

## Advies aanpassing BCP Cabinemedwerker

Opdrachtgever: VTL

ECORYS Nederland BV

Etienne van Nuland  
Karel Kans

Rotterdam, 3 september 2010



ECORYS Nederland BV  
Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)  
K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Arbeid & Sociaal Beleid  
T 010 453 88 05  
F 010 453 88 34



# Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting</b>	<b>7</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	8
1.2 Opzet van het onderzoek	8
1.3 Opzet van de notitie	9
<b>2 Voorstel aanpassing BCP</b>	<b>10</b>
2.1 Verantwoordelijkheid en discipline jonge instromers	10
2.2 Culturele verschillen binnen de crew	11
2.3 Standaardisatie vloot	11
2.4 Meer differentiatie in serviceniveau per reiziger	11
2.5 Flexibiliteit door marktontwikkelingen	12
2.6 Samenvatting	12



# Managementsamenvatting

Op basis van ontwikkelingen en na consultatie van de sector wordt geadviseerd het beroepscompetentieprofiel (BCP) Cabinemedewerker op de volgende punten aan te passen:

- Verantwoordelijkheid jonge instromers;
- Culturele verschillen binnen de crew;
- Meer differentiatie in serviceniveau per reiziger;
- Flexibiliteit door marktontwikkelingen.

In het advies worden de wijzigingen in detail beschreven.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding voor het onderzoek

VTL heeft als Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfleven (KBB) de taak beroepscompetentieprofielen (BCP's) actueel te houden. Met de sociale partners in het KBB is afgesproken dat na een periode van (minimaal) 5 jaar de BCP's aan een actualiteitsanalyse onderworpen moeten worden. Doel van de actualiteitsanalyses is om de sociale partners adequaat te kunnen adviseren over het vernieuwen van een BCP. In dit kader is onderzoek uitgevoerd naar ontwikkelingen in de beroepspraktijk van de cabinemedewerker.

## 1.2 Opzet van het onderzoek

In 2009 is in opdracht van VTL door ECORYS een eerste fase van een actualiteitsanalyse van het beroepscompetentieprofiel Cabinemedewerker uitgevoerd. Dit onderzoek is gedaan op basis van desk research en een rondetafelbijeenkomst te Schiphol met vertegenwoordigers van werkgevers uit de sector. Tijdens de rondetafelbijeenkomst zijn uitkomsten van het desk research voorgelegd aan en becommentarieerd door de experts uit het veld. Alle geïnventariseerde ontwikkelingen zijn getoetst op relevantie (inhoudelijke noodzaak om het BCP aan te passen) en op representativiteit (mate waarin de gesignaleerde ontwikkeling zich in de gehele beroepsgroep voordoen).

De eerste fase van de actualiteitsanalyse is uitgemond in een advies om ook de (onderhavige) tweede fase van het onderzoek uit te voeren. Dit advies is gegeven op basis van een vijftal voor het BCP relevante ontwikkelingen die in de eerste fase zijn geïdentificeerd. Deze ontwikkelingen zijn:

- Verantwoordelijkheid en discipline bij jonge instromers
- Culturele verschillen binnen de crew
- Eenvoudiger technologie door standaardisatie vloot
- Meer differentiatie in service en sales
- Flexibiliteit door marktontwikkelingen.

In deze rapportage wordt een advies gegeven over aanpassingen van het huidige BCP.

### 1.3 Opzet van de notitie

In het volgende hoofdstuk wordt per ontwikkeling gerapporteerd over. De volgende onderwerpen komen aan bod:

- Verantwoordelijkheid en discipline bij jonge instromers (§2.1);
- Culturele verschillen binnen de crew (§2.2);
- Standaardisatie vloot (§2.3);
- Meer differentiatie in serviceniveau per reiziger (§2.4);
- Flexibiliteit door marktontwikkelingen (§2.5).

Dit verslag wordt afgesloten met een overzicht van de voorstellen van ECORYS voor aanpassing van het BCP (§2.6).

## 2 Voorstel aanpassing BCP

In dit hoofdstuk worden de voorstellen tot aanpassing van het BCP Cabinemedewerker besproken en toegelicht. Ook komen de onderwerpen aan de orde die in het verdiepingsonderzoek zijn meegenomen, maar die geen aanleiding geven tot aanpassing van het BCP. De volgende onderwerpen komen aan de orde:

- Verantwoordelijkheid en discipline bij jonge instromers (§2.1);
- Culturele verschillen binnen de crew (§2.2);
- Standaardisatie vloot (§2.3);
- Meer differentiatie in serviceniveau per reiziger (§2.4);
- Flexibiliteit door marktontwikkelingen (§2.5);

In paragraaf 2.6 worden de wijzigingsvoorstellen samengevat in een schema.

### 2.1 Verantwoordelijkheid en discipline jonge instromers

Voor jonge instromers in het beroep is verantwoordelijkheidsgevoel niet meer altijd vanzelfsprekend. Deze verandering in het arbeidsaanbod is als een van de trends naar voren gekomen tijdens de rondetafelbijeenkomst. Hoewel deze trend niet van invloed is op het beroep is het wel mogelijk om in het BCP meer nadruk te leggen op verantwoordelijkheidsgevoel.

#### *Conclusie*

Op het gebied van verantwoordelijkheid en discipline stelt ECORYS de volgende aanpassing voor:

#### **Wijziging**

- *Beroepsbeschrijving, Typerende beroepshouding, p. 6.*: de tekst die de rol en verantwoordelijkheden van de cabinemedewerker omschrijft en waarin in een aantal kerntaken op wordt voortgebouwd beschrijft duidelijk de verantwoordelijkheden van de cabinemedewerker. In de tekst die de typerende beroepshouding van de cabinemedewerker beschrijft, komt het belang van stressbestendigheid, zelfstandigheid, flexibiliteit en representativiteit naar voren. Aan deze tekst kan het belang van verantwoordelijkheidsgevoel worden toegevoegd, zodat meer nadruk op het belang van deze kenmerken voor het beroep tot uitdrukking komt in het BCP.

## 2.2 Culturele verschillen binnen de crew

Door marktontwikkelingen als fusies, overnames en allianties is er binnen één crew steeds vaker sprake van cultuurverschillen. Het adequaat kunnen omgaan met taal- en cultuurverschillen heeft niet alleen betrekking op de omgang met passagiers, maar in toenemende mate ook op de communicatie en omgang met collega's. Dit geldt bijvoorbeeld voor de samenwerking van Asian Cabin Crew met Nederlands Cabinepersoneel en visa versa. Dit vraagt om een ander cultureel bewustzijn van de cabinemedewerker dan bij cultuurverschillen tussen cabinemedewerker en passagiers.

### *Conclusie*

Op het gebied van culturele verschillen binnen de crew stelt ECORYS de volgende aanpassing voor:

#### **Wijziging**

- *Kerntaak 5 'Coördineert de werkzaamheden in de cabine': In de beschrijving van 'complexiteit' wordt het communiceren met passagiers uit andere culturen, inclusief een taalbarrière genoemd. Hieraan kan het communiceren en omgaan met cabine- en cockpitmedewerkers met een andere culturele achtergrond en/of taal worden toegevoegd. Aan succescriterium 8 'Samenwerken met collega's' kan het bewust omgaan met cultuurverschillen in de samenwerking met andere crewleden worden toegevoegd.*

## 2.3 Standaardisatie vloot

Een van de trends is dat een aantal maatschappijen over een steeds kleiner aantal typen toestellen of slechts een type toestel beschikken. Ook wordt de technologie van toestellen eenvoudiger wat betreft de bediening ervan door de cabinemedewerker. Deze ontwikkeling maakt een aantal aspecten van het werk van de cabinemedewerker eenvoudiger. Hoewel de ontwikkeling bijvoorbeeld het doornemen van de veiligheidsprocedures (kerntaak 1) en het op de hoogte blijven van het nood- en evacuatieproces (kerntaak 6) vergemakkelijkt, leidt de ontwikkeling er niet toe dat onderdelen van kerntaken kunnen vervallen.

### *Conclusie*

Aanpassing van het BCP op dit thema is niet noodzakelijk.

## 2.4 Meer differentiatie in serviceniveau per reiziger

Er ontstaat meer differentiatie in het niveau van service. Hierbij wordt niet gerefereerd aan verschillen in serviceniveau tussen maatschappijen, maar het niveau van service per passagier tijdens (en voorafgaand aan) een vlucht. Een passagier kan betalen voor een toenemend aantal services, zoals bijvoorbeeld extra beenruimte.

### *Conclusie*

#### **Wijziging**

- *Kerntaak 1 'Assisteert bij het in- en uitstapproces': In de beschrijving van het proces worden vips en hulpbehoevende passagiers afzonderlijk genoemd. Aan deze beschrijving kan worden toegevoegd dat de cabinemedewerker meer oog moet hebben voor differentiatie in de service.*

## 2.5 Flexibiliteit door marktontwikkelingen

Doordat ontwikkelingen in de markt elkaar sneller opvolgen, is een hogere mate van flexibiliteit en een groter aanpassingsvermogen nodig van het personeel. Luchtvaartmaatschappijen reageren verschillend op marktontwikkelingen. Afhankelijk van het type markt waarop maatschappijen zich richten, passen zij de bedrijfsorganisatie meer aan nieuwe marktontwikkelingen aan. Wanneer een luchtvaartmaatschappij bijvoorbeeld meer belang hecht aan sales of meer klantgerichtheid door een verandering in de bedrijfsvoering, vergt dit van de cabinemedewerker dat zij zich hieraan aanpast. Deze ontwikkeling is van invloed op het BCP.

### *Conclusie*

Het voorstel met betrekking tot deze ontwikkeling is om klantgerichtheid en commerciële taken in het BCP terug te laten komen in een toe te voegen beroepscompetentie. Sales en klantgerichtheid zijn marktontwikkelingen die zich het sterkst voordoen (hoge mate van representativiteit). Het belang van de klant wordt in het huidige BCP genoemd in kernopgave 1 in relatie tot het bedrijfsbelang. Het belang van sales komt in het huidige profiel aan de orde als een van de trends in de markt. Vanwege het toenemende belang van sales en klantgerichtheid voor het beroep is het advies dit op te nemen als beroepscompetentie.

## 2.6 Samenvatting

Het onderstaande schema geeft een overzicht van de geïdentificeerde ontwikkelingen de punten waarop ECORYS adviseert het BCP aan te passen.

Tabel 2.1 Samenvatting advies aanpassing BCP Cabinemedewerker

	Aanpassing BCP Cabinemedewerker
<p><b>Ontwikkelingen</b></p> <p>Verantwoordelijkheid en discipline jonge instromers</p> <p>Culturele verschillen binnen de crew</p> <p>Standaardisatie vloot</p> <p>Meer differentiatie in serviceniveau per reiziger</p> <p>Flexibiliteit door marktontwikkelingen</p>	<p>Beroepsbeschrijving, Typerende beroepshouding, p. 6.: de tekst die de rol en verantwoordelijkheden van de cabinemedewerker omschrijft en waarin in een aantal kerntaken op wordt voortgebouwd beschrijft duidelijk de verantwoordelijkheden van de cabinemedewerker. In de tekst die de typerende beroepshouding van de cabinemedewerker beschrijft, komt het belang van stressbestendigheid, zelfstandigheid, flexibiliteit en representativiteit naar voren. Aan deze tekst kan het belang van verantwoordelijkheidsgevoel en discipline worden toegevoegd, zodat meer nadruk op het belang van deze kenmerken voor het beroep tot uitdrukking komt in het BCP.</p> <p>Kerntaak 5 'Coördineert de werkzaamheden in de cabine': In de beschrijving van 'complexiteit' wordt het communiceren met passagiers uit andere culturen, inclusief een taalbarrière genoemd. Hieraan kan het communiceren en omgaan met cabine- en cockpitmedewerkers met een andere culturele achtergrond en/of taal worden toegevoegd. Aan succescriterium 8 'Samenwerken met collega's' kan het bewust omgaan met cultuurverschillen in de samenwerking met andere crewleden worden toegevoegd.</p> <p>Geen aanpassing vereist</p> <p>Kerntaak 1 'Assisteert bij het in- en uitstapproces': In de beschrijving van het proces worden vips en hulpbehoevende passagiers afzonderlijk genoemd. Aan deze beschrijving kan worden toegevoegd dat de cabinemedewerker meer oog moet hebben voor differentiatie in het serviceniveau.</p> <p>Het voorstel met betrekking tot deze ontwikkeling is om klantgerichtheid en commerciële taken in het BCP terug te laten komen in een toe te voegen beroepscompetentie. Sales en klantgerichtheid zijn marktontwikkelingen die zich het sterkst voordoen. Het belang van de klant wordt in het huidige BCP genoemd in kernopgave 1 in relatie tot het bedrijfsbelang. Het belang van sales komt in het huidige profiel aan de orde als een van de trends in de markt. Vanwege het toenemende belang van sales en klantgerichtheid voor het beroep is het advies dit op te nemen als beroepscompetentie.</p>



