Landelijke
Kwalificaties MBO

Aviation operations officer

Crebonummer:	93010
Sector:	Luchtvaart
Branche:	Transport en logistiek
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

© Colo 2002-2011. Gebruik van gegevens en teksten is met bronvermelding vrijelijk toegestaan. Commercieel gebruik van deze gegevens is niet toegestaan. De disclaimer van toepassing op dit document is te lezen op www.kwalificatiesmbo.nl

Inhoudsopgave

Inleiding ... 3
Deel A: Beeld van de beroepengroep ... 4
Deel B: De kwalificaties ... 6
1 Inleiding ... 6
2 Algemene informatie ... 6
2.1 Colofon ... 6
2.2 Formele vereisten ... 7
2.3 Typering Beroepengroep ... 8
2.4 Loopbaanperspectief ... 9
2.5 Trends en innovaties ... 10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier ... 11
4 Beschrijving van de kwalificaties ... 12
4.1 Aviation Operations Officer ... 13
5 Beschrijving van de kerntaken ... 15
5.1 Kerntaak 1: Coördineert het groundoperations proces ... 15
5.2 Kerntaak 2: Verzorgt het flightoperations proces ... 17
5.3 Kerntaak 3: Verzorgt het load control proces ... 19
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices ... 20
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Coördineert het groundoperations proces ... 21
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verzorgt het flightoperations proces ... 23
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt het load control proces ... 24
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties ... 26
1 Inleiding ... 26
2 Kwalificaties ... 26
2.1 Aviation Operations Officer ... 27
3 Certificeerbare eenheden ... 51
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 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen ... 65
2.5 Discussiepunten ... 68
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie ... 69
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief ... 70

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Aviation operations officer . 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 één op één 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.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Aviation operations officer

Wat doet een aviation operations officer?

De aviation operations officer regelt en coördineert een deel van de operationele vluchtondersteuning bij een luchtvaartmaatschappij, -afhandelaar, havendienst van een luchthaven of ondersteunende afdelingen voor de luchtverkeersleiding. Concreet betekent dit dat hij er voor zorgt dat een toestel met passagiers en vracht veilig de lucht in kan. Hij heeft een verantwoordelijke en stressvolle functie en draagt in belangrijke mate bij aan de operationele inzet, de efficiency en de veiligheid. Hij werkt in de meeste gevallen in wisseldienst.

De aviation operations officer bereidt een vlucht voor (de te vliegen route) volgens de van toepassing zijnde procedures en regelgeving. Hierbij houdt hij rekening met een diversiteit aan factoren die daar invloed op hebben zoals bijvoorbeeld weersomstandigheden, ATC-restricties en vliegveldcondities. Hij verwerkt al deze gegevens in een vliegplan en informeert de cockpitbemanning hierover. Daarnaast maakt en communiceert de aviation operations officer een beladingsplan waarin hij, indien van toepassing, ook speciale en gemengde ladingen verwerkt. Hiervoor stelt hij vliegtuigbeladingsschema's (loadplanning) op en voert beladingsberekeningen uit gerelateerd aan de vliegtuigperformance.

Tussen aankomst en vertrek handelt de aviation operations officer een vliegtuig af (passagiers of vracht) op een luchthaven volgens de van toepassing zijnde procedures. Hierbij is hij op het platform aanwezig.

Na vertrek van het vliegtuig begeleidt hij de vlucht op afstand (flightwatch) en informeert de cockpitbemanning over actuele omstandigheden en situaties die het routepatroon verstoren.

Werken in de luchtvaart

Werken in de luchtvaart betekent werken in een dynamische, 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. Het is daarom belangrijk dat de aviation operations officer accuraat en resultaatgericht blijft werken in de hectische omgeving.

De opleiding

Tijdens de opleiding komt de aviation operations officer in aanraking met alle aspecten van het beroep. Hij leert de vlucht voor te bereiden, de vlucht te volgen en een vlucht af te handelen. Hij leert te werken met een groot aantal factoren, regels en procedures en een grote tijdsdruk. Hij moet veel informatie, noodzakelijk voor zijn eigen werk en dat van anderen, verzamelen en verstrekken. Hij leert te communiceren met verschillende partijen binnen en buiten de organisatie, veelal via de diverse automatiseringssystemen.

Aan het werk: wat wordt er van de aviation operation officer verwacht?

Van een beginnend aviation operations officer wordt verwacht dat hij:

- interesse in de luchtvaart heeft
- vliegplannen en beladingsplannen maakt en communiceert met de cockpitbemanning
- de vliegtuigperformance vaststelt
- de vlucht op afstand begeleidt
- de vliegtuigafhandeling op locatie regelt
- toeziet op naleving van veiligheid en procedures
- communiceert met verschillende partijen
- medewerkers instrueert en motiveert
- handelt bij verstoringen in het proces
- met verbetervoorstellen komt
- resultaatgericht werkt
- accuraat is en initiatief neemt
- rustig en adequaat handelt in een hectische omgeving

Het profiel en de kwalificatiestructuur

In het schema op de volgende pagina staat aangegeven welke plaats de kwalificatie ‘aviation operations officer’ binnen de kwalificatiestructuur van VTL inneemt.

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Aviation Operations Officer*

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: 30-11-2010 Te: Alphen aan den Rijn

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Aviation Operations Officer - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: • 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	• Turn around officer • Flight dispatcher • Loadcontroller
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coordinatiepunt.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: • BCP Avation operations officer (29-11-2004)

2.3 Typering beroepengroep

De aviation operations officer is werkzaam bij een luchtvaartmaatschappij of een -afhandelaar, havendienst van een luchthaven of ondersteunende afdelingen voor de luchtverkeersleiding.
De aviation operations officer regelt en coördineert een deel van de operationele vluchtondersteuning bij een luchthaven, een -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. Hij werkt in de meeste gevallen in wisseldienst.

De aviation operations officer heeft onder andere taken op het gebied van:

· **ground operations** : het aansturen en coördineren van alle benodigde afhandelingactiviteiten aan het vliegtuig op de grond binnen de beschikbare (omdraai)tijd.
· **flight operations** : het opstellen van vliegplannen, het voorbereiden van een vlucht, het informeren van de cockpitbemanning en het begeleiden van de vlucht op afstand (flightwatch).
· **load control** : het opstellen en communiceren van vliegtuigbeladingsplannen, loadsheets en off- en onload gegevens (laad- en losgegevens).

De aviation operations officer heeft te maken met een groot aantal factoren, regels en procedures en een grote tijdsdruk. Hij moet veel informatie, noodzakelijk voor zijn eigen werk en dat van anderen, verzamelen en verstrekken. Hij communiceert daarvoor continu met verschillende partijen binnen en buiten de organisatie, veelal via de diverse automatiseringssystemen. Zodra er problemen of afwijkingen in de operationele processen voorkomen moet hij actie ondernemen en/of zijn leidinggevende waarschuwen. Er wordt van hem een stressbestendige, communicatieve en besluitvaardige beroepshouding verwacht. Tevens dient hij initiatief, discipline en organisatiesensitiviteit te tonen.

De aviation operations officer heeft een uitvoerende en aansturende rol. Binnen het groundoperationsproces geeft hij functioneel leiding aan medewerkers. 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. Organisatietalent is hierbij onmisbaar.

2.4 Loopbaanperspectief

De aviation operations officer kan na aanvullende opleiding en bij bewezen competentie doorgroeien naar de functie duty manager, dispatch en turnaround coördinator.

Ook kan de aviation operations officer doorstromen naar de hbo-opleiding Aviation studie aan de Hogeschool van Amsterdam. Tevens bieden het Scheepvaart en Transport College en de Nationale Hogeschool voor Toerisme en Verkeer aansluitende vervolgopleidingen.

Er zijn geen relevante doorstroommogelijkheden binnen het mbo naar andere opleidingen op niveau 4.

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	De luchtvaart is een van de meest conjunctuurgevoelige sectoren. De economische recessie heeft gevolgen voor zowel de luchtvracht als de passagiersvluchten. Hierdoor is de werkgelegenheid in deze sector terug gelopen ten opzichte van voorgaande jaren. De verwachting van werkgevers voor de middellange termijn is positief: een meerderheid denkt dat de werkgelegenheid in de sector vanaf 2010 weer zal toenemen. Voor Aviation operations officer bestaat een tekort aan BPV-plaatsen. Voor derde en vierdejaars leerlingen is het moeilijk om BPV-plaatsen te vinden. Voor de leerlingen in het eerste en tweede leerjaar is het erg moeilijk waardoor soms een stageplaats beneden het niveau geaccepteerd moet worden. Zie www.vtl.nl/arbeidsmarkt voor het volledige arbeidsmarktadvies.
Wetgeving en regelgeving	De aviation operations officer moet zijn werkzaamheden verrichten binnen de kaders van wet- en regelgeving op tal van gebieden. Deze wet- en regelgeving verandert frequent. Het is dus belangrijk voor de aviation operations officer om constant actuele voorschriften bij te houden. Door veranderende wet-en regelgeving op het gebied van security, airways, aanvliegroutes en geluidscontouren kunnen vliegplannen en procedures veranderen. Dit is van invloed op de werktijden en het toepassen van de regels en interne processen van vliegtuigmaatschappijen en luchthavens. De aviation operations officer dient zich de nieuwe procedures eigen te maken en toe te passen.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Door fusies en samenwerkingsverbanden lijkt het aannemelijk dat de functies, waarin de aviation operations officer werkzaam is, specialistischer worden. Bedrijfsprocessen worden steeds doelmatiger en efficiënter ingericht, waarbij bedrijfsprocessen verder worden geautomatiseerd/gedigitaliseerd. Het gebruik van computer en communicatieapparatuur is op een modern vliegveld niet meer weg te denken. Mede lettend op de voortdurende innovatie op beide gebieden zal de aviation operations officer continu de nieuwste trends moeten volgen. Bijscholing gedurende de loopbaan zal onmisbaar blijken gezien de dynamische veranderingen die in de luchtvaartsector aanwezig zijn.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:
K1: Aviation Operations Officer

			Kwalificatie
Kerntaak	**Werkproces**		**K1**
Kerntaak 1: Coördineert het groundoperations proces			
	1.1	Coördineert en werkt mee bij het groundoperations proces op locatie	x
	1.2	Verzorgt de informatiestroom van het groundoperations proces	x
	1.3	Regisseert verstoringen in het groundoperations proces	x
	1.4	Doet verbetervoorstellen t.a.v. het groundoperations proces	x
	1.5	Geeft functioneel leiding aan medewerkers	x
Kerntaak 2: Verzorgt het flightoperations proces			
	2.1	Maakt een vliegplan en communiceert hierover met betrokkenen	x
	2.2	Stelt de vliegtuigperformance vast	x
	2.3	Begeleidt de vlucht op afstand	x
	2.4	Handelt bij verstoringen in het flightoperations proces	x
Kerntaak 3: Verzorgt het load control proces			
	3.1	Maakt en communiceert een beladingsplan	x
	3.2	Handelt speciale en gemengde ladingen af	x
	3.3	Handelt bij verstoringen in het load control proces	x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Aviation Operations Officer*

4.1 Aviation Operations Officer

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	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 voor en bevoegd tot het nemen van maatregelen indien activiteiten niet conform de voorschriften of instructies worden uitgevoerd. Binnen het groundoperationsproces heeft de aviation operatons 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 schipholpas. De aanvraag van de pas zelf wordt altijd door het bedrijf gedaan waar de deelnemer zijn BPV vervult. Tevens dient de deelnemer een awarenesstest 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	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier. De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en Spaans. Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing voor de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Coördineert het groundoperations proces

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces	**Werkprocessen bij kerntaak 1**	
Beschrijving kerntaak: 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. 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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's. 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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's. De aviation operations officer analyseert knelpunten in het proces en doet vervolgens voorstellen voor het verbeteren van procedures en processen aan zijn leidinggevende. 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. Toelichting:	1.1	Coördineert en werkt mee bij het groundoperations proces op locatie
	1.2	Verzorgt de informatiestroom van het groundoperations proces
	1.3	Regisseert verstoringen in het groundoperations proces
	1.4	Doet verbetervoorstellen t.a.v. het groundoperations proces
	1.5	Geeft functioneel leiding aan medewerkers

De kerntaak en werkprocessen bevatten Engelse termen conform de praktijk. De afhandelingactiviteiten die plaatsvinden op het platform zijn catering, schoonmaak, tanken, laden en lossen, ‘push-back’, in- en uitstappen, bagageproces, bemanning, veiligheid, security en ‘de-icing’ (seizoensgebonden) en worden te allen tijde conform procedure en wet- en regelgeving uitgevoerd. Hij houdt te allen tijde rekening met het schema van vastgestelde tijden van aankomst en vertrek en de slottijden ten gevolge van restricties. De aviation operations officer is gedurende het hele proces aanspreekpunt voor alle partijen die betrokken zijn bij de afhandeling, zowel intern als extern. Het afhandelen van een vliegtuig is een hectisch proces dat stressvolle situaties kan oproepen, zeker wanneer de aviation operations officer te maken krijgt met ad hoc afhandelingsverzoeken. Ook het regisseren van (dreigende) verstoringen kan hectisch zijn en stressvolle situaties oproepen. Hij moet zorgen dat hij rustig blijft en dat de vliegveiligheid gewaarborgd blijft. Het instrueren in werkproces 1.1. betreft ter plekke instrueren bij de grondafhandelingsactiviteiten. In werkproces 1.5 betreft het instrueren van medewerkers in het algemeen, in de meeste gevallen voorafgaand aan de werkzaamheden.praktijk. De afhandelingactiviteiten die plaatsvinden op het platform zijn catering, schoonmaak, tanken, laden en lossen, ‘push-back’, in- en uitstappen, bagageproces, bemanning, veiligheid, security en ‘de-icing’ (seizoensgebonden) en worden te allen tijde conform procedure en wet- en regelgeving uitgevoerd. Hij houdt te allen tijde rekening met het schema van vastgestelde tijden van aankomst en vertrek en de slottijden ten gevolge van restricties. De aviation operations officer is gedurende het hele proces aanspreekpunt voor alle partijen die betrokken zijn bij de afhandeling, zowel intern als extern. Het afhandelen van een vliegtuig is een hectisch proces dat stressvolle situaties kan oproepen, zeker wanneer de aviation operations officer te maken krijgt met ad hoc afhandelingsverzoeken. Ook het regisseren van (dreigende) verstoringen kan hectisch zijn en stressvolle situaties oproepen. Hij moet zorgen dat hij rustig blijft en dat de vliegveiligheid gewaarborgd blijft. Het instrueren in werkproces 1.1. betreft ter plekke instrueren bij de grondafhandelingsactiviteiten. In werkproces 1.5 betreft het instrueren van medewerkers in het algemeen, in de meeste gevallen voorafgaand aan de werkzaamheden. Bij de informatiestroom kan gedacht worden aan passagiersgegevens, bagagegegevens, vluchtgegevens, vrije opstelgegevens voor vliegtuigen, gegevens over gevaarlijke stoffen, gegevens over vluchtvertragingen, gegevens over de hoeveelheid brandstof die getankt moet worden, gegevens m.b.t. tracking en tracing, papieren van de gezagsvoerder, administratie t.b.v. de airline (bijv. het aantal vliegtuigen dat binnen is gekomen op een dag) etc. Ook de doelgroep kan verschillend zijn, bijv. de gezagsvoerder, een collega-afhandelaar, een luchtvaartmaatschappij. Het functioneel leidinggeven moet gezien worden als ondersteuning van de leidinggevende binnen het groundoperationsproces bij instrueren, motiveren, overleggen, organiseren en gesprekken voeren. Aangezien dit per bedrijf op verschillende manieren wordt ingevuld is voor een wat globaler werkproces gekozen. Bij het ene bedrijf leveren ze bijv. alleen informatie aan over het functioneren van medewerkers en bij de ander zit hij bij de gesprekken en bij weer een ander voert hij de gesprekken mee. Zo kan het werkproces in verschillende werksettings uitgevoerd worden.	

5.2 Kerntaak 2: Verzorgt het flightoperations proces

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces	Werkprocessen bij kerntaak 2
Beschrijving kerntaak: 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). 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. 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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's. 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 veranderende weersomstandigheden die eisen dat het vliegtuig naar een andere luchthaven moet uitwijken. 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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's. Toelichting: De kerntaak en werkprocessen bevatten Engelse termen conform de praktijk. Alle informatie die van invloed kan zijn op de vluchtuitvoering betreft: • het geplande vluchtschema; • de weersverwachting en actuele weersinformatie van de volgende luchthavens: vertrek vliegveld, uitwijkhavens langs de route, bestemming, uitwijkhaven(s) van de bestemming; • de geplande belading aan vracht; • het verwachte passagiersaantal; • de vliegtuigperformance gegevens van het vertrek- en bestemmingsvliegveld;	2.1 Maakt een vliegplan en communiceert hierover met betrokkenen 2.2 Stelt de vliegtuigperformance vast 2.3 Begeleidt de vlucht op afstand 2.4 Handelt bij verstoringen in het flightoperations proces

• het brandstofbeleid van de betreffende luchtvaartmaatschappij; • de slot restricties door het ATC (de verkeersleiding); • notams (door de landen verstrekte informatie over afwijkingen t.o.v. de normale condities); • MEL (minimum equipment list) restricties. Binnen het flightoperations proces kan een mogelijke verstoring in het proces zijn dat door weersomstandigheden naar een andere luchthaven uitgeweken moet worden. De aviation operations officer zorgt er dan voor dat er, rekening houdend met de verwachte weersomstandigheden, een nieuw vliegplan wordt gefiled. Hij voorziet de gezagvoerder dan zo spoedig mogelijk van een nieuw vliegplan teneinde de vlucht zo snel mogelijk weer te laten vertrekken om de vertraging van de vlucht en opeenvolgende vluchten zoveel mogelijk te beperken en ziet er op toe dat de vliegveiligheid blijft gewaarborgd. De aviation operations officer handelt te allen tijde conform procedures en wet- en regelgeving.	

5.3 Kerntaak 3: Verzorgt het load control proces

Kerntaak 3 Verzorgt het load control proces	Werkprocessen bij kerntaak 3
Beschrijving kerntaak: De aviation operations officer voert werkzaamheden uit op het gebied van load control ten behoeve van passagiers- en vrachtvliegtuigen. Hij verzamelt 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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's. 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. 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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's. Toelichting: De kerntaak en werkprocessen bevatten Engelse termen conform de praktijk. Bij het maken van het beladingsplan houdt hij rekening met tal van factoren waaronder dangerous goods, special cargo, vloerbelasting en dergelijke en wettelijke voorschriften/ regelgeving van de luchtvaartmaatschappij. Binnen het load control proces kan een verstoring in het proces zijn dat er een gedeelte van de lading ontbreekt, dat de massa afwijkt of dat er een ander vliegtuig ingezet wordt. Het beladingsplan dient dan aangepast te worden. De aviation operations officer ziet er op toe dat de vliegveiligheid blijft gewaarborgd. De aviation operations officer handelt te allen tijde conform procedures en wet- en regelgeving.	3.1 Maakt en communiceert een beladingsplan 3.2 Handelt speciale en gemengde ladingen af 3.3 Handelt bij verstoringen in het load control proces

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 kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Coördineert het groundoperations proces

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		■			■						■									■		■			
1.2	Verzorgt de informatiestroom van het groundoperations proces										■	■									■					
1.3	Regisseert verstoringen in het groundoperations proces	■	■								■	■									■		■			
1.4	Doet verbetervoorstellen t.a.v. het groundoperations proces								■					■		■										

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																										
1.5	Geeft functioneel leiding aan medewerkers			■		■												■								

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verzorgt het flightoperations proces

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	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	Maakt een vliegplan en communiceert hierover met betrokkenen	■				■					■			■							■					■
2.2	Stelt de vliegtuigperformance vast	■										■														■
2.3	Begeleidt de vlucht op afstand					■						■									■					
2.4	Handelt bij verstoringen in het flightoperations proces	■									■	■									■		■			

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt het load control proces

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	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																										
3.1	Maakt en communiceert een beladingsplan					■					■	■		■							■					■
3.2	Handelt speciale en gemengde ladingen af																■				■					
3.3	Handelt bij verstoringen in het load control proces	■									■	■									■		■			

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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties

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 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 veranderingen 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 kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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	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. 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. Alle belanghebbende partijen zijn over de ad hoc afhandelingsverzoeken geïnformeerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• 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.	• Kennis van behandeling van diverse voorkomende (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen • Kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen • Kennis van HACCP-richtlijnen • Kennis van IATA-richtlijnen • 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	• 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	• 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 wet- en regelgeving zodat de speciale en gemengde lading veilig vervoerd of opgeslagen kan worden.	

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces			
1.1 werkproces: Coördineert en werkt mee bij het groundoperations proces op locatie			
Met druk en tegenslag omgaan	• 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.	• Passagiersdocumenten • Plannen en voortgang bewaken • kennis van veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen m.b.t. het groundoperationsproces • Kennis van veterinaire voorschriften • Kennis van vrachtdocumenten (o.a. dgr, airwaybill)
Instructies en procedures 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 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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's.		
Gewenst resultaat	Systematisch verzamelde, geïnterpreteerde, gegenereerde en gecontroleerde relevante informatie m.b.t. het groundoperations proces die via de geëigende communicatiekanalen mondeling en schriftelijk is verstrekt. De administratie is volledig, nauwkeurig en volgens de gestelde richtlijnen verwerkt. Collega's zijn geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot het groundoperations proces.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• 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.	• Kennis van administratieve procedures • maakt gebruik van communicatiemiddelen en -systemen • Communicatietechnieken • kennis van formulieren/documenten/ checklists m.b.t. het groundoperations proces • gebruikt geautomatiseerde systemen • Kennis van IATA-richtlijnen • kennis van veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen m.b.t. het groundoperationsproces • Voortgang bewaken
Vakdeskundigheid toepassen	• 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	• 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 met betrekking tot de stand van zakenover aan zijn collega's.		
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 geregisseerd 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	• 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.	• Kennis van bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het groundoperations proces • kennis van indicatoren van de afhandelingsactiviteiten • Inzicht in voorkomende verstoringen tijdens de afhandelingsactiviteiten
Aansturen	• 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.	
Formuleren en rapporteren	• 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	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De aviation operations officer: signaleert mede op basis van vastgestelde indicatoren de (dreigende) verstoring van het groundoperations proces, trekt	

Kerntaak 1 Coördineert het groundoperations proces			
1.3 werkproces: Regisseert verstoringen in het groundoperations proces			
		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	• 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	• 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 geregisseerd 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	• 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.	• Doet voorstellen voor afdelingsdoelstellingen • Communicatietechnieken • Kennis van groundoperations processen en procedures • Verbetervoorstellen formuleren
Analyseren	• 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	• 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	• 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.	• Beïnvloeden van medewerkers • Communicatietechnieken • Conflicthantering • Functionering- en beoordelingsgesprekken voeren • kennis van de diverse leiderschapsstijlen • Leidinggeven • Motiveren en stimuleren • Omgaan met stress met medewerkers • Inzicht in rol en verantwoordelijkheden als leidinggevende • Kennis van diverse Vergader- en overlegsituaties
Begeleiden	• 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	• Anderen raadplegen en betrekken • Openhartig en oprecht communiceren • Bijdrage van anderen waarderen	De aviation operations officer: bespreekt op integere 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	• Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren	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**	**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	Maakt een vliegplan en communiceert hierover met betrokkenen	x				x					x			x							x					x
2.2	Stelt de vliegtuigperformance vast	x										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		x			

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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	• 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.	• Kennis van bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het flightoperations proces • kennis van beladings- en passagiersaantallen • Kennis van brandstofbeleid • maakt gebruik van communicatiemiddelen en -systemen • Communicatietechnieken • gebruikt geautomatiseerde systemen • Kennis van IATA-richtlijnen • Kennis van MEL (minimum equipment list) restricties • Notams formuleren • Slot restricties door het ATC
Samenwerken en overleggen	• 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	• 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	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	De aviation operations officer: analyseert relevante informatie en berekeningen (bijv. m.b.t. vracht, brandstof e.d) en maakt op basis daarvan voor vertrek de juiste keuzes t.a.v. een optimale vliegroute, de benodigde	

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces			
2.1 werkproces: Maakt een vliegplan en communiceert hierover met betrokkenen			
		brandstof en de maximale belading zodat alle factoren die van belang zijn in het vliegplan worden verwerkt.	• Vliegplan opstellen • Vliegroute bepalen • Kennis van vliegtuigperformance gegevens van het vertrek- en bestemmingsvliegveld • Kennis van de vluchtschema's • gebruikt weersinformatiesystemen
Bedrijfsmatig handelen	• 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	• 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	• Beslissingen nemen • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten • Acties 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.	• Kennis van bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het flightoperations proces • Berekeningen maken t.a.v. de vliegtuigperformance • Inzicht in brandstofprijzen • Performance-limitaties • Kennis van vliegtuigtypen
Vakdeskundigheid toepassen	• 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 wet- en regelgeving zodat de speciale en gemengde lading veilig vervoerd of opgeslagen kan worden.	
Bedrijfsmatig handelen	• 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	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De aviation operations officer: stelt de vliegtuigperformance conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke	

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces			
2.2 werkproces: Stelt de vliegtuigperformance vast			
	• Werken conform voorgeschreven procedures	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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's.		
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	• 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.	• Kennis van bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het flightoperations proces • Beïnvloeden van medewerkers • maakt gebruik van communicatiemiddelen en -systemen • Communicatietechnieken • gebruikt geautomatiseerde systemen
Vakdeskundigheid toepassen	• 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	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken 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. 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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's.		
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	• 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.	• Kennis van bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het flightoperations proces • Kennis van indicatoren van de vluchtuitvoering • Inzicht in voorkomende verstoringen tijdens de vlucht
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten • Structuur aanbrengen	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	• 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.	
Met druk en tegenslag omgaan	• Effectief blijven presteren onder druk	De aviation operations officer:	

Kerntaak 2 Verzorgt het flightoperations proces			
2.4 werkproces: Handelt bij verstoringen in het flightoperations proces			
		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	• 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**	**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																										
3.1	Maakt en communiceert een beladingsplan					x					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 kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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	• 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.	• Kennis van bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het load control proces • Beladingsplan opstellen • Berekeningen maken t.a.v. het beladingsplan • maakt gebruik van communicatiemiddelen en -systemen • Communicatietechnieken • Kennis van IATA-richtlijnen • kerkennen en bepalen van laad- en losgegevens • Loadsheets opstellen
Formuleren en rapporteren	• 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	• 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.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens	De aviation operations officer:	

Kerntaak 3 Verzorgt het load control proces			
3.1 werkproces: Maakt en communiceert een beladingsplan			
	• Gegevens controleren en aannames toetsen • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken • Verbanden leggen	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	• 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	• 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	• 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.	• Kennis van behandeling van diverse voorkomende (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen • Herkent documentatie m.b.t. calamiteiten (o.a. notoc, shippers declaration for dangerous goods) • Kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen • Kennis van HACCP-richtlijnen • Kennis van IATA-richtlijnen • Kennis van veterinaire voorschriften • Kennis van vrachtdocumenten (o.a. dgr, airwaybill) • Kennis van wettelijke regelgeving omtrent Arbo, veiligheid en milieu
Leren	• 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	• 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, 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 met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's.		
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	• 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 load control proces en initieert acties en activiteiten om de (dreigende) verstoringen zelf op te lossen.	• Kennis van bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen binnen het load control proces • Kennis van indicatoren van het load control proces • Kennis van voorkomende verstoringen tijdens het load control proces
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten • Structuur aanbrengen	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	• 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	• 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	• 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.	

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:

- *Turn around officer*
- *Flight dispatcher*
- *Loadcontroller*

3.1 Nadere specificatie Turn around officer

Certificeerbare eenheid
De turn around officer verzorgt het groundoperations proces. Hij coördineert alle benodigde afhandelingactiviteiten aan het vliegtuig op de grond binnen de beschikbare (omdraai) tijd.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)
Turn around officer

Proces-competentie-matrix Turn around officer

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: Coördineert het groundoperations proces																											
	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 verbetervoors								x					x		x										

		tellen t.a.v. het groundoperations proces																									
	1.5	Geeft functioneel leiding aan medewerkers		x	x		x												x								

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

3.2 Nadere specificatie Flight dispatcher

Certificeerbare eenheid
De flightdispatcher verzorgt het flightoperationsproces. Hij stelt vliegplannen op, bereidt de vlucht voor en informeert de cockpitbemanning. Tevens begeleidt hij de vlucht op afstand (flightwatch).

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)
Flight dispatcher

Proces-competentie-matrix Flight dispatcher

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 2: Verzorgt het flightoperations proces																											
	2.1	Maakt een vliegplan en communiceert hierover met betrokkenen	x				x					x			x							x					x
	2.2	Stelt de vliegtuigperformance vast	x										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		x			

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

3.3 Nadere specificatie Loadcontroller

Certificeerbare eenheid
De loadcontroller stelt vliegtuigbeladingsplannen op, produceert loadsheets en off- en onload gegevens (laad- en losgegevens) en communiceert deze met betrokkenen.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)
Loadcontroller

Proces-competentie-matrix Loadcontroller

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 3: Verzorgt het load control proces																											
	3.1	Maakt en communiceert een beladingsplan					x					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 deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

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. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. 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 ontwikkeld door het expertisecentrum van VTL, vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.

Gedurende het ontwikkelproces zijn leden van de paritaire commissie Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening, sectie Luchtvaart (studierichtingcommissie aviation operations officer) en de door hen aangewezen inhoudsdeskundigen uit bedrijfsleven en onderwijs betrokken.

De Paritaire Commissie Wegvervoer en Logistieke dienstverlening, sectie luchtvaart (studierichtingscommissie luchtvaartlogistiek) bestaat uit vertegenwoordigers van Transavia Airlines, LVNL, ROC Amsterdam Airport, VTL, KLM, Martinair Holland en Aviapartner.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de studierichtingcommissie aviation operations officer en de inhoudsdeskundigen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden in paragraaf 2.4 Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatiedossier liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- Aviation operations officer

Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier Aviation operations officer 2006-2007 is onderzocht of er verwantschap bestaat tussen dit dossier en andere dossiers uit de branche transport en logistiek. Uit dit onderzoek bleek dat de kerntaken en de wettelijke beroepsvereisten van de aviation operations officer onvoldoende overeenkomen met de andere logistieke dossiers om een beroepsgroep te vormen. Het beroep aviation operations officer is specifiek van toepassing in de luchtvaart. De relatie met andere (luchtvaartlogisticus, luchtvaartdienstverlener) beroepen in de luchtvaart is echter op zowel kerntaakniveau, als op werkprocesniveau miniem.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Bij de ontwikkeling van dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het kwalificatiedossier aviation operations officer 2005-2006 en het beroepscompetentieprofiel aviation operations officer. Dit beroepscompetentieprofiel is gelegitimeerd op 10 maart 2005 door sociale partners.

In het proces van BCP naar KD 2006- 2007 is de titel van de kerntaak ‘verzorgt de groundoperations’ is gewijzigd in ‘coördineert het groundoperations proces’ omdat dit beter de inhoud van deze kerntaak weergeeft. De kerntaak ‘voert communicatie- en managementtaken uit’ is gewijzigd in ‘voert managementtaken uit’. Het communicatiegedeelte is eruit gehaald en ondergebracht bij alle kerntaken. Er is een kerntaak ‘verzorgt het load control proces’ toegevoegd omdat bleek dat dit los kan worden gezien van de groundoperations en flightoperations kerntaken. De verrijkte kerntaken zijn 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.

Ten behoeve van de ontwikkeling van dit voorliggende kwalificatiedossier zijn de kerntaken uit het kwalificatieprofiel 2005-2006 teruggebracht van vier naar drie kerntaken. Hiervoor is gekozen vanwege de nieuwe formulering in werkprocessen. Sommige kerntaken zijn in dit kwalificatiedossier beter als werkproces te benoemen dan als kerntaak. Het gaat om de voormalige kerntaak ‘Voert management taken uit’. Deze kerntaak is als werkproces ondergebracht bij de huidige kerntaak ‘Coördineert en werkt mee bij het groundoperations proces’ aangezien hij binnen deze kerntaak op den duur functioneel leiding gaat geven.

Het verschil tussen vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken en de werkprocessen, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzingen van de inhoudsdeskundigen heeft er een afzwakking plaatsgevonden op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid.

Een beginnend beroepsbeoefenaar zal niet beslissingen zelf nemen, maar zal dit doen in overleg met en onder toezicht van zijn leidinggevende. Vooral in kerntaken en werkprocessen waar het gaat om managementtaken en –verantwoordelijkheden is de tekst afgezwakt naar het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar.

Het kwalificatiedossier aviation operations officer is een kwalificatiedossier op niveau 4. Deze niveaubepaling is gedaan op basis van de criteria complexiteit, verantwoordelijkheid en transfer.

Complexiteit:
Het beroep van aviation operations officer omvat een breed pakket van taken. De werkelijke uitvoering van dit takenpakket is afhankelijk van het type bedrijf waar hij werkt en de functie die hij daarbinnen uitoefent. Factoren die de uitoefening van het werk bemoeilijken zijn:

- het werken onder grote (tijd)druk;
- het werken in onregelmatige diensten;
- het op elk moment geconfronteerd worden met problemen die onmiddellijke oplossing behoeven;
- het rekening houden met complexe (inter)nationale wet- en regelgeving;
- het grote aantal exogene factoren dat het verloop van de logistieke processen kan beïnvloeden;
- de verschillende regelgeving van de diverse luchtvaartmaatschappijen.

Het takenpakket bestaat uit het toepassen van een groot aantal standaardprocedures met een relatief complex karakter op verschillende terreinen. Steeds dient een juiste procedure geselecteerd te worden of dienen twee of meerdere standaardprocedures gecombineerd te worden, en deze dienen op de juiste wijze te worden toegepast, zowel door de aviation operations officer zelf als door degenen, waaraan hij functioneel leiding geeft. In voorkomende gevallen moet er probleemoplossend gehandeld kunnen worden. De aviation operations officer stelt nieuwe procedures voor en zorgt na goedkeuring van de leidinggevende voor de juiste implementatie daarvan.

Verantwoordelijkheid :
De aviation operations officer is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket. 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. Hij heeft zowel een collectieve verantwoordelijkheid als een (functioneel) aansturende verantwoordelijkheid binnen het groundoperations proces. Hierbij geeft hij instructies aan medewerkers en ziet er op toe dat zij hun werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren. De aviation operations officer legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Transfer:
Het gaat voor een groot deel om beroepsgebonden kennis, vaardigheden en houding. Daarnaast is er ook sprake van beroepsonafhankelijke kennis en vaardigheden: functioneel leidinggeven, samenwerken, communiceren en omgaan met problemen.

Er zijn binnen dit kwalificatiedossier drie certificeerbare eenheden opgenomen, die in de branche herkend worden.

Dit zijn:

- Certificeerbare eenheid genaamd ‘turn around officer’, met daarin kerntaak 1 met de bijbehorende werkprocessen en competenties.
- Certificeerbare eenheid genaamd ‘flight dispatcher’ met daarin kerntaak 2 met de bijbehorende werkprocessen en competenties.
- Certificeerbare eenheid genaamd ‘loadcontroller’ met daarin kerntaak 3 met de bijbehorende werkprocessen en competenties.

Deze certificeerbaren eenheden zijn veelvoorkomende afzonderlijke functies in de luchtvaartbranche. De paritaire commissie heeft de bovenstaande certificeerbare eenheden besproken en aangegeven dat deze bewezen arbeidsmarktrelevantie hebben. De gekwalificeerde aviation operations officer kan instromen in éé n van bovengenoemde functies.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Aviation Operations Officer

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Aviation Operations Officer zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:
Vanaf schooljaar 2011-2012 zijn door het ministerie van OCW generieke eisen vastgesteld voor Taal en Rekenen.Deze eisen zijn vastgelegd in het Referentiekader Taal en Rekenen en volgen het rapport van de Commissie Meijerink. Het betreffende document is te vinden op:
http://www.taalenrekenen.nl/referentiekader/rel_doc/referentie/Referentieniveaus.pdfen geldt als vervanger van het Raamwerk Taal en Rekenen.

Voor de mbo-niveaus 1, 2 en 3 geldt 2F als generieke eis, voor mbo-niveau 4 geldt 3F.Dit zijn eisen waar de deelnemer aan het eind van zijn opleiding hoe dan ook aan moet voldoen. Naar het oordeel van de ontwikkelgroepen (onderwijs en bedrijfsleven) gelden de taal- en rekeneisen bij sommige kerntaken en/of werkprocessen niet of in mindere mate. Het heeft geen zin deze inschattingen onder het wettelijk vereiste niveau in het dossier te vermelden, want dat zou mogelijk tot toetsing beneden het wettelijk vereiste niveau kunnen leiden.Bij het vertalen – op basis van vergelijkingstabellen – zijn de taal- en rekeneisen voor het beroep uit het raamwerk omgezet naar de niveaus en domeinen van het Referentiekader. Daarbij is gestreefd naar een zo groot mogelijke uniformiteit en conformering aan het Referentiekader.

Voor sommige werkprocessen worden voor het beroep **hogere** taal- en rekeneisen aangegeven dan het Referentiekader. Dat geldt voornamelijk voor een aantal uitstromen op niveau 3.Om dit inzichtelijk te maken is voor niveau 2F bij een aantal uitstromen een ruime bandbreedte gehanteerd. Het ligt immers voor de hand dat deelnemers aan een niveau 3 opleiding door moeten kunnen stromen naar niveau 4.

Voor Rekenen staan in het Referentiekader behalve de F-niveaus (Functioneel) ook S-niveaus (Streef) geformuleerd. Niveau 2S is daarbij gericht op doorstroming en raakt aan niveau 3F.Voor Taal is een dergelijke differentiatie niet opgenomen in het Referentiekader. Daarom is gekozen voor een + (plus) bij sommige domeinen.Hieronder worden globaal praktische voorbeelden van taal- en rekenhandelingen beschreven. Deze zijn gebaseerd op de beschrijvingen van de werkprocessen en prestatie-indicatoren en dienen als richtinggevend hulpmiddel voor de onderwijsuitvoering.

Het generieke niveau 3F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. .

De keuze voor 3F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Spreken is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Informeert alle belanghebbende partijen over afhandelingactiviteiten (wp. 1.1).
- Stelt vetervoorstellen voor aan zijn leidinggevende (wp 2.5).
- Geeft instructies en aanwijzingen en feedback op de uitvoering van de werkzaamheden aan de medewerkers (wp 1.5, 2.6).
- Informeert de cockpitbemanning over de keuzes, onderliggende aannames in het vliegplan en over situaties die het routepatroon verstoren (wp 2.1, 2.2).
- Organiseert werkoverleg (wp 1.5).

De keuze voor 3F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Ondersteunt de leidinggevende bij het voeren van functioneringgesprekken, beoordelingsgesprekken en sollicitatiegesprekken (wp 1.5).
- Communiceert met de cockpitbemanning tijdens de vlucht over routepatroon en actuele omstandigheden (wp 2.3).

De keuze voor 3F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Luistert naar de ontwikkelingsbehoefte, tekortkomingen, suggesties en ideeën van die medewerkers aangeven (wp 1.4).

De keuze voor 3F in deelgebied Lezen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Leest en analyseert alle informatie die nodig is voor de uitvoering van de groundoperations werkzaamheden (wp. 1.2).
- Leest documenten en labels van (speciale) zendingen (wp 3.2).
- Leest voor vertrek alle relevante informatie die van invloed kan zijn op de vluchtuitvoering (wp 2.1).

De keuze voor 3F in deelgebied Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Rapporteert over een dreigende verstoring (wp 1.3, 2.4, 3.3).
- Stelt een vliegplan op (wp. 2.1).
- Maakt een beladingsplan (wp. 3.1).

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Aviation Operations Officer zich op het volgende niveau:
- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:
Fundamentele kwaliteit is het niveau dat alle leerlingen zouden moeten bereiken Streefkwalititeit (3S) is gericht op verdieping.
Verbanden 3S: voor het verbeteren van het groundoperations proces en het maken van een vliegplan.

De keuze voor 3F in deelgebied Getallen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Maakt brandstofberekeningen ten behoeve van het vliegplan, kan nagaan of de berekeningen de juiste orde van grootte heeft en wat de ‘foutmarge' is
- Maakt berekeningen voor het beladingsplan, houdt rekening met gewichtslimieten (wp 2.20)
- Berekent de vliegtuigperformance zo efficiënt en effectief mogelijk ten behoeve van een zo groot mogelijke kostenbesparing (wp 2.1)
- Kan rekenen met internationale getallen en eenheden en kan daarbinnen maten omrekenen, bijv. ten behoeve van de vliegtuigperformance (wp 2.2)
- Verwerkt berekeningen ten aanzien van het vlieg- en beladingsplan helder en gestructureerd (wp 2.1, 3.1)

De keuze voor 3F in deelgebied Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kan de benodigde personele inzet bepalen op basis van beschikbare informatie en verwachtingen (wp 1.5).
- Werkt met verschillende maten (bijv. temperatuur, de helling en contaminatie van de startbaan, windcomponenten, gewicht etc.) (wp 2.1)
- Rekent met samengestelde grootheden voor het maken van een routeplanning (wp.2.1)

De keuze voor 3F in deelgebied Meet en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Interpreteert tekeningen van een vliegtuig ten behoeve van het beladingsplan (wp 3.1)
- Berekent het volume van een vracht en de gewichtsverdeling daarvan voor de belading (wp 3.1)
- Maakt een eenvoudige situatieschets ten behoeve van het beladingsplan (wp 3.1)

- Kan routekaarten, load- en trimsheets en de vliegtuigperformance aflezen en interpreteren
- Berekent de routeplanning van vliegtuigen (wp 2.1)
- Berekent hellingshoeken (klim- en daalingrediënten)

De keuze voor 3S in deelgebied Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Legt de relatie tussen vrachtberekeningen en de vliegtuigbezetting (passagiers) bij het opstellen de vliegtuigperformance (wp 2.2)
- Vergelijkt het actuele gewicht van vliegtuig met het maximaal toelaatbare gewicht per hoogte (wp 2.2)
- Kan interpoleren in tabellen en grafieken
- Legt verbanden tussen verschillende grootheden zoals bijv. snelheid (zeemijlen per uur), verticale hoogte (voeten/inches), horizontale hoogte (km/meters), brandstof (liters), gewicht (kilo's), luchtdruk (atmosphere) (wp 2.1, 2.2, 2.3, 2.4)
- Brengt de actuele situatie van het vliegtuig in verband met het vooropgestelde vliegplan bij het bewaken van het flightoperationsproces en maakt nieuwe berekeningen bij verstoringen (wp 2.3, 2.4)

Moderne vreemde talen - Engels
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Aviation Operations Officer zich op het volgende niveau:
- Luisteren: B2
- Lezen: B2
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B2
- Schrijven: B2

Moderne vreemde talen - Spaans
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Aviation Operations Officer zich op het volgende niveau:
- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

2.5 Discussiepunten

Herkenbaarheid inhoud dossier:
De betrokkenen hebben duidelijk de wens uitgesproken om zo dicht mogelijk bij het kwalificatiedossier aviation operations officer 2005-2006 te blijven aangezien daar verschillende discussies zijn gevoerd die tot bepaalde inhoudelijke keuzes en compromis hebben geleid. Aangezien het een breed beroep met meerdere onderliggende functies betreft, is ervoor gekozen de beschrijvingen van de werkprocessen in vele gevallen globaal te houden omdat het type bedrijf en het type functie de context van de uit te voeren taken bepalen.

Nieuw in dit kwalificatiedossier is dat de referentieniveaus (burgerschapsniveaus) voor taal en rekenen worden vermeld in deel B. Hiervoor is het raamwerk Meijerink gehanteerd. Omdat het benodigde instrumentarium nog niet gereed was, zijn de beroepseisen voor taal en rekenen in dit kwalificatiedossier nog niet aangegeven met behulp van het referentieniveau van Meijerink. Dit zal in de volgende versie van het kwalificatiedossier, versie 2011-2012, wel het geval zijn.

Daarom worden de beroepseisen voor taal en rekenen in dit dossier nog aangegeven door middel van de oude raamwerken. Zie hieronder.

Moderne vreemde talen, certificeerbare eenheden, kwalificatiedifferentiaties:
Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier aviation operations officer 2006-2007 zijn belangrijke discussiepunten voor de paritaire commissie geweest het taalcompetentieprofiel, de certificeerbare eenheden en wel of geen kwalificatiedifferentiaties (in verband met transparantie naar de arbeidsmarkt). Bij aanvang van de ontwikkeling van het kwalificatieprofiel heeft de discussie zich met name gericht op de breedte van het profiel in relatie tot de arbeidsmarkt. De paritaire commissie heeft na discussie gekozen voor de huidige opzet, waarmee niet is gekozen voor een meer bedrijfsmatige segmentatie (meerdere kwalificatiedifferentiaties), maar voor een breder profiel. Deze keus is bij de ontwikkeling van het huidige profiel niet gewijzigd.

Werkprocessen:
Bij de ontwikkeling van het huidige dossier is gesproken over de omvang van de werkprocessen. Er zijn soms meerdere verschillende handelingen in de werkprocessen die genest lijken. Er is echter door de inhoudsdeskundigen en de studierichtingscommissie duidelijk aangegeven dat deze handelingen niet in gesplitste werkprocessen opgenomen dienen te worden (bijv. wp 1.1 en wp 1.5). Splitsing zou leiden tot te smalle werkprocessen die niet meer herkend worden door het bedrijfsleven.

Keuze van competenties:
Bij de keuze van de competenties in het huidige dossier is de selectie gemaakt op basis van wat essentieel is. In eerdere conceptversies van het dossier was sprake van een grotere hoeveelheid geselecteerde competenties. 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. Hiervoor is gebruik gemaakt van een aparte sessie met de betrokken scholen.

Aansluiten VMBO en HBO:
Discussiepunten betreffende aansluiting HBO zullen worden meegenomen bij het onderhoud van de kwalificatie.

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.

2.6 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 kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder 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 hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

- Toevoeging tekst voor generieke eisen Engelse taal (alleen niveau 4);
- Toevoeging eisen van Nederlandse taal en rekenen;
- Toevoeging nieuw schema kwalificatiestructuur.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid	Onderzoeken klanttevredenheid bij afnemers kwalificatiestructuur.	VTL in samenwerking met onderzoeks-bureau	Najaar 2011 en daarna elke 2 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit inhoud dossier	Onderhoud aan dossier deel B en vakkennis en vakvaardigheid	Paritaire commissie/VTL	Wanneer noodzakelijk
Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting op VMBO en HBO	Afstemmen met HBO	Paritaire commissie/VTL	In 2011

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

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;

- de items 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.