

## 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 ( <a href="http://www.jaa.nl">www.jaa.nl</a> ))
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. 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.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li> <li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li> </ul>

	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en een MVT naar keuze.
--	--

## 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
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**

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.1 werkproces: Verzorgt het floorwalken</b>		
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener assisteert de passagier als dat nodig is. Zij verwijst de passagiers naar de gewenste locatie op het betreffende tijdstip.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De passagiers zijn, met inachtneming van bedrijfsvoorschriften en internationale regelgeving, op correcte en gastvrije wijze naar de gewenste locatie verwezen en geassisteerd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsvoorschriften en de internationale regelgeving.</li> <li>• De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam)</li> <li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>• Safety &amp; security voorschriften</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: heeft een goed richtingsgevoel en verwijst de passagiers, zodat ze op de gewenste locatie aankomen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	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"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.2 werkproces: Verzorgt het bagageproces</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>• Inzicht in procedures van het bagageproces</li> <li>• Safety &amp; security voorschriften</li> <li>• Relevante, bedrijfsspecifieke computersystemen</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	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.
	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleven in andermans gevoelens</li> </ul>	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"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: handelt de bagage af volgt instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedure, zodat de bagage volgens bedrijfsrichtlijnen wordt behandeld.

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.3 werkproces: Handelt passagiers aan de balie af</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De passagiers zijn geholpen aan de balie. Bij een lange wachtrij is de voortgang correct verlopen en onregelmatigheden zijn gemeld bij de leidinggevende.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Computersystemen voor controle van reisdocumenten.</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam)</li> <li>Kenmerken van reisdocumenten.</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Safety &amp; security voorschriften</li> </ul>	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	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.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> <li>Richting geven</li> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	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"> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.4 werkproces: Verricht controles tijdens het reisproces</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De passagiers en de bagage zijn gecontroleerd. Bij overboekingen is zij rustig gebleven. Overboekingen zijn op passende wijze binnen de bestaande mogelijkheden afgehandeld.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Kenmerken van reisdocumenten.</li> <li>• Normen waaraan bagage moet voldoen.</li> <li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>• Safety &amp; security voorschriften</li> <li>• Rekenvaardigheid: getallen</li> </ul>	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: toont bij problemen empathie richting de passagiers, zodat de passagiers zich begrepen en geholpen voelen.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	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"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	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.



<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.5 werkproces: Informeert collega's over passagiers in afwijkende situaties</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eisen aan de passenger information list en cabinegegevens.</li> <li>Sociale vaardigheden om adequaat met probleempassagiers om te gaan.</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Safety &amp; security voorschriften</li> <li>Luchtvaartcodes</li> <li>Rapportagevaardigheden</li> <li>Schriftelijke communicatie: Engels</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: overlegt uit zichzelf met collega's, veiligheidspersoneel en marechaussee en geeft bijzonderheden door, zodat betrokkenen goed op de hoogte zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: handelt positief en objectief bij afwijkende en stressvolle situaties, zodat afwijkende situaties worden gerapporteerd en doorgegeven.

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.6 werkproces: Begeleidt passagiers bij aankomst op de luchthaven</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De aankomende passagiers zijn geïnformeerd en doorverwezen naar de betreffende locatie, hotelaccommodatie of vervoer. Passagiers die slecht nieuws hebben ontvangen, zijn opgevangen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam)</li> <li>Procedures voor aankomst op de luchthaven</li> <li>Sociale vaardigheden voor het omgaan met emotionele passagiers.</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Safety &amp; security voorschriften</li> <li>Rekenvaardigheid: meten en meetkunde</li> <li>Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen</li> </ul>	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> <li>Inleven in andermans gevoelens</li> <li>Anderen steunen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: vangt passagiers die slecht nieuws hebben ontvangen op begripvolle en sensitieve wijze op, zodat zij adequaat op worden gevangen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: verstrekt duidelijke en relevante informatie over het uitstaproces, stemt de communicatie af op de passagiers en wekt vertrouwen bij de passagiers.

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.7 werkproces: Begeleidt bijzondere passagiers</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De passagiers die bijzondere service nodig hebben, zijn op voor hen comfortabele wijze begeleid en vervoerd en op correcte wijze overgedragen aan anderen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbare vervoermiddelen voor bijzondere passagiers.</li> <li>De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam)</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Safety &amp; security voorschriften</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	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"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden</li><li>• Computervaardigheden</li><li>• De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam)</li><li>• Relevante regels en procedures.</li><li>• Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</li><li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li><li>• Safety &amp; security voorschriften</li><li>• Commerciële vaardigheden</li><li>• Productkennis</li><li>• Rekenvaardigheid: getallen</li><li>• Rekenvaardigheid: meten en meetkunde</li><li>• Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen</li></ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	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.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Expertise delen</li></ul>	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"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	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"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	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.

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.9 werkproces: Omgaan met klachten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener lost klachten op binnen soms beperkte mogelijkheden. Zij verleent binnen deze mogelijkheden en procedures en onder tijdsdruk service afgestemd op de passagiers.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klachten van passagiers zijn geïnventariseerd. Klachten zijn, indien mogelijk, afgehandeld of doorgegeven aan de juiste persoon.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden</li> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</li> <li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>• Safety &amp; security voorschriften</li> <li>• Commerciële vaardigheden</li> <li>• Productkennis</li> <li>• Bedrijfsrichtlijnen en procedures</li> </ul>	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers, zodat zij zich serieus genomen voelen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	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"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig en effectief presenteren onder tijdsdruk en bij klachten van passagiers, zodat een veilige situatie aan boord behouden wordt.

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.10 werkproces: Zorgt voor een veilige situatie</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</li> <li>Conflictbeheersing</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Safety &amp; security voorschriften</li> </ul>	<b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taken delegeren</li> <li>Uitoefenen van gezag</li> </ul>	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.
	<b>Met druk en tegenslag omgaan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>Grenzen stellen</li> </ul>	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.
	<b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: draagt op basis van protocollen passagiers over aan de beveiliging van de luchthaven, zodat zij geen verdere overlast kunnen veroorzaken.
	<b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: overlegt tijdig met collega's en /of leidinggevende over risicovol of ontoelaatbaar gedrag van de passagier, zodat tijdig kan worden ingegrepen.

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>		
<b>1.11 werkproces: Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, safety en security, arbo en milieu.</li> <li>Actuele instructies en procedures voor de processen op de luchthaven.</li> <li>Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Safety &amp; security voorschriften</li> </ul>	<b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Uitoefenen van gezag</li> </ul>	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.
	<b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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.
	<b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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 veiligheidcontrole 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**

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>2.1 werkproces: Bereidt de vlucht voor</b>		
<b>Omschrijving</b>	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).	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, safety en security, arbo en milieu.</li> <li>CAML-list</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Flightsafety materialen en aspecten</li> <li>EUOPS. Security &amp; Safety</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Safety &amp; security voorschriften</li> <li>Mondelinge communicatie: Engels</li> <li>Rekenvaardigheid: verbanden</li> <li>Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> </ul>	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.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>2.2 werkproces: Voert veiligheidcontrole uit</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAML-list</li> <li>• Eisen aan de veiligheidsuitrusting.</li> <li>• Flightsafety materialen en aspecten</li> <li>• Hulpmiddelen in de cabine.</li> <li>• EUOPS. Security &amp; Safety</li> <li>• Punten waarop de kwaliteit van de voorraden moet worden beoordeeld.</li> <li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>• Safety &amp; security voorschriften</li> <li>• Rekenvaardigheid: meten en meetkunde</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: meldt afwijkingen, gebreken en onregelmatigheden op een effectieve wijze aan de leidinggevende, zodat deze verholpen kunnen worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>2.3 werkproces: Begeleidt het instaproces in het vliegtuig</b>		
<b>Omschrijving</b>	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 Adress System (PAS).	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden</li> <li>• Normen waaraan bagage moet voldoen.</li> <li>• Wijze waarop handbagage veilig opgeborgen moet worden.</li> <li>• Flightsafety procedures</li> <li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>• Safety &amp; security voorschriften</li> </ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: wijst passagiers op duidelijke wijze hun plaatsen, zodat alle passagiers hun plaats kunnen vinden en het instaproces voorspoedig verloopt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: verwelkomt de passagiers op gastvrije wijze, zodat de passagiers zich welkom voelen.

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>2.4 werkproces: Verzorgt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener distribueert of registreert en verkoopt service-items, serveert maaltijden, drankjes en snacks vanaf de trolley of uit de hand.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De passagiers zijn tijdens de vlucht op klantvriendelijke wijze van producten voorzien. De voedselveiligheid is gewaarborgd. Er is op accurate en vakkundige wijze afgerekend.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden</li> <li>• heeft kennis van HACCP-richtlijnen.</li> <li>• Trolleys op- en afbouwen.</li> <li>• Valuta omrekenen.</li> <li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>• Safety &amp; security voorschriften</li> <li>• Commerciële vaardigheden</li> <li>• Productkennis</li> <li>• Rekenvaardigheid: verhoudingen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	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"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>2.5 werkproces: Begeleidt het uitstapproces uit het vliegtuig</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>De weg op de luchthaven (Schiphol - Amsterdam)</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Safety &amp; security voorschriften</li> <li>Basiskennis van het reisticket</li> <li>Rekenvaardigheid: verbanden</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	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"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: verstrekt duidelijke en relevante informatie over het uitstapproces, stemt de communicatie af op de passagiers en wekt vertrouwen bij de passagiers.

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>2.6 werkproces: Verstrekt informatie aan passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De passagiers zijn voorzien van begrijpelijke, passende en benodigde informatie ten aanzien van alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot de vlucht.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante regels en procedures.</li> <li>• Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</li> <li>• Gesprekstechnieken</li> <li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>• Safety &amp; security voorschriften</li> <li>• Rekenvaardigheid: getallen</li> <li>• Omrekenen van afstanden, tijdsverschillen en temperaturen</li> </ul>	<b>Presenteren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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.
	<b>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, zodat zij haar informatie daarop kan afstemmen.
	<b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: informeert passagiers op pro-actieve wijze over procedures en toont expertise om de vliegveiligheid te waarborgen.
	<b>Ondernemend en commercieel handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>2.7 werkproces: Omgaan met klachten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener lost klachten op binnen soms beperkte mogelijkheden. Zij verleent binnen deze mogelijkheden en procedures en onder tijdsdruk service afgestemd op de passagiers.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klachten van passagiers zijn onderkend. Klachten zijn, indien mogelijk, afgehandeld of doorgegeven aan de juiste persoon.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt gebruik van communicatieve vaardigheden</li> <li>• Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</li> <li>• Flightsafety procedures</li> <li>• Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>• Safety &amp; security voorschriften</li> <li>• Bedrijfsrichtlijnen en procedures</li> </ul>	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: luistert actief en begripvol naar klachten van passagiers, zodat zij zich serieus genomen voelen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig en effectief presenteren onder tijdsdruk en bij klachten van passagiers, zodat een veilige situatie aan boord behouden wordt.



<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>2.8 werkproces: Begeleidt bijzondere passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</li> <li>Flightsafety procedures</li> <li>EHBO (luchtvaart)</li> <li>Conflictbeheersing</li> <li>Herkennen/ anticiperen op afwijkende gedrag</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Safety &amp; security voorschriften</li> </ul>	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> <li>Inleven in andermans gevoelens</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: begeleidt bijzondere passagiers met bijvoorbeeld vliegangst en gezondheidsproblemen, zodat zij zich gesteund voelen.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: blijft rustig bij probleempassagiers, zodat zij haar werkzaamheden accuraat kan blijven uitvoeren.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>		
<b>2.9 werkproces: Handelt conform (vlieg)veiligheidsprocedures</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, safety en security, arbo en milieu.</li> <li>Actuele instructies en procedures voor de processen op de luchthaven.</li> <li>EUOPS. Security &amp; Safety</li> <li>Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</li> <li>Sociaal communicatieve vaardigheden</li> <li>Firefighting</li> </ul>	<b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Uitoefenen van gezag</li> </ul>	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.
	<b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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.
	<b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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.