

Beroepscompetentieprofiel Aviation Operations Officer

Regie: VTL

Datum wijzigen: 29-11-2004

Versie definitief

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Inhoudsopgave

LEESWIJZER BIJ HET BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL	3
BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL AVIATION OPERATIONS OFFICER	5
ALGEMENE INFORMATIE	5
MOGELIJKE FUNCTIEBENAMINGEN	6
LOOPBAANMOGELIJKHEDEN	6
BEROEPSBESCHRIJVING	6
TRENDS / INNOVATIES	8
KERNTAKEN VAN HET BEROEP	9
Kerntaak 1 Verzorgt Groundoperations	9
Kerntaak 2 Verzorgt Flightoperations	10
Kerntaak 3 Voert communicatietaken uit	11
Kerntaak 4 Voert managementtaken uit	12
KERNOPGAVEN VAN HET BEROEP	12
OVERZICHTSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES	13
BEROEPSCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA	13
Nr. 1 Vaststellen van correcte belading (weight & balance)	13
Nr. 2 Afhandeling van dangerous goods en special cargo	14
Nr. 3 Maken van een planning en het registreren van verstoringen	14
Nr. 4 Maken van een correct vliegplan	14
Nr. 5 Vaststellen van vliegtuigperformance	15
Nr. 6 Gebruiken en interpreteren van procedures en regelgeving	15
Nr. 7 Gebruik maken van software applicaties	15
Nr. 8 Kennissen van luchtvaartjargon en fraseologie	15
Nr. 9 Verzamelt en verstrekt informatie	16
Nr. 10 Vormt een oordeel over human factors	16
Nr. 11 Stuurt medewerkers aan	16
Nr. 12 Voert communicatie	17
Nr. 13 Vakkennis ontwikkelen en bijhouden	17

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

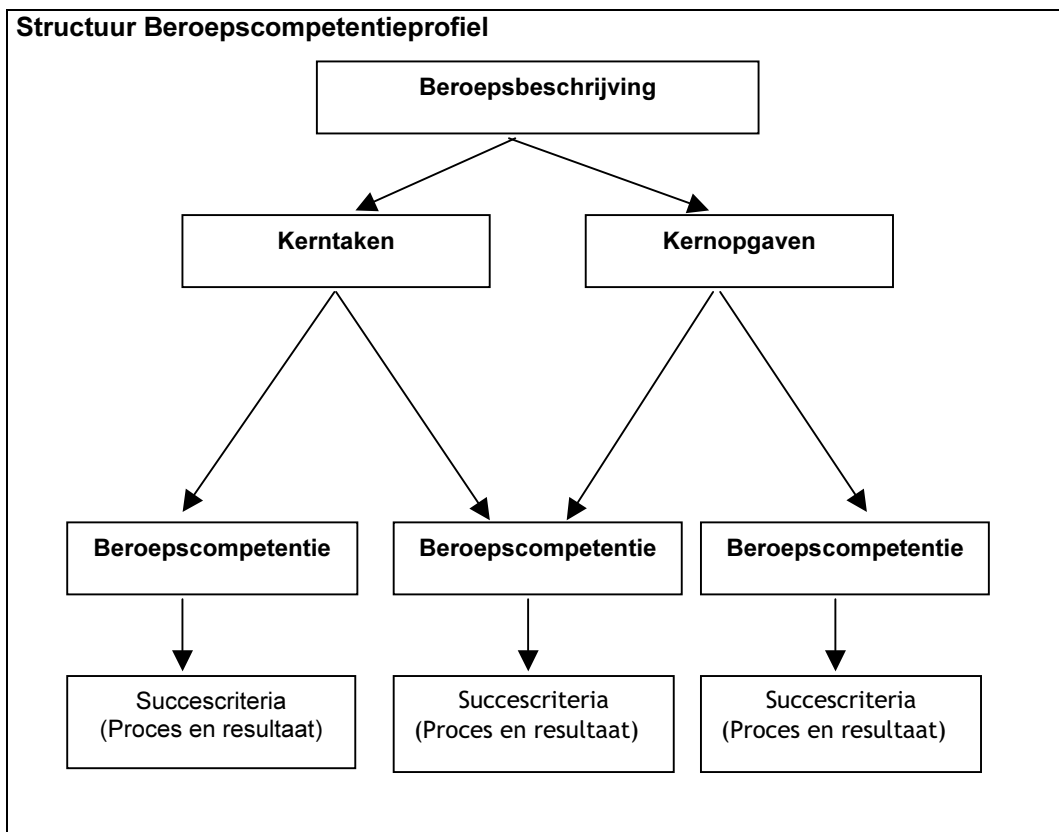
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP Schipper/Machinist beperkt werkgebied. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

Beroepscompetentieprofielen gebruiken we als uitgangspunt voor de ontwikkeling van kwalificatieprofielen. In een kwalificatieprofiel omschrijven we welke competenties een *leerling* (a.s. werknemer) moet beheersen bij het afsluiten van zijn beroepsopleiding.

Het BCP is dus een belangrijke bron voor de competentiegerichte kwalificatiestructuur, het ontwerpen van beroepsopleidingen, leeromgevingen en het vormgeven van toetsnormen (o.a. proeve van bekwaamheid). Het is daarom noodzakelijk dat de beschrijvingen in dit BCP met een regelmaat actueel gehouden worden.

Onderdelen van het beroepscompetentieprofiel:

- **Algemene Informatie:** een beschrijving van de brondocumenten die gebruikt zijn en de beroeps- of functienamen die onder dit BCP vallen.
- **Beroepsbeschrijving:** hierin staat een herkenbare beschrijving van het beroep aan de hand van een aantal vaste begrippen zoals beroepscontext, werkzaamheden, rol en verantwoordelijkheden, de complexiteit, typerende beroepshouding van de beroepsbeoefenaar. Ook worden de trends en innovaties omschreven binnen de (veranderende) markt waarin de beroepsbeoefenaar werkt.



- **Kerntaken:** kerntaken geven de essentie aan van wat een beroepsbeoefenaar doet. Het zijn kenmerkende en betekenisvolle onderdelen van een beroep. Elke kerntaak wordt beschreven aan de hand van vaste punten (proces, rol en verantwoordelijkheden, complexiteit, betrokkenen, hulpmiddelen, kwaliteit van proces en resultaat, keuzes en dilemma's). Dit is een hulpmiddel voor het opstellen van de beroepscompetenties.
- **Kernopgaven:** kernopgaven zijn kritische beroepssituaties, waarbij sprake is van keuzes, dilemma's, spanningsvelden, problemen en/ of kansen. Met deze kernopgaven komt een beroepsbeoefenaar regelmatig in aanraking en ze zijn kenmerkend voor het beroep. Van de beroepsbeoefenaar wordt hierbij een aanpak en een oplossing verwacht. Ze geven ook de afbreukrisico's weer. Kernopgaven verwijzen naar meerdere kerntaken. Ook hieruit kunnen beroepscompetenties worden afgeleid.
- **Competentiematrix:** hierin heeft u een overzicht en kunt u snel zien welke beroepscompetenties horen bij welke kerntaak en kernopgave.
- **Beroepscompetenties:** een opsomming van de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar waarmee hij beroepsrelevante taken en opgaven aankan. Het veronderstelt de aanwezigheid van onderling samenhangende competentie-elementen zoals: kennis, vaardigheden, houdingen, inzichten en/ of persoonlijke eigenschappen (ook als dat in formulering niet tot uitdrukking komt). Bij een uiteindelijke vertaling naar lesprogramma's door scholen zal men aangeven wat leerlingen moeten leren om een bepaalde competentie te kunnen ontwikkelen. De competenties zijn ingedeeld naar de dimensies: vakmatig-methodisch (VM), bestuurlijk, organisatorisch en strategisch (BOS), sociaalcommunicatief (SC) en bijdragen aan ontwikkeling (ONT).
- **Succescriteria:** Dit zijn de criteria waaraan te zien is of de beroepsbeoefenaar de competenties beheerst. Ze omschrijven het resultaat van een bepaald vakmatige handeling/ gedrag en het proces dat leidt tot dit resultaat en zijn onlosmakelijk verbonden aan de beroepscompetenties. Succescriteria geven aan wat het meest essentieel is en wat kritieke factoren zijn in de beroepsuitoefening.

Mochten er na het lezen van dit beroepscompetentieprofiel toch nog zaken onduidelijk zijn, schroom dan niet om vragen te stellen aan VTL, afdeling Ontwikkeling & Innovatie.

Beroepscompetentieprofiel Aviation Operations Officer

Algemene informatie	
Onder regie van kenniscentrum	VTL
Ontwikkeld door	P. Utermark
Brondocument(en)	Goedgekeurd eindtermendocument; sociale partners luchtvaart (2000)
Legitimering beroepscompetentieprofiel	
- op format vereisten door	VTL d.d. 29-11-2004
- op inhoud door	Sociale Partners d.d. 10-03-2005

Mogelijke functiebenamingen

- Aviation Operations Officer
- Airside Operations Officer

Loopbaanmogelijkheden**Beroepsbeschrijving**

Beroepscontext
/werkzaamheden

De AOO handelt een vliegtuig af (passagiers of vracht) op een luchthaven conform van toepassing zijnde procedures.

De AOO bereidt een vlucht voor (de te vliegen route) conform van toepassing zijnde procedures en regelgeving waarbij rekening moet worden gehouden met een diversiteit aan factoren die daar invloed op hebben. De cockpit bemanning wordt over al deze factoren geïnformeerd (o.a. weersomstandigheden, ATC restricties, vliegveldcondities). Na vertrek het op afstand begeleiden van de vlucht (flightwatch).

Via de geëigende communicatiekanalen en volgens de verschillende communicatietechnieken en onder verschillende omstandigheden voert de AOO communicatie, op alle niveaus binnen en buiten de organisatie. De AOO verzamelt en verstrekt informatie wordt welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden en die van anderen, alswel voor het management.

De AOO delegeert verschillende taken en bevoegdheden aan medewerkers.

Rol en verantwoordelijkheden	<p>De AOO is verantwoordelijk voor toezicht op/de coördinatie van de afhandeling(activiteiten) van een vliegtuig (passagiers of vracht) op een luchthaven. De AOO zorgt ervoor dat activiteiten conform de vastgestelde procedures worden uitgevoerd.</p> <p>De AOO verzamelt, interpreteert en genereert/controleert de diverse documenten die hiervoor zijn.</p> <p>De AOO is verantwoordelijk en bevoegd tot het nemen van maatregelen indien een van bovenvermelde activiteiten niet conform de voorschriften of instructies worden uitgevoerd.</p> <p>De AOO is gedurende het gehele proces aanspreekpunt voor alle partijen betrokken bij de afhandeling.</p> <p>De AOO dient op de hoogte te zijn van alle (contractueel) gemaakte afspraken, procedures en doelstellingen om de vliegveiligheid en punctualiteit te waarborgen en heeft de bevoegdheid om (indien de situatie dit vraagt) daar van af te wijken.</p> <p>De AOO verzamelt en interpreteert alle informatie die van invloed kan zijn op de luchtuitvoering.</p> <p>Aan de hand van deze informatie en met behulp van relevante software bepaald de AOO o.a. de vliegroute, of het actuele startgewicht niet hoger is dan maximum startgewicht, of het actuele gewicht zonder brandstof niet hoger is dan het maximum gewicht zonder brandstof, of het te verwachten landingsgewicht niet hoger is dan het maximum landingsgewicht.</p> <p>De AOO is verantwoordelijk voor het informeren van de cockpit bemanning over de te vliegen route en alle relevante bijzonderheden. Zowel mondeling als schriftelijk.</p> <p>Na vertrek begeleid de AOO de vluchtuitvoering op afstand. De AOO maakt hierbij gebruik van communicatiemiddelen (ACARS, VHF, HF, Satcom, telefoon).</p> <p>De AOO verstrekt vliegers opdrachten en informatie conform standaard fraseologie.</p> <p>De AOO voert via de geëigende communicatielijnen en volgens de verschillende communicatietechnieken en onder verschillende omstandigheden communicatie op alle niveaus binnen en buiten de organisatie (o.a. mondeling & schriftelijke briefing, werkoverdracht, werkoverleggen, slechtnieuwsgesprekken en presentaties), waaronder ook klanten.</p> <p>De AOO verzamelt, verstrekt en interpreteert alle relevante informatie welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden en die van anderen en draagt deze over.</p> <p>De AOO communiceert zowel schriftelijk als mondeling in de Nederlandse vaktaal als in de Engelse- en de Spaanse vaktaal.</p> <p>De rol van de AOO is uitvoerend, signalerend, controlerend, instruerend, motiverend en coördinerend/regisserend van aard.</p> <p>Volgens de vastgestelde normen en eisen voert de AOO beoordelings- en functionerings-gesprekken, maakt hier een verslag van en bespreekt het verslag met de medewerker, waarbij de medewerkers wordt geïnformeerd over het doel van de procedure.</p> <p>De AOO zorgt voor een optimale teambezetting.</p> <p>De AOO stelt performance indicatoren op.</p> <p>De AOO begeleid, stimuleert en motiveert zowel de individuele medewerkers als het team.</p> <p>De AOO begeleid anderen bij het oplossen van individuele conflicten of lost conflictsituaties zelf op.</p> <p>Op het gebied van human factors vormt de AOO zich een oordeel over de lichamelijke en geestelijke hygiëne en let hierbij op de factoren die de gezondheid van de mens kunnen beïnvloeden. Ook herkent hij stress en anticipeert hierop.</p> <p>Tijdens het leidinggeven schat de AOO in welke leiderschapstijl in die bepaalde situatie gewenst is.</p> <p>Op basis van prioriteiten en werkafspraken verdeelt de AOO de werkzaamheden aan medewerkers en houdt daarbij rekening met een efficiënte en evenwichtige werkverdeling.</p>
------------------------------	--

Complexiteit	Aanwezigheid van veel partijen maakt de afhandeling van een vliegtuig complex. Onverwachte interne en externe factoren kunnen het proces beïnvloeden. De AOO moet hier constant alert op zijn en daar waar nodig bijsturen. De werkomgeving van de AOO vraagt een grote mate van probleemoplossend handelen onder tijdsdruk. De AOO moet kunnen omgaan met verschillende culturen en bekend zijn met do's and don'ts van deze culturen.
Typerende beroepshouding	De Aviation Operations Officer dient zeer communicatief vaardig te zijn, zowel mondeling als schriftelijk. Tevens dient hij/zij in voldoende mate assertief te zijn. De Aviation Operations Officer moet zeer flexibel zijn: hij/zij moet in alle voorkomende gevallen initiatieven tonen en kunnen improviseren, zonder datdit ten koste gaat van de veiligheid. De Aviation Operations Officer dient stressbestendig te zijn en overzicht te kunnen houden (helikopterview)

Trends / Innovaties

Marktontwikkelingen	Door fusies en samenwerkingsverbanden lijkt het aannemelijk dat de functies, waarin de AOO werkzaam is, specialistischer worden.
Wetgeving	Binnen Europa is een discussie gaande om de locale/nationale luchtruimten samen te gaan voegen tot één groot Europees luchtruim. Dit zal een grote invloed hebben op alle regelgeving binnen de Nederlandse luchtvaartsector en dus ook voor de Aviation Operations Officer.
Technologische ontwikkelingen	Het gebruik van computer en communicatieapparatuur is op een modern vliegveld niet meer weg te denken. Mede lettend op de voortdurende innovatie op beide gebieden zal de AOO daarin continue de nieuwste trends moeten volgen. Bijscholing gedurende de loopbaan zal onmisbaar blijken.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Bedrijfsprocessen worden steeds doelmatiger en efficiënter ingericht, waarbij bedrijfsprocessen verder worden geautomatiseerd/gedigitaliseerd.
Internationale ontwikkelingen	Zie ontwikkelingen wetgeving

Kerntaken van het beroep

- 1 Verzorgt de Groundoperations
- 2 Verzorgt de Flightoperations
- 3 Communicatietaken
- 4 Managementtaken

Kerntaak 1 Verzorgt Groundoperations	
Proces	Afhandeling van een vliegtuig (passagiers of vracht) op een luchthaven conform van toepassing zijnde procedures.
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De AOO is verantwoordelijk voor toezicht op/de coördinatie van de afhandeling(activiteiten) van een vliegtuig (passagiers of vracht) op een luchthaven. De AOO zorgt ervoor dat activiteiten conform de vastgestelde procedures worden uitgevoerd.</p> <p>Afhandelingactiviteiten o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • catering, • schoonmaak, • tanken, • laden- en lossen, • in- en uitstappen, • security, • de-icing (seizoensgebonden). <p>Vastgestelde procedures o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • weight & Balance, • dangerous Goods, • special Cargo, • toegewezen slottijden. <p>De AOO verzamelt, interpreteert en genereert/controleert de diverse documenten die hiervoor zijn.</p> <p>De AOO is verantwoordelijk en bevoegd tot het nemen van maatregelen indien een van bovenvermelde activiteiten niet conform de voorschriften of instructies worden uitgevoerd.</p> <p>De AOO is gedurende het gehele proces aanspreekpunt voor alle partijen betrokken bij de afhandeling.</p> <p>De AOO dient op de hoogte te zijn van alle (contractueel) gemaakte afspraken, procedures en doelstellingen om de vliegveiligheid en punctualiteit te waarborgen en heeft de bevoegdheid om (indien de situatie dit vraagt) daar van af te wijken.</p>
Complexiteit	<p>Aanwezigheid van veel partijen maakt de afhandeling van een vliegtuig complex. Onverwachte interne en externe factoren kunnen het proces vertragend beïnvloeden.</p> <p>De AOO moet hier constant alert op zijn en daar waar nodig bijsturen (regie voeren).</p>
Betrokkenen	Luchtvaartmaatschappijen (en haar bemanningen) en alle toeleveranciers (o.a. tankdienst, catering, security). Daarnaast ook havendiensten, overheidsperoneel, brandweer, verkeersleiding, afhandelaars op buitenstations, personeel van de eigen organisatie.

(Hulp-)middelen	Relevante handboeken, (portable) communicatie apparatuur, e-mail, SITA, fax en ACARS. Specialistische luchtvaartgerichte softwarepakketten, o.a. t.b.v. maken van een belading.
Kwaliteit van proces en resultaat	Afhandeling van een vliegtuig (passagiers of vracht) conform procedures binnen de genormeerde (omdraai)tijd. Indien een vertraging optreedt, toekennen van vertragingscodes.
Keuzes en dilemma's	<ul style="list-style-type: none"> • Zelf uitvoeren versus delegeren. • Direct aansturen versus zelfstandig laten werken/beslissen van zijn medewerkers. • Bedrijfsbelang (management en medewerkers) versus belang van de klant: • Bevoegdheid, weten wanneer te escaleren: de AOO moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.

Kerntaak 2 Verzorgt Flightoperations

Proces	Het voorbereiden van een vlucht (de te vliegen route) conform van toepassing zijnde procedures en regelgeving waarbij rekening moet worden gehouden met een diversiteit aan factoren die daar invloed op hebben. De cockpit bemanning wordt over al deze factoren geïnformeerd (o.a. weersomstandigheden, ATC restricties, vliegveldcondities). Na vertrek het op afstand begeleiden van de vlucht (flightwatch).
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De AOO verzamelt en interpreteert alle informatie die van invloed kan zijn op de vluchtuitvoering o.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • weersomstandigheden/baancondities op vliegveld van vertrek, vliegveld van aankomst of op de te vliegen route (uitwijkhavens), • brandstof verbruik, • MEL (Minimum Equipment List), • ATC restricties, • notams, • vliegtuigperformance op vliegveld van vertrek en vliegveld van aankomst, • operating policies van de van de betreffende airline (o.a. brandstofpolicy). <p>Aan de hand van deze informatie en met behulp van relevante software bepaald de AOO o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de vliegroute, • of het actuele startgewicht niet hoger is dan maximum startgewicht. • of het actuele gewicht zonder brandstof niet hoger is dan het maximum gewicht zonder brandstof. • of het te verwachten landingsgewicht niet hoger is dan het maximum landingsgewicht. <p>De AOO is verantwoordelijk voor het informeren van de cockpit bemanning over de te vliegen route en alle relevante bijzonderheden. Zowel mondeling als schriftelijk.</p> <p>Na vertrek begeleidt de AOO de vluchtuitvoering op afstand. De AOO maakt hierbij gebruik van communicatiemiddelen (ACARS, VHF, HF, Satcom, telefoon). De AOO verstrekt vliegers opdrachten en informatie conform standaard fraseologie.</p>

Complexiteit	Onverwachte interne en externe factoren kunnen het proces beïnvloeden. De AOO moet hier constant alert op zijn en daar waar nodig bijsturen.
Betrokkenen	Luchtvaartmaatschappijen (en haar bemanningen), verkeersleiding (ATC & CFMU), afhandelaars op buitenstations, personeel van de eigen organisatie.
(Hulp-)middelen	Relevante handboeken, (portable) communicatie apparatuur, e-mail, SITA, fax en ACARS. Specialistische luchtvaartgerichte softwarepakketten, o.a. t.b.v. maken van een flightplan.
Kwaliteit van proces en resultaat	Vluchtvoorbereiding en begeleiding conform procedures en regelgeving. ATC vertragingen minimaliseren conform gemaakte afspraken (On-Time-Performance).
Keuzes en dilemma's	<ul style="list-style-type: none"> • Zelf uitvoeren versus delegeren. • Bevoegdheid, weten wanneer te escaleren: de AOO moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.

Kerntaak 3 Voert communicatietaken uit

Proces	Via de geëigende communicatiekanalen en volgens de verschillende communicatietechnieken en onder verschillende omstandigheden wordt communicatie gevoerd op alle niveaus binnen en buiten de organisatie. Informatie wordt verzameld en verstrekt welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden en die van anderen, alswel voor het management.
Rol / verantwoordelijkheden	De AOO voert via de geëigende communicatielijnen en volgens de verschillende communicatietechnieken en onder verschillende omstandigheden communicatie op alle niveaus binnen en buiten de organisatie (o.a. mondeling & schriftelijke briefing, werkoverdracht, werkoverleggen, slechtnieuwsgesprekken). De AOO verzamelt, verstrekt en interpreteert alle relevante informatie welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden en die van anderen en draagt deze over. De AOO voert gesprekken met klanten. De AOO communiceert zowel schriftelijk als mondeling in de Nederlandse vaktaal als in de Engelse- en de Spaanse vaktaal. De AOO verzorgt presentaties met de daarbij behorende noodzakelijke hulpmiddelen.
Complexiteit	De AOO communiceert vertaalt beleid naar operationeel niveau. De werkomgeving van de AOO vraagt een grote mate van probleemoplossend handelen onder tijdsdruk. De AOO moet kunnen omgaan met verschillende culturen en bekend zijn met do's and don'ts van deze culturen.
Betrokkenen	Management, direct leidinggevende, medewerkers, afdeling personeel & organisatie. Externe relaties, opdrachtgevers en overheden.
(Hulp-)middelen	Door het bedrijf vastgestelde communicatiemethoden en -middelen en richtlijnen hierover (handboeken, email).
Kwaliteit van proces en resultaat	Een goed verlopend communicatieproces volgens de geëigende kanalen. De werkzaamheden kunnen uitvoeren volgens de geldende regels en afspraken.
Keuzes en dilemma's	<ul style="list-style-type: none"> • Zelf communiceren versus delegeren van communicatie.

Kerntaak 4 Voert managementtaken uit	
Proces	Verschillende taken en bevoegdheden worden aan medewerkers gedelegeerd.
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De rol van de AOO is uitvoerend, signalerend, controlerend, instruerend, verantwoordelijkheden motiverend en coördinerend/regisserend van aard. Volgens de vastgestelde normen en eisen voert de AOO beoordelings- en functionerings-gesprekken, maakt hier een verslag van en bespreekt het verslag met de medewerker, waarbij de medewerkers wordt geïnformeerd over het doel van de procedure.</p> <p>De AOO ziet er op toe dat medewerkers hun werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren.</p> <p>De AOO zorgt voor een optimale teambezetting.</p> <p>De AOO stelt performance indicatoren op.</p> <p>De AOO begeleid, stimuleert en motiveert zowel de individuele medewerkers als het team.</p> <p>De AOO begeleid anderen bij het oplossen van individuele conflicten of lost conflictsituaties zelf op.</p> <p>Op het gebied van human factors vormt de AOO zich een oordeel over de lichamelijke en geestelijke hygiëne en let hierbij op de factoren die de gezondheid van de mens kunnen beïnvloeden. Ook herkent hij stress en anticipeert hierop.</p> <p>Tijdens het leidinggeven schat de AOO in welke leiderschapstijl in die bepaalde situatie gewenst is.</p> <p>Op basis van prioriteiten en werkafspraken verdeelt de AOO de werkzaamheden aan medewerkers en houdt daarbij rekening met een efficiënte en evenwichtige werkverdeling.</p>
Complexiteit	Kwantitatieve en kwalitatieve taken aan medewerkers gedelegeerd vragen inzicht in personele capaciteiten. De AOO vertaalt de beleidsplannen naar operationeel niveau. Het vraagt een grote mate van probleemoplossend handelen.
Betrokkenen	Management, direct leidinggevende, medewerkers, afdeling personeel & organisatie.
(Hulp-)middelen	Periodiek werkoverleg, planningsinstrumenten, beoordelingssystemen, personeelsbeleid.
Kwaliteit van proces en resultaat	De medewerkers worden zo aangestuurd dat zij vrijwel zelfstandig hun werkzaamheden kunnen verrichten. De werkzaamheden kunnen uitvoeren volgens de geldende regels en afspraken. Dit resulteert in een prettige werksfeer, tevreden medewerkers en een efficiënt lopende organisatie.
Keuzes en dilemma's	<ul style="list-style-type: none"> • Zelf uitvoeren versus delegeren.

Kernopgaven van het beroep

- 1 De AOO staat voor de opgave om te werken onder grote tijdsdruk echter aan veiligheid mogen geen concessies gedaan worden. Vooral het onderdeel veiligheid in de functie stelt hoge eisen aan de stressbestendigheid
- 2 De AOO staat voor de opgave op al zijn beslissingen te kunnen verantwoorden aan o.a gezagvoerders en aan zijn direct leidinggevende.

Overzichtschema beroepscompetenties

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAAK														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Vakmatig-methodisch VM																
1	Vaststellen van correcte belading (weight & balance)	X														
2	Afhandeling van dangerous goods en special cargo	X														
3	Maken van een planning en het registreren van verstoringen	X														
4	Maken van een correct vliegplan		X													
5	Vaststellen van vliegtuigperformance		X													
6	Interpreteren van procedures en regelgeving	X	X	X	X											
7	Gebruik maken van s/w applicaties	X	X	X	X											
8	Kennis van luchtvaartjargon en fraseologie	X	X	X												
Bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)																
9	Verzamelt en verstrekt informatie	X	X	X	X											
10	Vormt een oordeel over human factors	X	X	X	X											
11	Stuurt medewerkers aan	X	X	X	X											
Sociaal-communicatieve (SC)																
12	Voert communicatie	X	X	X	X											
Ontwikkelings (ON)																
13	Vakkennis ontwikkelen en bijhouden	X	X	X	X											

Beroepscompetenties met succescriteria

Nr. 1 Vaststellen van correcte belading (weight & balance)	
Beroepscompetentie VM	De AOO is in staat om op adequate wijze los- en laadplannen te maken.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met verdeling van passagiers in de cabine. • Houdt rekening met vloerbelasting, afmeting van ruimdeuren en tipping limieten. • Houdt rekening met gevaarlijke stoffen. • Berekent de factoren die van invloed zijn op de laadbegrenzing van een vliegtuig. • Zekert aan de hand van relevante lockingsystemen een lading. • Houdt rekening met de balans van een vliegtuig, weight en balance indexen en mean dynamic chord indexen. • Houdt rekening met volume, gewicht van vracht, post en bagage. • Houdt rekening met de meest efficiënte wijze van het lossen en laden van een vliegtuig
Resultaat	Juiste en volledige los- en laadplannen.

Nr. 2 Afhandeling van dangerous goods en special cargo	
Beroepscompetentie VM	De AOO is in staat om op adequate wijze dangerous goods en special cargo af te handelen, overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving en bij calamiteiten te handelen conform veiligheidsinstructies van de luchthaven en vliegmaatschappijen.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met het veiligheidsinstructies van de luchthaven en vliegmaatschappijen. • Handelt in geval van calamiteit volgens de richtlijnen (o.a. platformregels en voorschriften) en relevante wet- en regelgeving (o.a. luchtvaartreglement). • Past de wet-en regelgeving toe op het gebied van gemengde ladingen. • Handelt overeenkomstig de geldende wet-en regelgeving deze ladingen af. • Herkent aan de hand van documenten en labels speciale ladingen.
Resultaat	Bij calamiteiten wordt op de juiste wijze gehandeld conform de veiligheidsinstructies van de luchthaven en vliegmaatschappijen. Speciale en gemengde zendingen worden conform de geldende wet- en regelgeving herkend en afgehandeld.

Nr. 3 Maken van een planning en het registreren van verstoringen	
Beroepscompetentie VM	De AOO is in staat een efficiënte en realistische planning te maken t.b.v inzet productiemiddelen en personele capaciteit. Indien verstoringen optreden in de uitvoering het proces zodanig registreren dat verstoringen worden geïsoleerd. Beslismomenten moeten worden ingebouwd waarna de beslissing consistent wordt uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Kan een werkplanning opstellen. • Kan een personeelsplanning opstellen. • Stelt vast welke indicatoren nodig zijn om de voortgang van de uitvoering te volgen. • Is in staat om op basis van deze indicatoren verstoringen te signaleren, beslissingen te nemen en deze consistent uit te (laten) voeren.
Resultaat	Efficiënte en realistische planning. Uitvoering die beheerst en consistent verloopt

Nr. 4 Maken van een correct vliegplan	
Beroepscompetentie VM	De AOO is in staat om op adequate wijze alle factoren die van invloed zijn op de vluchtuitvoering te verzamelen en te interpreteren en m.b.v. relevante software een (ETOPS) vliegplan te maken.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met policy/procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij. • Berekent de vliegtuigperformance op vliegveld van vertrek en vliegveld van aankomst, rekening houdend met weeromstandigheden en baancondities (lengte, baangesteldheid). • Interpreteert ATC restricties en bekijkt mogelijke alternatieve routes. • Zorgt er voor dat het vliegplan op tijd is gefiled (bij CFMU) en checked of het vliegplan is geaccepteerd. • Stelt MEL (Minimum Equipment List) restricties vast en verwerkt deze.
Resultaat	Een optimaal vliegplan v.w.b. kosten en tijd (in overeenstemming met overfly permits) conform procedures van de betreffende maatschappij.

Nr. 5 Vaststellen van vliegtuigperformance	
Beroepscompetentie VM	De AOO is in staat om op adequate wijze de te verwachten performance limitaties voor een vlucht te bepalen, met behulp van relevante software en/of handboeken.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Bepaalt of het actuele startgewicht niet hoger is dan maximum startgewicht. • Bepaalt of het actuele gewicht zonder brandstof niet hoger is dan het maximum gewicht zonder brandstof. • Stelt vast of tankering zinvol is en bepaalt het te tankeren hoeveelheid brandstof. • Bepaalt of het te verwachten landingsgewicht niet hoger is dan het maximum landingsgewicht.
Resultaat	Op juiste wijze de te verwachten performance limitaties voor een vlucht vaststellen.

Nr. 6 Gebruiken en interpreteren van procedures en regelgeving	
Beroepscompetentie VM	De AOO is in staat om op adequate wijze documenten, formulieren en regelgeving te gebruiken en te interpreteren en indien nodig om te zetten in werkbare procedures.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Invullen en verzorgen van de benodigde formulieren en documenten. • Interpreteert de diverse documenten die nodig zijn bij het maken van een vliegplan. • Stelt vast of regelgeving van toepassing is en vertaalt deze in werkbare procedures.
Resultaat	Correct geïnterpreteerde documenten en regelgeving en werkbare procedures.

Nr. 7 Gebruik maken van software applicaties	
Beroepscompetentie VM	De AOO is in staat om op adequate wijze gebruik te maken van computerapparatuur en algemene softwarepakketten maar ook van specialistische luchtvaartgerichte softwarepakketten
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt gebruik van specialistische luchtvaartgerichte softwarepakketten. • Maakt gebruik van algemene softwarepakketten. • Maakt gebruik van computerapparatuur.
Resultaat	Op juiste wijze toegepaste ICT

Nr. 8 Kennis van luchtvaartjargon en fraseologie	
Beroepscompetentie VM	De AOO is in staat om op adequate wijze de cockpitbemanning te informeren over alle relevante factoren m.b.t. de vlucht en de vlucht op afstand af te handelen.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Verstrekt de vliegers opdrachten en informatie m.b.v. de standaard fraseologie, waaronder DOC 444. • Gaat op correcte manier om met communicatie apparatuur. • Maakt gebruik van de noodzakelijke hulpmiddelen op het gebied van radiotelefonie. • Begeleidt a.d.v. vastgestelde normen en eisen de vluchtafhandeling op afstand. • Informeert de cockpitbemanning over weersomstandigheden, ATC restricties, vliegcondities en de te vliegen route. • Informeert de cockpitbemanning over de te verwachten restricties, limieten en gewichten.
Resultaat	De cockpitbemanning is op juiste wijze geïnformeerd over alle relevante factoren m.b.t. de vlucht en de vlucht wordt op juiste wijze op afstand afgehandeld.

Nr. 9 Verzamelt en verstrekt informatie	
Beroepscompetentie BOS	De AOO is in staat om op adequate wijze informatie te verstekken en te verschaffen welke noodzakelijk zijn voor de voortgang van de werkzaamheden van anderen en ten behoeve van het management.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt projectmatig. • Interpreteert en voert het beleid uit. • Levert informatie aan en stelt evaluaties op voor het management. • Draagt bedrijfsvoorschriften en procedures over aan derden. • Interpreteert bedrijfsvoorschriften en procedures. • Verstrekt relevante informatie. • Verzamelt relevante informatie.
Resultaat	Relevante informatie wordt op juiste wijze verzameld en verstrekt.

Nr. 10 Vormt een oordeel over human factors	
Beroepscompetentie BOS	De AOO is in staat om op adequate wijze een oordeel te vormen over zaken op het gebied van human factors en anticipeert hierop.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Herkent stress en anticipeert hierop. • Let op factoren die de gezondheid van de mensen kunnen beïnvloeden. • Vormt een oordeel over de lichamelijke en geestelijke gesteldheid.
Resultaat	Vroegtijdige signalering van gezondheidsbelemmerende factoren en stress.

Nr. 11 Stuurt medewerkers aan	
Beroepscompetentie BOS	De AOO is in staat om op adequate wijze medewerkers aan te sturen, zodat de continuïteit van de werkzaamheden gewaarborgd blijft.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Stuurt het team aan. • Ziet erop toe dat de werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures worden uitgevoerd. • Maakt verslag van beoordelings- en functioneringsgesprekken. • Voert beoordelings- en functioneringsgesprekken. • Lost conflictsituaties op. • Begeleid, stimuleert en motiveert medewerkers. • Zorgt voor een optimale teambezetting. • Delegeert taken en bevoegdheden. • Verdeelt werkzaamheden evenredig tussen medewerkers. • Maakt werkafspraken. • Stel prioriteiten.
Resultaat	<p>Continuïteit van de werkzaamheden.</p> <p>Op juiste wijze aangestuurde medewerkers.</p>

Nr. 12 Voert communicatie	
Beroepscompetentie SC	De AOO is in staat om op adequate wijze communicatie te voeren volgens verschillende communicatietechnieken en op verschillende niveau's.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgt presentaties met de benodigde hulpmiddelen. • Neemt deel aan vergaderingen/werkoverleggen. • Maakt verslag/notuelen van vergaderingen/werkoverleggen. • Voert vergaderingen/werkoverleggen uit als voorzitter. • Bereidt vergaderingen/ werkoverleggen voor. • Communiqueert mondeling en schriftelijk in de Spaanse vaktaal. • Communiqueert mondeling en schriftelijk in de Engelse vaktaal. • Communiqueert mondeling en schriftelijk in het Nederlands (vaktaal). • Voert slechtnieuwsgesprekken. • Voert communicatie op alle niveaus binnen en buiten de organisatie. • Beheerst de verschillende communicatietechnieken. • Voert communicatie volgens de geëigende communicatielijnen binnen de organisatie.
Resultaat	Op juiste wijze uitgevoerde vergaderingen, werkoverleggen en presentaties. Op juiste wijze gevoerde communicatie, zowel intern als extern.

Nr. 13 Vakkennis ontwikkelen en bijhouden	
Beroepscompetentie ON	De AOO is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen en door verbeteren van eigen functioneren actief bij te dragen in de verbetering van bedrijfsvoering.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Volgt cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen. • Stelt functionele en realistische leerdoelen. • Leest regelmatig vakliteratuur. • Bezoekt beroepsrelevante beurzen.
Resultaat	Draagt aantoonbaar en actief bij aan kwaliteitsverbetering en efficiency van de werkzaamheden.