. De cockpitbemanning is tijdig geïnformeerd over omstandigheden en situaties die het routepatroon verstoren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	De aviation operations officer: informeert de cockpitbemanning / collega's over actuele omstandigheden en situaties die het routepatroon verstoren zodat de vlucht tot een goed einde gebracht kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het flightoperations procesBeïnvloeden van medewerkersCommunicatiemiddelen en -systemenCommunicatietechniekenGeautomatiseerde systemenNederlands gesprekken voerenNederlands lezen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De aviation operations officer: stelt zich op de hoogte van en bewaakt de positie van het vliegtuig, de weerscondities (van uitwijkhavens) en de beperkingen van uitwijkhavens op de route zodat hij de vliegtuigbemanning tijdig kan informeren over actuele omstandigheden en situaties die het routepatroon verstoren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De aviation operations officer: begeleidt de vlucht conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die binnen het flightoperations proces gelden, hierbij rekening houdend met beleid en procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij.	

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces

2.4 werkproces: Handelt bij verstoringen in het flightoperations proces

Omschrijving	De aviation operations officer onderneemt actie wanneer er verstoringen in het flightoperations proces dreigen (door interne of externe factoren), of wanneer één van de activiteiten niet conform de voorschriften of instructies wordt uitgevoerd. Hij stelt vast welke indicatoren nodig zijn om de voortgang van de uitvoering te volgen. Hij signaleert de verstoringen in de uitvoering zoals. Hij neemt beslissingen over de verdere aanpak/planning naar aanleiding van de geconstateerde verstoringen en bespreekt dit met zijn leidinggevende. Hij voert de aanpak/planning uit en past indien noodzakelijk het vliegplan aan. Hij rapporteert achteraf aan interne en externe partijen. Aan het einde van zijn dienst draagt hij informatie over aan zijn collega's met betrekking tot de stand van zaken.		
Gewenst resultaat	De (dreigende) verstoringen in het flightoperations proces zijn gesignaleerd en op basis van een met de leidinggevende afgestemde aanpak/planning en geldende richtlijnen afgehandeld en volgens geldende richtlijnen gerapporteerd aan interne en externe partijen. Collega's zijn geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot verstoringen in het flightoperations proces.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Acties en activiteiten initiëren	De aviation operations officer: neemt in overleg met zijn leidinggevende duidelijke beslissingen over de aanpak/planning van een (dreigende) verstoring in het flightoperations proces en initieert acties en activiteiten om de (dreigende) verstoringen zelf op te lossen.	<ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het flightoperations proces• Indicatoren van de vluchtuitvoering• Nederlands gesprekken voeren• Nederlands schrijven• Rapporteren• Voorkomende verstoringen tijdens de vlucht
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De aviation operations officer: rapporteert achteraf nauwkeurig, volledig en gestructureerd aan interne en externe partijen en collega's, stemt hierbij zijn taalgebruik af op de betreffende partij zodat de verstoringen in de toekomst mogelijk voorkomen kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De aviation operations officer: signaleert mede op basis van vastgestelde indicatoren zoals route, weersomstandigheden, openings- en sluitingstijden van luchthavens en landingsbeperkingen, de verstoring van het flightoperationsproces, trekt conclusies en verwerkt deze in een aanpak om de verstoring op te lossen binnen gestelde procedurele en wettelijke kaders zodat de gestelde doelen alsnog gehaald kunnen worden.	

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces

2.4 werkproces: Handelt bij verstoringen in het flightoperations proces

Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	De aviation operations officer: blijft rustig in stressvolle situaties zodat (dreigende) verstoringen zo snel mogelijk, conform gestelde richtlijnen en conform (contractueel) gemaakte afspraken worden opgelost.	
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 aviation operations officer: werkt conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen zodat verstoringen in het flightoperations op de juiste wijze worden afgehandeld en de vliegveiligheid gewaarborgd blijft.	

Kerntaak 3 Verzorgt het load control proces

Proces-competentie-matrix Aviation Operations Officer

Kerntaak 3 Verzorgt het load control proces		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen 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																					
3.1	Maakt en communiceert een beladingsplan					X					X	X		X							X
3.2	Handelt speciale en gemengde ladingen af											X					X				X
3.3	Handelt bij verstoringen in het load control proces	X									X	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 Aviation Operations Officer

Kerntaak 3 Verzorgt het load control proces			
3.1 werkproces: Maakt en communiceert een beladingsplan			
Omschrijving	De aviation operations officer voert werkzaamheden uit op het gebied van load control ten behoeve van passagiers- en vrachtvliegtuigen. Hij verzamelt en analyseert alle benodigde gegevens (passagiers, vracht en dergelijke) om een belading voor een vliegtuig te berekenen en te maken. Vervolgens berekent de aviation operations officer de hoeveelheid vracht die kan worden meegenomen. Na het maken van het beladingsplan produceert hij loadsheets voor de vliegtuigbemanning en off- en onload gegevens (laad- en losgegevens) voor de platform- en bagageafhandeling en geeft deze gegevens door aan de betreffende betrokkenen. Aan het einde van zijn dienst draagt hij informatie over met betrekking tot de stand van zaken.		
Gewenst resultaat	Verzamelde en geanalyseerde gegevens ten behoeve van het beladingsplan. Een efficiënt beladingsplan, loadsheets en off- en onload gegevens (laad- en losgegevens) die volgens de gehanteerde methodiek zijn opgesteld en gecommuniceerd met betrokkenen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De aviation operations officer: draagt informatie over aan de vliegtuigbemanning, collega's en andere betrokkenen zodat zij op de hoogte zijn van de inhoud van het beladingsplan en beschikken over voldoende relevante informatie.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het load control proces Beladingsplan opstellen Berekeningen t.a.v. het beladingsplan Communicatiemiddelen en -systemen Communicatietechnieken IATA richtlijnen Laad- en losgegevens Loadsheets opstellen Nederlands gesprekken voeren Nederlands schrijven
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De aviation operations officer: verwerkt alle gegevens en berekeningen correct, nauwkeurig en volledig in het beladingsplan, stemt de communicatie af op de vliegtuigbemanning.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De aviation operations officer: maakt aan de hand van de geanalyseerde gegevens en met behulp van relevante software de nodige berekeningen (m.b.t. vracht, brandstof, passagiers e.d.) en keuzes, houdt hij rekening met tal van factoren waaronder dangerous goods, special cargo, vloerbelasting en dergelijke en verwerkt deze in het beladingsplan, loadsheets en off- en onload gegevens (laad- en losgegevens) zodat deze volgens de gehanteerde methodiek is opgesteld.	

Kerntaak 3 Verzorgt het load control proces

3.1 werkproces: Maakt en communiceert een beladingsplan

Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Informatie uiteenrafelen• Conclusies trekken• Verbanden leggen	De aviation operations officer: analyseert voor vertrek alle benodigde gegevens (passagiers, vracht en dergelijke) om een belading voor een vliegtuig te berekenen en te maken, combineert gegevens, houdt rekening met het feit dat het beladingsplan onderdeel is van een groter geheel zodat het beladingsplan logisch aansluit op het vliegplan.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De aviation operations officer: streeft bij de keuzes die hij t.a.v. het beladingsplan maakt naar een zo groot mogelijke kostenbesparing zodat het vliegtuig zo efficiënt mogelijk beladen is.	
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 aviation operations officer: maakt en communiceert het beladingsplan conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die binnen het load control proces gelden, hierbij rekening houdend met beleid en procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij.	

Kerntaak 3 Verzorgt het load control proces**3.2 werkproces: Handelt speciale en gemengde ladingen af**

Omschrijving	Om ervoor te zorgen dat speciale en gemengde goederen volgens voorschriften worden beladen en goed verwerkt worden in het beladingsplan, herkent de aviation operations officer speciale en gemengde ladingen aan de hand van documenten en labels. Hij controleert de verpakking, labeling en de bijgevoegde documenten op volledigheid en juistheid conform de geldende wet- en regelgeving.		
Gewenst resultaat	Speciale en gemengde ladingen zijn conform de geldende wet- en regelgeving verwerkt in het beladingsplan en geladen in het vliegtuig.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De aviation operations officer: herkent speciale en gemengde ladingen aan de hand van het nauwkeurig lezen van documenten en labels en controleert de verpakking, labeling en de bijgevoegde documenten op volledigheid en juistheid conform de geldende wet- en regelgeving zodat de speciale en gemengde ladingen volgens gestelde richtlijnen wordt verwerkt in het beladingsplan en geladen in het vliegtuig.	<ul style="list-style-type: none">• Behandeling van diverse voorkomende (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen• Documentatie m.b.t. calamiteiten (o.a. notoc, shippers declaration for dangerous goods)• Eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen• HACCP-richtlijnen• IATA richtlijnen• Nederlands lezen• Nederlands schrijven• Veterinaire voorschriften• Vrachtdocumenten (o.a. dgr, airwaybill)• Wettelijke regelgeving omtrent Arbo, veiligheid en milieu
Leren	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden	De aviation operations officer: houdt de wet- en regelgeving rondom speciale en gemengde ladingen goed bij zodat hij altijd over de meest actuele informatie beschikt en de controles ten aanzien van de belading goed kan uitvoeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De aviation operations officer: handelt speciale en gemengde lading af conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die binnen het load control proces gelden af, zodat aan beleid en procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij is voldaan.	

Kerntaak 3 Verzorgt het load control proces

3.3 werkproces: Handelt bij verstoringen in het load control proces

Omschrijving	De aviation operations officer onderneemt actie wanneer er verstoringen in het load control proces dreigen (door interne of externe factoren) of wanneer één van de activiteiten niet conform de voorschriften of instructies wordt uitgevoerd. Hij stelt vast welke indicatoren nodig zijn om de voortgang van de uitvoering te volgen. Hij signaleert de verstoringen in de uitvoering die invloed hebben op de vliegtuigperformance zoals afwijkingen van de hoeveelheid of dimensie van goederen. Hij neemt beslissingen over de verdere aanpak/planning naar aanleiding van de geconstateerde verstoringen en spreekt dit met zijn leidinggevende. Hij voert de aanpak/planning uit en past indien noodzakelijk het beladingsplan aan. Hij rapporteert achteraf aan interne en externe partijen. Aan het einde van zijn dienst draagt hij informatie over aan zijn collega's met betrekking tot de stand van zaken.		
Gewenst resultaat	De werkuitvoering verloopt beheerst en consistent, de verstoringen zijn op adequate wijze afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemenActies en activiteiten initiëren	De aviation operations officer: neemt in overleg met de leidinggevende duidelijke beslissingen over de aanpak/planning van een (dreigende) verstoring in het load control proces en initieert acties en activiteiten om de (dreigende) verstoringen zelf op te lossen.	<ul style="list-style-type: none">Bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het load control procesIndicatoren van het load control procesNederlands gesprekken voerenNederlands schrijvenRapporterenVoorkomende verstoringen tijdens het load control proces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	De aviation operations officer: rapporteert achteraf nauwkeurig, volledig en gestructureerd aan interne en externe partijen en collega's, stemt hierbij zijn taalgebruik af op de betreffende partij zodat de verstoringen in de toekomst mogelijk voorkomen kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De aviation operations officer: signaleert mede op basis van vastgestelde indicatoren de verstoring van het load control proces, trekt conclusies en verwerkt deze in een aanpak om de verstoring op te lossen binnen gestelde procedurele en wettelijke kaders zodat de gestelde doelen alsnog gehaald kunnen worden.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder druk	De aviation operations officer: blijft rustig in stressvolle situaties zodat (dreigende) verstoringen zo snel mogelijk, conform gestelde richtlijnen en conform (contractueel) gemaakte afspraken worden opgelost.	

Kerntaak 3 Verzorgt het load control proces

3.3 werkproces: Handelt bij verstoringen in het load control proces

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 aviation operations officer: werkt conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen zodat verstoringen in het load control op de juiste wijze worden afgehandeld en de vliegveiligheid gewaarborgd blijft.	
------------------------------------	---	---	--