

4.1 Luchtvaartdienstverlener

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De luchtvaartdienstverlener werkt bij een luchtvaartmaatschappij, afhandelingbedrijf, luchthaven of ondersteunend bedrijf voor de luchtvaartsector. Afhankelijk van haar werkzaamheden werkt ze op diverse plekken op de luchthaven; bijvoorbeeld in de vertrekhal, de aankomsthal, in het vliegtuig of bij de gate.
Typerende beroepshouding	De luchtvaartdienstverlener heeft een klantgerichte- en dienstverlenende instelling en is oplossingsgericht. Zij kan omgaan met onverwachte situaties en is daarbij in hoge mate stressbestendig, zelfstandig, stevig en flexibel. Zij is gedreven en vitaal en kan goed in teamverband functioneren. De luchtvaartdienstverlener leeft uniformvoorschriften na en zorgt voor een representatieve verschijning. Zij streeft ernaar zich verder te ontwikkelen in het beroep.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De luchtvaartdienstverlener werkt zelfstandig en heeft een uitvoerende en organiserende rol. Zij draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte, veilige en snelle afhandeling van passagiers en hun bagage opdat de vluchten op tijd kunnen vertrekken. De luchtvaartdienstverlener vertegenwoordigt het bedrijf in het contact met de passagiers en is (mede)verantwoordelijk voor het behalen van een zo groot mogelijke passagierswaardering. Zij werkt altijd volgens de vastgestelde wetten, procedures en regelgeving en ziet erop toe dat de passagiers zich houden aan de veiligheidsregels. De luchtvaartdienstverlener levert een bijdrage aan het vergroten van de omzet van het bedrijf door de verkoop van producten. Zij is verantwoordelijk voor de uitvoering van haar taken en legt verantwoording af aan haar leidinggevende.
Complexiteit	Het werk van de luchtvaartdienstverlener bestaat uit het op representatieve en klantvriendelijke wijze begeleiden van de passagiers van luchthaven tot luchthaven. Hierbij werkt zij volgens (complexe) procedures, regelgeving en veiligheidsvoorschriften die met elkaar gecombineerd moeten worden. Zij heeft hierbij te maken met complexe factoren, zoals onregelmatige diensten, tijdsdruk, verstoringen in vluchtuitvoering, communiceren met passagiers uit andere culturen, taalbarrières en agressie. Om haar werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, heeft zij specialistische kennis nodig van procedures en regelgeving om de veiligheid aan boord te garanderen. Zij heeft specialistische kennis van de vlieg- en bedrijfsprocessen op de luchthaven. Daarnaast moet zij naast het Nederlands in andere moderne vreemde talen kunnen communiceren.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Safety gerelateerde eisen vanuit luchtvaartmaatschappijen opgenomen in een safety manual per vliegtuig. IATA richtlijnen op het gebied van lengte, oogkwaliteit, fysieke geschiktheid, zwemvaardigheid en bewijs van goed gedrag. (Bij)scholingseisen zoals vastgelegd in de EU-ops (European Union). (Bron: Safety & Quality Assurance van en voor Transavia.com; JAA/EASA (www.jaa.nl))
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>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.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none">• het ERK-niveau B1 is van toepassing voor de vaardigheden lezen en luisteren.

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• het ERK-niveau A2 is van toepassing voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. |
|--|---|

2.1 Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven

Proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

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

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

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.1 werkproces: Verzorgt het floorwalken			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener assisteert de passagier als dat nodig is. Zij verwijst de passagiers naar de gewenste locatie op het betreffende tijdstip.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn, met inachtneming van bedrijfsvoorschriften en internationale regelgeving, op correcte en gastvrije wijze naar de gewenste locatie verwezen en geassisteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De luchtvaartdienstverlener: heeft een goed richtingsgevoel en verwijst de passagiers, zodat ze op de gewenste locatie aankomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsvoorschriften en de internationale regelgeving. • De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) • Sociaal communicatieve vaardigheden • Safety & security voorschriften
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De luchtvaartdienstverlener: Luistert met interesse naar de passagier, vraagt door om de vragen en wensen te achterhalen en sluit hierop aan met relevante informatie en service.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De luchtvaartdienstverlener: Informeert de passagier over het verloop van het reisproces op duidelijke en correcte wijze, waarbij ze de taal en benaderingswijze op de passagiers afstemt, zodat de passagier goed geïnformeerd wordt en zich geholpen voelt.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.2 werkproces: Verzorgt het bagageproces			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener zorgt voor een vloeiend verloop van het bagageproces en past zelfstandig de procedures voor bagageregeling toe. Indien nodig neemt zij ruimbagage in en labelt deze met correcte bestemming of controleert zij de handbagage op gewicht en formaat en overhandigt de passagiers labels. Als er bagage is achtergebleven handelt zij dit af, regelt de opslag en informeert de passagier op correcte wijze.		
Gewenst resultaat	De bagage is naar de juiste plaats en juiste persoon verwezen. Bij onregelmatigheden met betrekking tot de bagage zijn tijdig derden ingeschakeld. Indien nodig is de achtergebleven bagage afgehandeld, opslag geregeld en is de passagier correct geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De luchtvaartdienstverlener: neemt tijdig en binnen de gestelde kaders de nodige beslissing en draagt bij onregelmatigheden met de bagage zelf oplossingen aan binnen de eigen bevoegdheden om problemen en knelpunten te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Computervaardigheden Sociaal communicatieve vaardigheden Inzicht in procedures van het bagageproces Safety & security voorschriften Relevante, bedrijfsspecifieke computersystemen
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens 	De luchtvaartdienstverlener: behandelt de passagier met respect en herkent hoe de ander zich voelt, zodat de passagier zich begrepen en geholpen voelt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: handelt de bagage af volgt instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedure, zodat de bagage volgens bedrijfsrichtlijnen wordt behandeld.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.3 werkproces: Handelt passagiers aan de balie af			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener handelt de passagiers aan de balie af op professionele wijze, grijpt in wanneer de voortgang wordt verstoord. Zij gebruikt het bedrijfsspecifieke computersysteem volgens geldende procedures. Zij blijft productief functioneren bij lange wachtrijen en meldt onregelmatigheden bij haar leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn geholpen aan de balie. Bij een lange wachtrij is de voortgang correct verlopen en onregelmatigheden zijn gemeld bij de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig bij lange wachtrijen en handelt objectief bij problemen, zodat een prettige sfeer wordt behouden en de afhandeling van passagiers aan de balie probleemloos verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> Computersystemen voor controle van reisdocumenten. Computervaardigheden De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Kenmerken van reisdocumenten. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Richting geven Instructies en aanwijzingen geven 	De luchtvaartdienstverlener: geeft passagiers duidelijke, overtuigende instructies op de procedure en grijpt in wanneer de voortgang wordt verstoord door passagiers hierop aan te spreken, zodat vertragingen worden voorkomen.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Enthousiasme uitstralen 	De luchtvaartdienstverlener: optimaliseert de sfeer in contact met passagiers, straalt enthousiasme uit, presenteert zichzelf deskundig en wekt vertrouwen bij passagiers, zodat het verblijf veraangenaamd is en de passagier zich veilig voelt.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.4 werkproces: Verricht controles tijdens het reisproces			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener controleert de passagiers en/of reisdocumenten en bagage. Bij overboekingen blijft zij productief functioneren en onderneemt zij actie binnen de bestaande mogelijkheden om problemen te verhelpen.		
Gewenst resultaat	De passagiers en de bagage zijn gecontroleerd. Bij overboekingen is zij rustig gebleven. Overboekingen zijn op passende wijze binnen de bestaande mogelijkheden afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen 	De luchtvaartdienstverlener: toont bij problemen empathie richting de passagiers, zodat de passagiers zich begrepen en geholpen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Computervaardigheden Kenmerken van reisdocumenten. Normen waaraan bagage moet voldoen. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Rekenvaardigheid: getallen
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft bij onregelmatigheden en afwijkingen rustig, zodat zij haar werkzaamheden accuraat kan blijven uitvoeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgescreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De luchtvaartdienstverlener: signaleert afwijkingen in het reisproces, controleert de passagierslijst, reisdocumenten en bagage en behandelt verzoeken van passagiers binnen bestaande mogelijkheden en volgens de geldende voorschriften, procedures en instructies, zodat het reisproces goed verloopt.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.5 werkproces: Informeert collega's over passagiers in afwijkende situaties			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener informeert collega's zowel mondeling als schriftelijk over passagiers. Zij overlegt bij probleempassagiers met purser, cockpitpersoneel, veiligheidspersoneel of marechaussee en rapporteert bijzonderheden over verschillende passagiers in het systeem.		
Gewenst resultaat	Er is proactief samengewerkt en overlegd. Met de marechaussee en het veiligheidspersoneel is in het geval van probleempassagiers overlegd. Bijzonderheden zijn vastgelegd in het systeem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: overlegt uit zichzelf met collega's, veiligheidspersoneel en marechaussee en geeft bijzonderheden door, zodat betrokkenen goed op de hoogte zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Eisen aan de passenger information list en cabinegegevens. Sociale vaardigheden om adequaat met probleempassagiers om te gaan. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Luchtvaartcodes Rapportagevaardigheden Schriftelijke communicatie: Engels
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: informeert collega's en betrokkenen in afwijkende situaties volgens procedures, zodat zij de beschikking hebben over de benodigde passagiersinformatie.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: handelt positief en objectief bij afwijkende en stressvolle situaties, zodat afwijkende situaties worden gerapporteerd en doorgegeven.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.6 werkproces: Begeleidt passagiers bij aankomst op de luchthaven			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener verzorgt op de luchthaven eerste opvang aan aankomende passagiers. Zij verwijst hen naar de betreffende locatie of begeleidt passagiers wanneer er haast bij geboden is en verstrekt indien nodig transitkaarten. Bij sterk vertraagde of geannuleerde vluchten draagt zij alternatieven aan. Zij verwijst gestrande passagiers naar hotelaccommodatie en vervoer. Zij vangt passagiers op die slecht nieuws hebben ontvangen of brengt zelf slecht nieuws en gaat hier op een begripvolle en sensitieve wijze mee om.		
Gewenst resultaat	De aankomende passagiers zijn geïnformeerd en doorverwezen naar de betreffende locatie, hotelaccommodatie of vervoer. Passagiers die slecht nieuws hebben ontvangen, zijn opgevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens Anderen steunen 	De luchtvaartdienstverlener: vangt passagiers die slecht nieuws hebben ontvangen op begripvolle en sensitieve wijze op, zodat zij adequaat op worden gevangen.	<ul style="list-style-type: none"> De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Procedures voor aankomst op de luchthaven Sociale vaardigheden voor het omgaan met emotionele passagiers. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Rekenvaardigheid: meten en meetkunde Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: geeft bij vertragingen en annuleringen mogelijke alternatieven aan, zodat de vertraging van de passagiers zoveel mogelijk wordt beperkt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De luchtvaartdienstverlener: verstrekt duidelijke en relevante informatie over het uitstaproces, stemt de communicatie af op de passagiers en wekt vertrouwen bij de passagiers.	

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

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.8 werkproces: Verstrekt informatie aan passagiers op de luchthaven			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener fungeert als aanspreekpunt voor passagiers op de luchthaven. Zij achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers en koppelt deze terug ter controle. Vervolgens verstrekt zij inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures van het vertrek, de aankomst, het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig. Daarnaast verstrekt ze informatie over aanvullende producten en diensten en verkoopt deze.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn voorzien van begrijpelijke, passende en benodigde informatie ten aanzien van alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De luchtvaartdienstverlener: fungeert als aanspreekpunt voor passagiers en beantwoordt vragen van passagiers duidelijk en begrijpelijk en stemt haar antwoorden en inlichtingen af op de passagier, zodat hij de passagier juist geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden Computervaardigheden De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Relevante regels en procedures. Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Commerciële vaardigheden Productkennis Rekenvaardigheid: getallen Rekenvaardigheid: meten en meetkunde Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De luchtvaartdienstverlener: toont inzicht in processen en procedures op de luchthaven en in het vliegproces en draagt de kennis begrijpelijk aan passagiers, zodat zij van alle benodigde informatie zijn voorzien.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De luchtvaartdienstverlener: achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, zodat zij haar informatieverstrekking daarop kan afstemmen.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De luchtvaartdienstverlener: ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de passagier van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er meer verkoop gerealiseerd kan worden.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven**1.9 werkproces: Omgaan met klachten**

Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener lost klachten op binnen soms beperkte mogelijkheden. Zij verleent binnen deze mogelijkheden en procedures en onder tijdsdruk service afgestemd op de passagiers.		
Gewenst resultaat	De klachten van passagiers zijn geïnterviewd. Klachten zijn, indien mogelijk, afgehandeld of doorgegeven aan de juiste persoon.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	De luchtvaartdienstverlener: luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers, zodat zij zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none">Maakt gebruik van communicatieve vaardighedenComputervaardighedenSociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.Sociaal communicatieve vaardighedenSafety & security voorschriftenCommerciële vaardighedenProductkennisBedrijfsrichtlijnen en procedures
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingenBehoeften en verwachtingen achterhalen	De luchtvaartdienstverlener: onderzoekt wensen van passagiers en doet alles binnen de mogelijkheden en afspraken van de organisatie om problemen van passagiers op te lossen, zodat passagiers zich serieus genomen voelen en de passagiers tevreden zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De luchtvaartdienstverlener: verwijst passagiers met klachten door conform de procedure, zodat er op passende wijze op de klacht gereageerd kan worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	De luchtvaartdienstverlener: geeft indien hij de klacht niet zelf kan/mag oplossen, zelf de klacht door aan de juiste persoon, zodat deze de klacht verder kan afhandelen.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder druk	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig en effectief presenteren onder tijdsdruk en bij klachten van passagiers, zodat een veilige situatie aan boord behouden wordt.	

Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven			
1.10 werkproces: Zorgt voor een veilige situatie			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener voorkomt en beperkt de overlast door problematische passagiers. Zij klantvriendelijk, spreekt problematische passagiers aan op gedrag en bespreekt dit met collega's. Indien nodig draagt zij passagiers over die zich niet aan de wet- en regelgeving houden aan de beveiliging van de luchthaven.		
Gewenst resultaat	Overlast door problematische passagiers is voorkomen of beperkt. Onveilige situaties zijn tijdig voorkomen. Passagiers die zich niet aan de wet- en regelgeving houden zijn overgedragen aan de beveiliging van de luchthaven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Uitoefenen van gezag 	De luchtvaartdienstverlener: spreekt passagiers met overtuiging aan op ontoelaatbaar gedrag, toont daarbij overwicht en stelt zich zelfverzekerd op, zodat door hen veroorzaakte overlast wordt voorkomen of beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. • Conflictbeheersing • Sociaal communicatieve vaardigheden • Safety & security voorschriften
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Grenzen stellen 	De luchtvaartdienstverlener: weet grenzen te stellen aan ontoelaatbaar gedrag en geeft duidelijk aan als grenzen overschreden worden, blijft klantvriendelijk bij problematische passagiers, zodat een veilige situatie behouden wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: draagt op basis van protocollen passagiers over aan de beveiliging van de luchthaven, zodat zij geen verdere overlast kunnen veroorzaken.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	De luchtvaartdienstverlener: overlegt tijdig met collega's en /of leidinggevende over risicovol of ontoelaatbaar gedrag van de passagier, zodat tijdig kan worden ingegrepen.	

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

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

Proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Bereidt de vlucht voor	x				x						x									
2.2	Voert veiligheidscntrole uit					x													x		
2.3	Begeleidt het instapproces in het vliegtuig									x									x		
2.4	Verzorgt passagiers in het vliegtuig											x							x		x
2.5	Begeleidt het uitstapproces uit het vliegtuig					x				x		x							x		
2.6	Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig		x							x									x		x
2.7	Omgaan met klachten				x	x													x		x
2.8	Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig				x	x														x	x
2.9	Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures		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 Luchtvaartdienstverlener

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

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.2 werkproces: Voert veiligheidcontrole uit			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener controleert voor de vlucht de veiligheid aan boord. Zij controleert de aanwezigheid en de staat van de veiligheidsmaterialen (bijvoorbeeld EHBO-materialen, brandblussers, zuurstofflessen). Zij checkt of deze aan alle emergency en safety eisen voldoen. Ook controleert zij aan de hand van de pre-flight checklist de cabine op de aanwezigheid van de benodigde hulpmiddelen en voorziening aan boord. Geconstateerde afwijkingen, gebreken of onregelmatigheden meldt zij aan de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De veiligheidscontrole aan boord is uitgevoerd en volgens de gestelde veiligheids- en kwaliteitseisen. De cabine is gecheckt op emergency en security en alle benodigde hulpmiddelen en voorzieningen zijn in orde. Afwijkingen, gebreken en onregelmatigheden zijn aan de leidinggevende gemeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: meldt afwijkingen, gebreken en onregelmatigheden op een effectieve wijze aan de leidinggevende, zodat deze verholpen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> CAML-list Eisen aan de veiligheidsuitrusting. Flightsafety materialen en aspecten Hulpmiddelen in de cabine. EUOPS. Security & Safety Punten waarop de kwaliteit van de voorraden moet worden beoordeeld. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Rekenvaardigheid: meten en meetkunde
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: controleert aan de hand van de pre-flight checklist of de veiligheidsuitrusting in goede staat is, ze controleert of de cabine over alle benodigde hulpmiddelen beschikt, of er voldoende voorraden zijn en/of deze van goede kwaliteit zijn, zodat de vlucht veilig kan worden aangevangen.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.3 werkproces: Begeleidt het instapproces in het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener verwelkomt de passagiers aan boord en verwijst deze naar de plaatsen. Ze is alert op bijzonderheden en handelt conform voorschriften. Zij geeft een vliegveiligheidsdemonstratie of toont deze via de screens conform de bedrijfsrichtlijnen van de luchtvaartmaatschappij en communiceert hierbij indien nodig via het Public Address System (PAS).		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn op gastvrije wijze welkom geheten en naar hun plaats verwezen. Er is een vliegveiligheidsdemonstratie gegeven of getoond. Het proces is volgens de voorschriften verlopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De luchtvaartdienstverlener: wijst passagiers op duidelijke wijze hun plaatsen, zodat alle passagiers hun plaats kunnen vinden en het instapproces voorspoedig verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden Normen waaraan bagage moet voldoen. Wijze waarop handbagage veilig opgeborgen moet worden. Flightsafety procedures Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: verwelkomt de passagiers op gastvrije wijze, zodat de passagiers zich welkom voelen.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.4 werkproces: Verzorgt passagiers in het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener distribueert of registreert en verkoopt service-items, serveert maaltijden, drankjes en snacks vanaf de trolley of uit de hand.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn tijdens de vlucht op klantvriendelijke wijze van producten voorzien. De voedselveiligheid is gewaarborgd. Er is op accurate en vakkundige wijze afgerekend.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De luchtvaartdienstverlener: distribueert of verkoopt producten vanaf de trolley of uit de hand en rekent op vlotte en accurate wijze af met verschillende valuta en andere gangbare betalingsmiddelen, zodat de passagiers op efficiënte wijze van producten worden voorzien en deze accuraat en vakkundig zijn afgerekend.	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden heeft kennis van HACCP-richtlijnen. Trolleys op- en afbouwen. Valuta omrekenen. Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Commerciële vaardigheden Productkennis Rekenvaardigheid: verhoudingen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: verzorgt de passagiers op zodanige wijze dat zij zich gastvrij en klantvriendelijk behandeld voelen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De luchtvaartdienstverlener: werkt volgens de HACCP-richtlijnen, zodat de voedselveiligheid aan boord van het vliegtuig gewaarborgd is.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De luchtvaartdienstverlener ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de passagier van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er meer verkoop gerealiseerd kan worden.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.5 werkproces: Begeleidt het uitstapproces uit het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener groet de passagiers bij uitgang van de brug. Zij verwijst transferpassagiers naar de betreffende informatiebalie. Zij geeft ingenomen speciale bagage terug aan de passagiers. Zij draagt bijzondere passagiers over aan collega's.		
Gewenst resultaat	Het uitstapproces van de passagiers is efficiënt verlopen. Transferpassagiers zijn, binnen de mogelijkheden, bij de betreffende gate gearriveerd. Passagiers hebben hun speciale bagage teruggekregen. Bijzondere passagiers zijn overgedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: stemt met collega's af over de begeleiding van bijzondere passagiers en geeft hen belangrijke informatie over de passagiers, zodat de passagiers ook in het vervolg van de reis op adequate wijze kunnen worden begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam) Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Basiskennis van het reisticket Rekenvaardigheid: verbanden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst transferpassagiers met gevoel voor richting naar de betreffende gate of informatiebalie, zodat het overstapproces voorspoedig verloopt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst bijzondere passagiers naar de informatiebalie en geeft bij vertragingen en annuleringen mogelijk alternatieven aan, zodat de vertraging van de passagiers zoveel mogelijk wordt beperkt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De luchtvaartdienstverlener: verstrekt duidelijke en relevante informatie over het uitstapproces, stemt de communicatie af op de passagiers en wekt vertrouwen bij de passagiers.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.6 werkproces: Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, verstrekt, pro-actief, inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot de vlucht. Daarnaast verstrekt ze informatie over aanvullende producten en diensten en verkoopt deze.		
Gewenst resultaat	De passagiers zijn voorzien van begrijpelijke, passende en benodigde informatie ten aanzien van alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot de vlucht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De luchtvaartdienstverlener: beantwoordt vragen van passagiers duidelijk en begrijpelijk en stemt haar antwoorden en inlichtingen af op de passagier, zodat het past bij zijn behoefte, niveau en achtergrond.	<ul style="list-style-type: none"> Relevante regels en procedures. Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Gesprekstechnieken Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Rekenvaardigheid: getallen Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De luchtvaartdienstverlener: achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, zodat zij haar informatie daarop kan afstemmen.	
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	De luchtvaartdienstverlener: informeert passagiers op pro-actieve wijze over procedures en toont expertise om de vliegveiligheid te waarborgen.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De luchtvaartdienstverlener: ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de passagier van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er meer verkoop gerealiseerd kan worden.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.7 werkproces: Omgaan met klachten			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener lost klachten op binnen soms beperkte mogelijkheden. Zij verleent binnen deze mogelijkheden en procedures en onder tijdsdruk service afgestemd op de passagiers.		
Gewenst resultaat	De klachten van passagiers zijn onderkend. Klachten zijn, indien mogelijk, afgehandeld of doorgegeven aan de juiste persoon.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	De luchtvaartdienstverlener: luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers, zodat zij zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Flightsafety procedures Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften Bedrijfsrichtlijnen en procedures
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartdienstverlener: onderzoekt wensen van passagiers en doet alles binnen de mogelijkheden en afspraken van de organisatie om problemen van passagiers op te lossen, zodat passagiers zich serieus genomen voelen en de passagiers tevreden zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: verwijst passagiers met klachten door conform de procedure, zodat er op passende wijze op de klacht gereageerd kan worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: geeft indien hij de klacht of wens niet zelf kan/mag oplossen, zelf de klacht door aan de juiste persoon, zodat deze de klacht verder kan afhandelen.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig en effectief presenteren onder tijdsdruk en bij klachten van passagiers, zodat een veilige situatie aan boord behouden wordt.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.8 werkproces: Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener begeleidt bijzondere passagiers aan boord die dat nodig hebben. Zij voorkomt en beperkt de overlast aan boord door problematische passagiers. Zij schenkt extra aandacht aan passagiers die dat nodig hebben. Zij blijft rustig bij probleempassagiers en draagt passagiers die zich niet aan de wet- en regelgeving houden over aan de leidinggevende en/of medische dienst.		
Gewenst resultaat	De sfeer aan boord is veilig en rustig gebleven en er is, indien nodig, afgestemd met leidinggevende. Indien nodig is een passagier overgedragen aan een leidinggevende en/of medische dienst.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens 	De luchtvaartdienstverlener: begeleidt bijzondere passagiers met bijvoorbeeld vliegangst en gezondheidsproblemen, zodat zij zich gesteund voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Flightsafety procedures EHBO (luchtvaart) Conflictbeheersing Herkennen/ anticiperen op afwijkende gedrag Sociaal communicatieve vaardigheden Safety & security voorschriften
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig bij probleempassagiers, zodat zij haar werkzaamheden accuraat kan blijven uitvoeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: draagt op basis van protocollen passagiers over aan de medische dienst, zodat zij geen verdere overlast kunnen veroorzaken.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De luchtvaartdienstverlener: draagt de begeleiding van bijzondere passagiers in overleg met de leidinggevende en op correcte wijze over aan anderen, zodat de bijzondere passagiers ook in het vervolg van de reis op adequate wijze worden begeleid.	

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.9 werkproces: Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures			
Omschrijving	De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij ziet toe op de naleving daarvan en grijpt in als de veiligheid in gevaar is of waarschuwt haar leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De (vlieg)veiligheid is gewaarborgd. Er is toegezien op de naleving van de regels door passagiers. Zij heeft wanneer de vliegveiligheid in het geding was zelf ingegrepen of haar leidinggevende gewaarschuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	De luchtvaartdienstverlener: schat situaties correct in, ziet erop toe dat passagiers de regels voor (vlieg)veiligheid opvolgen, en grijpt in indien dit niet het geval is, toont daarbij overwicht, zodat de (vlieg)veiligheid gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, safety en securtiy, arbo en milieu. Actuele instructies en procedures voor de processen op de luchthaven. EUOPS. Security & Safety Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden. Sociaal communicatieve vaardigheden Firefighting
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De luchtvaartdienstverlener: schakelt, indien zij onveilige situaties signaleert die ze niet zelf kan oplossen, haar leidinggevende en/of de marechaussee in, zodat de veiligheid gewaarborgd is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De luchtvaartdienstverlener: volgt alle instructies en procedures voor de processen in het vliegtuig nauwkeurig op handelt volgens de bedrijfsvoorschriften en de (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu, zodat hierop geen afwijkingen ontstaan.	