

## 4.1 Luchtvaartdienstverlener

### Algemene informatie

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

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

  

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

  

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

  

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

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

## 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	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																											
1.1	Verzorgt het floorwalken											X								X							
1.2	Handelt bagage af	X			X																X						
1.3	Begeleidt bij de full service check-in											X									X		X				
1.4	Begeleidt het instaproces op de luchthaven		X																	X	X						
1.5	Verricht controles bij het instaproces				X							X											X				
1.6	Informeert collega's ten aanzien van passagiers aan boord					X						X									X						
1.7	Begeleidt het uitstaproces op de luchthaven		X		X							X								X							

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## Detaillering proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

<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 waar nodig bij de self check-in kiosk. Zij verwijst de passagiers naar de gewenste locatie.		
<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 bij de self check-in kiosk.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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: assisteert op klantvriendelijke wijze de passagier bij de self check-in kiosk, zodat de passagiers passende hulp bij het inchecken hebben ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsvoorschriften en de internationale regelgeving.</li> <li>De weg op de luchthaven.</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: verwijst de passagiers naar de gate, douane of self check-in kiosk, zodat ze op de gewenste locatie aankomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

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

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

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

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

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

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>			
<b>1.7 werkproces: Begeleidt het uitstapproces op de luchthaven</b>			
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener verstrekt op de luchthaven bij de gate transitkaarten aan passagiers en verwijst hen op de betreffende tijd naar de betreffende gate, naar de transferbalie of begeleidt passagiers wanneer er haast bij geboden is. Bij sterk vertraagde of geannuleerde vluchten draagt zij alternatieven aan. Zij verwijst gestrande passagiers naar hotelaccommodatie en vervoer. Zij vangt passagiers op die slecht nieuws hebben ontvangen of brengt zelf slecht nieuws.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het uitstapproces van de passagiers is efficiënt verlopen. Transferpassagiers zijn, binnen de mogelijkheden, tijdig bij de betreffende gate gearriveerd. De transitpassagiers zijn tijdig bij de betreffende gate teruggekeerd. Bij vertragingen of annuleringen zijn er, indien mogelijk, alternatieven aangeboden. Gestrande passagiers zijn verwezen naar hotelaccommodatie en vervoer. Passagiers die slecht nieuws hebben ontvangen, zijn opgevangen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedures voor het uitstapproces.</li> <li>Sociale vaardigheden voor het omgaan met emotionele passagiers.</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: verwijst gestrande passagiers naar hotelaccommodatie en vervoer, zodat zij zo adequaat mogelijk worden opgevangen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
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: verstrekt transitkaarten en verwijst transferpassagiers naar de betreffende gate, zodat het overstapproces voorspoedig verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>			
<b>1.8 werkproces: Begeleidt bijzondere passagiers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener regelt begeleiding voor bijzondere passagiers of neemt de begeleiding zelf in handen. Zij haalt de passagier op en begeleidt deze passagier via de meest geschikte route naar de plaats van bestemming. Zij maakt indien nodig gebruik van de beschikbare faciliteiten op de luchthaven. Zij draagt de passagier over aan respectievelijk cabinepersoneel, taxichauffeur, verzorgers/begeleiders of medische dienst.		
<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>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbare vervoermiddelen voor bijzondere passagiers.</li> <li>De weg op de luchthaven.</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 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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
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: vervoert of begeleidt de passagiers via de meest geschikte route naar de plaats van bestemming, zodat zij daar op correcte en gepaste wijze arriveren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>			
<b>1.9 werkproces: Verstreckt informatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, verstreckt inlichtingen aan passagiers en beantwoordt vragen over alle aangelegenheden en procedures met betrekking tot het vertrek, de aankomst, het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig.		
<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>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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: achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, zodat zij haar informatieverstreckking daarop kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>De weg op de luchthaven.</li> <li>Relevante regels en procedures.</li> <li>Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</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: 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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: informeert passagiers op pro-actieve wijze omtrent aangelegenheden en procedures, zodat zij van alle benodigde informatie zijn voorzien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

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

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

<b>Kerntaak 1 Begeleidt de passagiers op de luchthaven</b>			
<b>1.12 werkproces: Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op</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>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: ziet erop toe dat passagiers de regels voor (vlieg)veiligheid opvolgen en grijpt in indien dit niet het geval is, zodat de (vlieg)veiligheid gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, 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> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## 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	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten inïtieren	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	
<b>Werkprocessen</b>																										
2.1	Bereidt de vlucht voor	x			x						x															
2.2	Controleert de uitrusting				x															x						
2.3	Begeleidt het instaproces in het vliegtuig								x		x							x								
2.4	Verzorgt passagiers tijdens de vlucht										x							x		x						
2.5	Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig				x						x							x								
2.6	Verstrekt informatie								x		x							x								
2.7	Inventariseert klachten en wensen				x													x		x						
2.8	Begeleidt probleempassagiers		x		x															x		x				
2.9	Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op		x		x															x						

**Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom**

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

## Detaillering proces-competentie-matrix Luchtvaartdienstverlener

Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig			
2.1 werkproces: Bereidt de vlucht voor			
<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 en neemt hierbij nota van de bemanning, de taakverdeling, de vluchtgegevens en de geplande verkoop van producten. De luchtvaartdienstverlener beantwoordt tijdens de briefing vragen van de purser over de vlucht- en veiligheidsprocedures (flight safety).		
<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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu.</li> <li>CAML-list</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Flightsafety materialen en aspecten</li> <li>JAR ops</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

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

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>			
<b>2.3 werkproces: Begeleidt het instapproces in het vliegtuig</b>			
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener verwelkomt de passagiers aan boord en verwijst deze naar de plaatsen. Zij neemt de passagiers die bijzondere begeleiding nodig hebben over van de gespecialiseerde afhandelaar/passagepersoneel en begeleidt ze naar hun plaatsen. Zij labelt en neemt speciale bagage die niet in de vakken past in (bv. buggy). Zij controleert en past, indien nodig, het seatplan (stoelindeling) aan. De luchtvaartdienstverlener controleert en assisteert bij het opbergen van de handbagage. Zij geeft, wanneer er geen vliegveiligheidsdemonstratie via de screens wordt getoond, een vliegveiligheidsdemonstratie en communiceert hierbij, indien nodig, via het Public Adress System (PAS).		
<b>Gewenst resultaat</b>	De passagiers zijn op gastvrije wijze welkom geheten en naar hun plaats verwezen. Bijzondere passagiers zijn naar hun plaatsen begeleid. het seatplan is gecontroleerd en indien nodig aangepast. De handbagage is volgens de voorgeschreven normen opgeborgen. Er is een vliegveiligheidsdemonstratie gegeven.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normen waaraan handbagage moet voldoen.</li> <li>Public Adress System.</li> <li>Vliegveiligheidsdemonstratie.</li> <li>Wijze waarop handbagage veilig opgeborgen moet worden.</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 geeft een duidelijke vliegveiligheidsdemonstratie, eventueel met gebruikmaking van het Public Adress System, zodat de passagiers optimaal geïnformeerd zijn over hun veiligheid aan boord.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: controleert het seatplan en past indien nodig dit seatplan aan, zodat de passagiers op de voor hen best passende locatie zitten en controleert en assisteert bij het opbergen van de handbagage, zodat de veiligheid aan boord van het vliegtuig gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>			
<b>2.4 werkproces: Verzorgt passagiers tijdens de vlucht</b>			
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener distribueert of verkoopt service-items, serveert maaltijden, drankjes en snacks vanaf de trolley of uit de hand. Zij bouwt de trolleys op, om en af en werkt bij het omgaan met levensmiddelen volgens de HACCP-richtlijnen. Zij voert verkoopgesprekken. Bij de verkoop maakt zij gebruik van de handcomputer en registreert de verkochte producten en de omzet en overhandigt dit aan de leidinggevende. Zij rekent af met gangbare betalingsmiddelen en toegestane vreemde valuta .		
<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>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>HACCP-richtlijnen.</li> <li>Handcomputer.</li> <li>Trolleys op- en afbouwen.</li> <li>Vaktaal</li> <li>Valuta omrekenen.</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<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 verstrekt transitkaarten aan passagiers en verwijst transferpassagiers naar de betreffende gate op het betreffende tijdstip en begeleidt passagiers wanneer er haast bij geboden is. Zij geeft ingenomen speciale bagage terug aan de passagiers. Zij draagt bijzondere passagiers over aan collega's.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het uitstapproces van de passagiers is efficiënt verlopen. Transferpassagiers zijn, binnen de mogelijkheden, tijdig bij de betreffende gate gearriveerd. Passagiers met veel haast zijn door haar begeleid. Passagiers hebben hun speciale bagage teruggekregen. Bijzondere passagiers zijn overgedragen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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: begeleidt passagiers die met grote haast naar de gate moeten en geeft bij vertragingen en annuleringen mogelijk alternatieven aan, zodat de vertraging van de passagiers zoveel mogelijk wordt beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De weg op de luchthaven.</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 op correcte wijze over aan collega's, zodat deze ook in het vervolg van de reis op adequate wijze kunnen worden begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
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: verstrekt transitkaarten en verwijst transferpassagiers naar de betreffende gate, zodat het overstapproces voorspoedig verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>			
<b>2.6 werkproces: Verstreckt informatie</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 het vertrek, de aankomst, het verblijf op de luchthaven, overstappen en het verblijf aan boord van het vliegtuig.		
<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>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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: achterhaalt de behoefte aan informatie bij de passagiers, zodat zij haar informatie daarop kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computervaardigheden</li> <li>De weg op de luchthaven.</li> <li>Relevante regels en procedures.</li> <li>Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</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: 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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: informeert passagiers op pro-actieve wijze omtrent aangelegenheden en procedures, zodat zij van alle benodigde informatie zijn voorzien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

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

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

<b>Kerntaak 2 Bereidt de vlucht voor en begeleidt passagiers in het vliegtuig</b>			
<b>2.9 werkproces: Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De luchtvaartdienstverlener volgt de instructies en procedures omtrent (vlieg)veiligheid op. Zij ziet toe op het naleven van de regels door passagiers. Zij grijpt zelf in indien de veiligheid in het geding is of waarschuwt haar leidinggevende en/of marechaussee.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De (vlieg)veiligheid is gewaarborgd. Er is toegezien op de naleving van de regels door passagiers. Zij heeft wanneer de veiligheid in het geding was zelf ingegrepen of haar leidinggevende/marechaussee gewaarschuwd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De luchtvaartdienstverlener: ziet erop toe dat passagiers de regels voor (vlieg)veiligheid opvolgen en grijpt in indien dit niet het geval is, zodat de (vlieg)veiligheid gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuele bedrijfsvoorschriften en (inter)nationale regelgeving op het gebied van luchtvaart, veiligheid, arbo en milieu.</li> <li>Actuele instructies en procedures voor de processen op de luchthaven.</li> <li>JAR ops</li> <li>Sociale vaardigheden voor het omgaan met mensen van verschillende achtergronden.</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>