

## **Beroepscompetentieprofiel Cabinemedewerker**

**Regie: VTL**  
**Datum wijzigen: 15 april 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 Cabinemedewerker .....	5
Algemene informatie.....	5
Mogelijke functiebenamingen.....	6
Loopbaanmogelijkheden .....	6
Beroepsbeschrijving .....	6
Trends / Innovaties .....	7
Kerntaken van het beroep .....	7
Kerntaak 1 Bereidt de vlucht voor.....	8
Kerntaak 2 Assisteert bij het in- en uitstapproces.....	9
Kerntaak 3 Begeleidt passagiers tijdens de vlucht .....	10
Kerntaak 4 Verkoopt producten .....	10
Kerntaak 5 Coördineert de werkzaamheden in de cabine.....	11
Kerntaak 6 Handelt bij incidenten en calamiteiten.....	11
Kernopgaven van het beroep .....	12
Overzichtschaam beroepscompetenties en kerntaken .....	13
Overzichtschaam beroepscompetenties en kernopgave .....	13
Beroepscompetenties met succescriteria .....	14
Nr. 1 Voorbereiden vlucht.....	14
Nr. 2 Begeleiden instapproces .....	14
Nr. 3 Begeleiden uitstapproces .....	14
Nr. 4 Begeleiden van passagiers tijdens de vlucht .....	15
Nr. 5 Verkopen van producten .....	15
Nr. 6 Coördineren van werkzaamheden.....	15
Nr. 7 Bijdragen aan de veiligheid aan boord .....	16
Nr. 8 Samenwerken met collega's.....	16
Nr. 9 Omgaan met andere culturen.....	16
Nr. 10 Omgaan met agressie .....	16
Nr. 11 Bevorderen eigen ontwikkeling.....	17
Nr. 12 Zorgdragen voor gezondheid .....	17

## Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

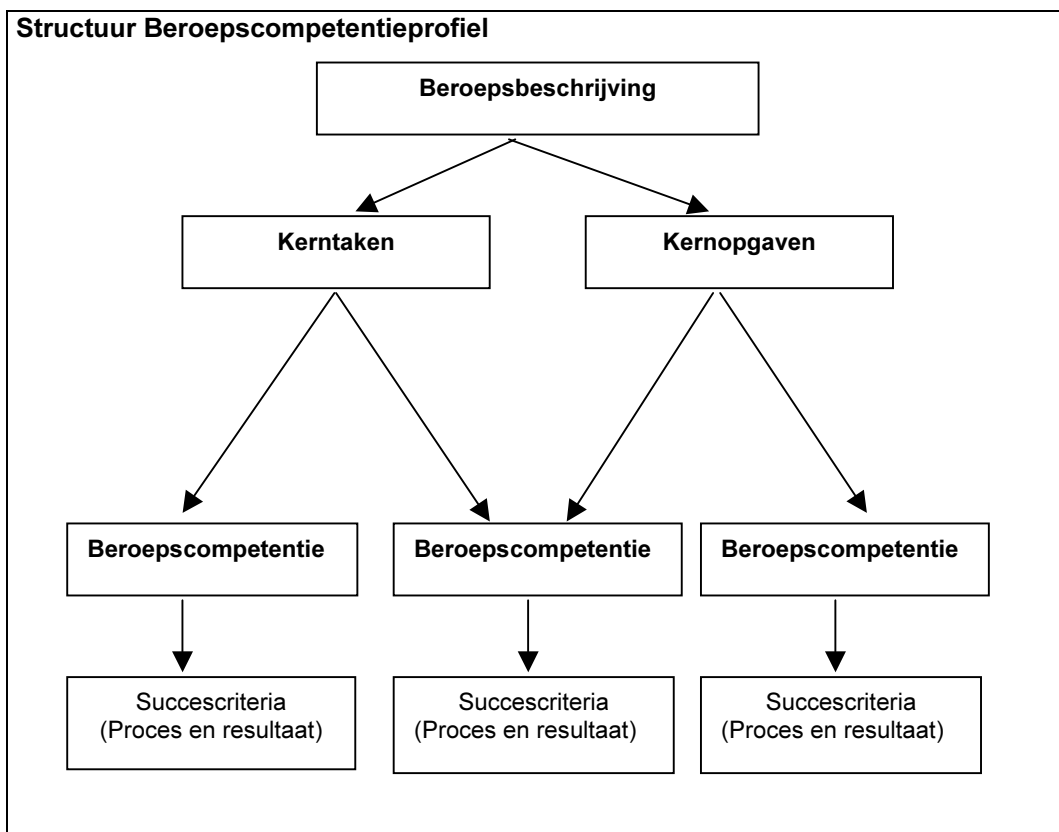
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Cabinemedewerker. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

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, tnv afdeling Ontwikkeling & Innovatie.

**Beroepscompetentieprofiel Cabinemedewerker**

<b>Algemene informatie</b>	Datum: 15 april 2004	versie: definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie	
Ontwikkeld door	Annemarieke Broenink	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beroepscompetentieprofiel luchtvaartdienstverlener (2001);</li> <li>• Functiebeschrijvingen KLM (2003);</li> <li>• Servicedocument luchtvaartdienstverlener (2003);</li> <li>• Verslagen vergaderingen Studierichtingcommissie Luchtvaartdienstverlener (2003).</li> </ul>	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	VTL	d.d. 10 maart 2004
- op inhoud door	KLM Customized Ground Handling VNC	d.d. 15 april 2004
	.....	

**Mogelijke functiebenamingen**

- Cabinemedewerker.
- Steward(ess).
- Cabin attendant (CA).
- Cabin crew member (CCM).

**Loopbaanmogelijkheden**

De cabinemedewerker kan bij gebleken geschiktheid nevenfuncties opnemen als trainer, procedureel medewerker of werving- en selectiemedewerker. De cabinemedewerker kan doorgroeien naar de functie van (assistent)purser. Buiten de luchtvaart kan de cabinemedewerker doorstromen naar functies in het hotelwezen of toerisme, bijvoorbeeld als receptionist(e), host(ess) en toeristisch medewerker.

**Beroepsbeschrijving**

Beroepscontext / werkzaamheden

De cabinemedewerker is in dienst van een luchtvaartmaatschappij en werkzaam aan boord van een vliegtuig. Haar belangrijkste taken daarbij zijn het bewaken van en zorgdragen voor de vliegveiligheid en een efficiënt vluchtverloop. De cabinemedewerker voert voor, tijdens en na de vlucht diverse service-elementen uit en is gericht op de (individuele) passagier. Zij werkt in de toeristenklasse of in de business class. Afhankelijk van type vliegtuig en/of maatschappij werkt de cabinemedewerker in meer of mindere mate zelfstandig of heeft een leidinggevende functie.

De grote concurrentie maakt dat de luchtvaartmaatschappijen zich proberen te onderscheiden in service. De cabinemedewerker speelt hierbij een belangrijke rol. Uit klantonderzoek is gebleken dat de cabinemedewerker voor een groot deel de heraankoopintentie van passagiers bepaalt.

**WETTELIJKE BEROEPSVEREISTEN:**

De cabinemedewerker moet voldoen aan de (inter)nationale wettelijke (bij)scholingseisen zoals vastgelegd in JAR-Ops (vliegveiligheidsregels en procedures).

Rol en verantwoordelijkheden

De cabinemedewerker is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket en daarnaast mede verantwoordelijkheid voor het behalen van de organisatiedoelstellingen. De cabinemedewerker vertegenwoordigt het bedrijf in het contact met de passagiers. In geval van nood is het de verantwoordelijkheid van de cabinemedewerker ervoor te zorgen dat de passagiers het vliegtuig veilig kunnen verlaten. De cabinemedewerker werkt onder leiding van een (assistent) purser, maar kan bij afwezigheid van de leidinggevende diegene zijn die de werkzaamheden van het cabinepersoneel coördineert.

Complexiteit

Het werk van de cabinemedewerker bestaat uit het toepassen en combineren van (complexe) procedures onder hoge tijdsdruk en volgens strenge voorschriften. De cabinemedewerker wordt regelmatig geconfronteerd met zaken, die de werkuitvoering verstoren en waarbij zij zelfstandig en daadkrachtig moet optreden. De cabinemedewerker spreekt naast vloeiend Nederlands en Engels één of meer andere Europese talen.

Typerende beroepshouding

De cabinemedewerker heeft een klant- en dienstverlenende instelling en is oplossingsgericht. Zij kan adequaat 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 cabinemedewerker leeft uniformvoorschriften na en zorgt voor een representatieve verschijning. Zij streeft ernaar zich verder te ontwikkelen in het beroep.

**Trends / Innovaties**

Marktontwikkelingen	<p>Er is veel concurrentie van de zogenaamde low-cost maatschappijen. Dit heeft tot gevolg dat luchtvaartmaatschappijen ernaar streven de processen efficiënter, sneller en goedkoper te maken. Dit heeft ook consequenties voor het personeel en er zal een verschuiving komen in de werkzaamheden.</p> <p>Door de versobering van het product / de dienstverlening als gevolg van lagere ticketkosten wordt er een groter beroep gedaan op de dienstverlening van de cabinemedewerker in het geval van opvang, begeleiding en verwijzing van passagiers. Daarnaast moeten zowel passagiers als cabinemedewerkers wennen aan andere niveaus van dienstverlening en andere service-elementen en uitvoering.</p> <p>Luchtvaartmaatschappijen zetten de cabinemedewerkers steeds meer in voor commerciële doeleinden (verkoop van producten aan boord). Daarbij vindt er een uitbreiding plaats van het aantal producten dat verkocht wordt aan boord (van belastingvrij naar meer algemene zaken als drankjes, etenswaren en dergelijke). Daarbij komen extra vergoedingen voor medewerkers die bovengemiddeld verkopen.</p>
Wetgeving	<p>De liberalisatie van het luchtverkeer zal zich verder doorzetten en ook in de andere werelddelen (naast Europa en de VS) zal de regelgeving op het gebied van prijs en capaciteit worden verminderd. Dit zal de concurrentie vergroten en de luchtvaartmaatschappijen zullen zich meer gaan groeperen in allianties.</p>
Technologische ontwikkelingen	<p>Snelle ontwikkelingen op het gebied van digitale en geautomatiseerde systemen. Dit vereist regelmatige bijscholing van de cabinemedewerker.</p> <p>Een nieuwe generatie vliegtuigen, met andere afmetingen en capaciteit.</p> <p>Hierdoor zijn innovaties op het gebied van service en afhandeling noodzakelijk.</p>
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	<p>Meer aandacht voor doorgroeimogelijkheden van medewerkers (employability).</p> <p>Meer integratie tussen afdelingen en het ontwikkelen van functies, die afdelingsoverstijgend zijn.</p> <p>De voertaal wordt engels.</p>
Internationale ontwikkelingen	<p>Door internationaal terrorisme zijn de veiligheidsmaatregelen en de controle van de passagiers verscherpt. Ook de procedures aan boord zijn aangescherpt.</p> <p>Er komt een Europees model voor het vliegveiligheidcertificaat. Dit zal de arbeidsmobiliteit van de cabinemedewerker vergroten.</p> <p>De IATA ontwikkelt nieuwe standaarden voor ticketloos reizen. Dit leidt tot een aanpassing van de diverse reglementen.</p>

**Kerntaken van het beroep**

- 1 Bereidt de vlucht voor.
- 2 Assisteert bij het in- en uitstapproces.
- 3 Begeleidt passagiers tijdens de vlucht.
- 4 Verkoopt producten.
- 5 Coördineert de werkzaamheden in de cabine.
- 6 Handelt bij incidenten en calamiteiten.

<b>Kerntaak 1    Bereidt de vlucht voor</b>	
Proces	<p>De cabinemedewerker meldt zich aan voor de vlucht (via het computersysteem). De cabinemedewerker woont de briefing van de leidinggevende bij. Hierbij maakt de cabinemedewerker kennis met de cabinebemanning en de toewijzing van de taken aan boord. De cabinemedewerker neemt de vluchtgegevens en de vliegveiligheidsprocedures door.</p> <p>Aan boord van het vliegtuig checkt de cabinemedewerker of aan alle veiligheidseisen is voldaan inclusief het veiligheidsequipement. Daarnaast controleert zij of het passagiersgedeelte schoon is en of alle benodigde materialen en hulpmiddelen aan boord zijn, waaronder de te verkopen producten en service elementen als kranten en take-off issues. Zij controleert de galley en de aanwezige catering. De cabinemedewerker ontluicht de koffiemachines en zet koffie en thee.</p> <p>De cabinemedewerker meldt onregelmatigheden met betrekking tot het voorgaande aan de leidinggevende.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De cabinemedewerker is verantwoordelijk voor een veilig en efficiënt vluchtverloop. De cabinemedewerker vertegenwoordigt het bedrijf in het contact met de passagiers en is mede verantwoordelijk voor het behalen van een zo hoog mogelijke passagierswaardering. De cabinemedewerker kan de passagiers daartoe in correct Nederlands, Engels en één of meer andere Europese talen te woord staan. De cabinemedewerker is medeverantwoordelijk voor het mogelijk maken van een punctueel vertrek en aankomst met inachtneming van voorschriften en procedures.</p>
Complexiteit	<p>Het werk van de cabinemedewerker bestaat uit het toepassen en combineren van (complexe) procedures en veiligheidsvoorschriften. Factoren, die de uitvoering van deze kerntaak bemoeilijken zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onregelmatige diensten.</li> <li>• (Grote) tijdsdruk.</li> <li>• Verstoringen in de vluchtuitvoering.</li> </ul>
Betrokkenen	<p>De cabinemedewerker heeft bij de uitvoering van de kerntaak te maken met cabine en cockpitpersoneel, luchtvaartmaatschappij, afhandelaars, beveiliging, marechaussee, douane, gespecialiseerde afhandelaars (Vips), luchthavendiensten, medische diensten, platform employee, catering employee, kas employee, leidinggevend management, afdeling indelingen, technische diensten en vluchtondersteunende afdelingen.</p>
(Hulp-)middelen	<p>Uniform en luchthavenpas, veiligheidschecklist en –equipment, communicatiemiddelen, computersystemen, keuken en cateringbenodigdheden en –voorraden.</p>
Kwaliteit van proces en resultaat	<p>De cabinemedewerker volgt de instructies van de leidinggevende en de voorschriften en procedures van de luchtvaartmaatschappij(en) en luchthaven(s), waaronder de (inter)nationale reglementen / standaardprocedures op het gebied van luchtvaart.</p>
Keuzes en dilemma's	<p><b>UITVOEREN VERSUS NIET UITVOEREN</b></p> <p>De cabinemedewerker moet inschatten of zij fysiek fit genoeg is om zich aan te melden voor de vlucht.</p>

<b>Kerntaak 2 Assisteert bij het in- en uitstapproces</b>	
Proces	<p>Instapproces: De cabinemedewerker assisteert wanneer nodig bij het boardingproces. Daarna verwelkomt zij de passagiers aan boord en wijst deze de plaatsen. De cabinemedewerker neemt de Vips / hulpbehoevende passagiers over van de gespecialiseerde afhandelaar / passagepersoneel en begeleidt deze passagiers naar hun plaatsen. De cabinemedewerker controleert en assisteert bij het (op voorgeschreven wijze) opbergen van de handbagage. De cabinemedewerker sluit de deuren en geeft eventueel een vliegveiligheid demonstratie (via de microfoon). Zij controleert vervolgens op naleving van de vliegveiligheidsvoorschriften (veiligheidsriemen, extension belts voor kleine kinderen op schoot, mobiele telefoons, roken).</p> <p>Uitstapproces: De cabinemedewerker opent de deuren en geeft aan wanneer de passagiers kunnen uitstappen. Zij begeleidt hulpbehoevende passagiers naar de deur en draagt ze daar over aan de wachtende gespecialiseerde afhandelaar / passagepersoneel. De cabinemedewerker controleert het vliegtuig op achtergebleven handbagage en ruimt de cabine op.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	Zie kerntaak 1
Complexiteit	<p>Zie kerntaak 1, tevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het omgaan met passagiers, die ontevreden, nerveus, gehaast of agressief zijn.</li> <li>• Het communiceren met passagiers uit andere culturen inclusief een taalbarrière.</li> <li>• Het werken op een klein en beweeglijk oppervlak.</li> </ul>
Betrokkenen	Zie kerntaak 1, tevens passagiers en passagemedewerkers.
(Hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.
Kwaliteit van proces en resultaat	Zie kerntaak 1.
Keuzes en dilemma's	<p><b>BEDRIJFSBELANG VERSUS KLANTBELANG</b> Een afweging maken tussen het tegemoet komen aan de wensen van de passagier en het in het oog houden van de (vlucht)veiligheid en de beheersing van de kosten.</p> <p><b>ZELF BESLISSEN VERSUS OVERLEGGEN</b> Inschatten in hoeverre de zaken door de cabinemedewerker zelf kunnen worden afgehandeld en wanneer de leidinggevende of collega's moeten worden gewaarschuwd.</p> <p><b>PROCEDURES VERSUS AFWIJKINGEN</b> Het bepalen wanneer er moet worden afgeweken van de standaardprocedures om een escalatie te voorkomen of op te lossen.</p> <p><b>UITVOEREN VERSUS NIET UITVOEREN</b> Beslissen wanneer het werk moet worden neergelegd in verband met de persoonlijke veiligheid.</p>

<b>Kerntaak 3 Begeleidt passagiers tijdens de vlucht</b>	
Proces	<p>De cabinemedewerker voert de door de maatschappij voorgeschreven service elementen uit. Daarnaast is het handelen van de cabinemedewerker gericht op een vriendelijke, effectieve, efficiënte en persoonlijke service aan passagiers. Voorbeelden van het voorgaande zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribueert service items (kranten, koptelefoons, dekens enz).</li> <li>• Zij monteert wiegjes voor ouders met een baby.</li> <li>• Serveert maaltijden, drankjes en snacks uit de 'hand' en vanaf de trolley.</li> <li>• Inventariseert klachten en wensen en doet alles binnen de bestaande mogelijkheden om ervoor te zorgen dat aan de behoefte van de passagier wordt voldaan.</li> <li>• Toont begrip voor emotie maar stelt tactvol grenzen bij agressie.</li> <li>• Beantwoordt vragen op het gebied van doorverbindingen, douaneprocedures, inreisdocumenten en procedures op luchthavens en geeft desgewenst informatie over belangrijke toeristische attracties.</li> <li>• Geeft informatie aan passagiers over verstoringen en biedt excuses aan namens de maatschappij.</li> </ul>
Rol / verantwoordelijkheden	Zie kerntaak 1.
Complexiteit	Zie kerntaak 2.
Betrokkenen	De cabinemedewerker heeft bij de uitvoering van de kerntaak te maken met cabine- en cockpitpersoneel en passagiers.
(Hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.
Kwaliteit van proces en resultaat	Zie kerntaak 1.
Keuzes en dilemma's	Zie kerntaak 2.

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten</b>	
Proces	<p>De cabinemedewerker verkoopt tijdens de vlucht (belastingvrije) producten aan de passagiers. Hiervoor bouwt zij de sales trolley op en vervoert deze trolley door het gangpad. De cabinemedewerker verstrekt informatie over de producten (inclusief prijzen) en achterhaalt de koopwens van de passagiers door middel van het stellen van vragen. Hierbij probeert de cabinemedewerker de passagiers te overtuigen tot aankoop van de producten.</p> <p>De cabinemedewerker rekt af met behulp van gangbare betalingsmiddelen, schrijft aankoopbonnen uit en maakt wanneer gewenst/nodig gebruik van vreemde valuta.</p> <p>Na de verkoop bouwt de cabinemedewerker de sales trolley weer af en overhandigt de lijst met verkochte goederen en de omzet aan de leidinggevende.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	De cabinemedewerker is verantwoordelijk voor de verkoop van producten gedurende de reis om zo een bijdrage te leveren aan het vergroten van de omzet van het bedrijf. De cabinemedewerker vertegenwoordigt het bedrijf in het contact met de passagiers en is mede verantwoordelijk voor het behalen van een zo hoog mogelijke passagierswaardering. De cabinemedewerker staat de passagiers daartoe in correct Nederlands, Engels en één of meer andere Europese talen te woord.
complexiteit	Zie kerntaak 2.
Betrokkenen	Zie kerntaak 3.
(Hulp-)middelen	Assortimentsoverzicht, prijslijst, rekenmachine, sales trolley, kas, gesprekstechnieken.
Kwaliteit van proces en resultaat	Zie kerntaak 1. Tevens moet de cabinemedewerker de door het bedrijf gestelde omzettafels behalen.
Keuzes en dilemma's	Zie kerntaak 2.

<b>Kerntaak 5 Coördineert de werkzaamheden in de cabine</b>	
Proces	De cabinemedewerker geeft bij afwezigheid van een leidinggevende leiding aan de voorbereiding van de vlucht en coördineert de werkzaamheden in de cabine tijdens de vlucht. Zij deelt de werkzaamheden van het cabinepersoneel in, ook voor zichzelf. De cabinemedewerker neemt waar nodig besluiten en stelt prioriteiten. Zij motiveert de andere medewerkers en geeft feedback op hun werkzaamheden. De cabinemedewerker zorgt voor de administratieve en financiële afhandeling van het cabinegedeelte van de vlucht.
Rol / verantwoordelijkheden	Zie kerntaak 1.
Complexiteit	Zie kerntaak 2.
Betrokkenen	Zie kerntaak 3.
(Hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.
Kwaliteit van proces en resultaat	Zie kerntaak 1.
Keuzes en dilemma's	Zie kerntaak 2.

<b>Kerntaak 6 Handelt bij incidenten en calamiteiten</b>	
Proces	De cabinemedewerker informeert de passagiers omtrent de vliegveiligheidsvoorschriften aan boord van het vliegtuig en grijpt in wanneer deze regels overtreden worden. Wanneer passagiers agressief optreden, grijpt de cabinemedewerker in en stelt op tactvolle wijze grenzen. De cabinemedewerker hanteert de voorgeschreven procedures bij technische storingen in de cabine en rapporteert hierover in het werkboek. De cabinemedewerker is op de hoogte van nood- en evacuatieprocedures en leidt deze procedures. De cabinemedewerker meldt bij de leidinggevende over incidenten die tijdens de vlucht hebben plaatsgevonden. De cabinemedewerker verleent wanneer nodig eerste hulp.
Rol / verantwoordelijkheden	Zie kerntaak 1.
Complexiteit	Zie kerntaak 2.
Betrokkenen	Zie kerntaak 3.
(Hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.
Kwaliteit van proces en resultaat	Zie kerntaak 1.
Keuzes en dilemma's	Zie kerntaak 2.

***Kernopgaven van het beroep*****1. BEDRIJFSBELANG VERSUS KLANT BELANG**

De cabinemedewerker staat voor de opgave om bij het inventariseren en het vervullen van de wensen van de klant een afweging te maken tussen deze wensen en het belang van het bedrijf, en dan met name het optimaal garanderen van de (vlucht)veiligheid en de beheersing van de kosten.

**2. UITVOERING VERSUS WELZIJN**

De cabinemedewerker staat voor de opgave om een goede fysieke en psychische conditie te behouden bij het werken onder zware omstandigheden. Hiermee wordt bedoeld het werken in onregelmatige diensten en met een mogelijke verlenging van werktijden, het werken in een drukcabine (met droge lucht), het slepen met zware trolleys en koffers en het omgaan met agressieve passagiers. De functie heeft daarnaast een grote impact op het privé leven van de cabinemedewerker. Het is van belang dat de cabinemedewerker zorgdraagt voor voldoende conditie en zelf inschat of zij voldoende fit is om in het vliegtuig te stappen. Daarnaast kan de cabinemedewerker ergonomisch correct tillen, staan en zitten.

**Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken**

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN		KERNTAAK									
BEROEPSCOMPETENTIES		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch + sociaal-communicatief (VM+SC)											
2	Begeleiden instaproces		X								
3	Begeleiden uitstaproces		X								
4	Begeleiden van passagiers tijdens de vlucht			X							
5	Verkopen van producten				X						
6	Coördineren van werkzaamheden	X	X	X	X	X					
vakmatig-methodisch (VM)											
1	Vorbereiden vlucht	X									
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
7	Bijdragen aan de veiligheid aan boord		X	X		X	X				
sociaal-communicatieve (SC)											
8	Samenwerken met collega's	X	X	X		X	X				
9	Omgaan met andere culturen		X	X	X		X				
10	Omgaan met agressie		X	X	X		X				
ontwikkelings (ON)											
11	Bevorderen eigen ontwikkeling	X	X	X	X	X	X				
12	Zorgdragen voor gezondheid	X	X	X		X					

**Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave**

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNOPGAVEN		KERNOPGAVE									
BEROEPSCOMPETENTIES		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch + sociaal-communicatief (VM+SC)											
2	Begeleiden instaproces	X	X								
3	Begeleiden uitstaproces	X	X								
4	Begeleiden van passagiers tijdens de vlucht	X	X								
5	Verkopen van producten	X	X								
6	Coördineren van werkzaamheden	X	X								
vakmatig-methodisch (VM)											
1	Vorbereiden vlucht	X	X								
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
7	Bijdragen aan de veiligheid aan boord	X	X								
sociaal-communicatieve (SC)											
8	Samenwerken met collega's	X	X								
9	Omgaan met andere culturen	X	X								
10	Omgaan met agressie	X	X								
ontwikkelings (ON)											
11	Bevorderen eigen ontwikkeling	X	X								
12	Zorgdragen voor gezondheid	X	X								

**Beroepcompetenties met succescriteria**

<b>Nr. 1 Voorbereiden vlucht</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze de vlucht voor te bereiden, zowel op de luchthaven als aan boord van het vliegtuig, opdat de vlucht op veilige wijze en op de gestelde tijd kan worden aangevangen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Meldt zich aan voor de vlucht, handmatig of via het computersysteem. Woont de briefing bij. Neemt nota van bemanning en verdeling taken aan boord. Neemt vlucht- en veiligheidsprocedures door. Checkt of aan boord aan veiligheidseisen wordt voldaan inclusief het veiligheidsequipement aan de hand van een checklist. Controleert cabine en aanwezige hulpmiddelen. Controleert galley en voorraden. Ontlucht koffiemachines. Zet koffie en thee. Meldt onregelmatigheden bij leidinggevende.
<b>Resultaat</b>	Cabine en galley zijn op tijd klaar voor de vlucht. Cabinemedewerker weet welke taken zij moet uitvoeren.

<b>Nr. 2 Begeleiden instaproces</b>	
<b>Beroepscompetentie VM, SC</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze het instaproces te begeleiden opdat een punctueel vertrek mogelijk is.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Assisteert wanneer nodig bij het boardingproces. Verwelkomt de passagiers en schept een gastvrije stemming door gedrag en uitstraling. Inventariseert klachten en wensen en onderneemt actie binnen de bestaande mogelijkheden om ervoor te zorgen dat aan de behoefte van de passagier wordt voldaan. Begeleidt Vips / hulpbehoevende passagiers naar de plaats. Controleert het opbergen van de handbagage. Sluit deuren. Geeft vliegveiligheidsdemonstratie (met gebruikmaking van microfoon). Controleert op naleving van vliegveiligheidsvoorschriften en spreekt de passagiers daarop aan. Meldt onregelmatigheden bij leidinggevende.
<b>Resultaat</b>	Alle passagiers zitten, de cabine is voorbereid op de vlucht. Het vliegtuig kan punctueel vertrekken. Controle op vliegveiligheid volgens de voorschriften uitgevoerd.

<b>Nr. 3 Begeleiden uitstaproces</b>	
<b>Beroepscompetentie VM, SC</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze het uitstaproces te begeleiden opdat de passagiers veilig het vliegtuig kunnen verlaten en het vliegtuig snel opgeruimd en voorbereid is voor de volgende vlucht.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Opent de deuren. Geeft aan wanneer de passagiers het vliegtuig kunnen verlaten. Begeleidt Vips/hulpbehoevende passagiers naar de uitgang en draagt deze over aan de gespecialiseerde afhandelaar/het passagepersoneel. Controleert het vliegtuig op achtergebleven handbagage. Ruimt de cabine op. Is alert op onveilige situaties en meldt onregelmatigheden bij leidinggevende.
<b>Resultaat</b>	Passagiers verlaten veilig het vliegtuig. Cabine en galley zijn opgeruimd voor de schoonmaak en volgende vlucht.

<b>Nr. 4 Begeleiden van passagiers tijdens de vlucht</b>	
<b>Beroepscompetentie VM, SC</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze de passagiers tijdens de vlucht te begeleiden en de door het bedrijf voorgeschreven service elementen uit te voeren.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Schept een gastvrije stemming door gedrag en uitstraling.</p> <p>Inventariseert klachten en wensen en onderneemt actie binnen de bestaande mogelijkheden om ervoor te zorgen dat aan de behoefte van de passagier wordt voldaan.</p> <p>Distribueert service items (kranten, koptelefoons, dekens).</p> <p>Monteert babywiegjes.</p> <p>Serveert maaltijden, drankjes en snacks uit de 'hand' en vanaf de trolley.</p> <p>Bouwt de trolleys (drink, maaltijd en koffieservice) op, om en af.</p> <p>Werkt volgens HACCP richtlijnen.</p> <p>Geeft informatie aan passagiers over doorverbindingen, douaneprocedures, inreisdocumenten, luchthavenprocedures, toeristische attracties en dergelijke.</p> <p>Biedt excuses aan voor verstoringen en geeft alternatieven aan.</p>
<b>Resultaat</b>	<p>Tevreden en goed geïnformeerde passagiers.</p> <p>De voorgeschreven service elementen zijn uitgevoerd.</p>

<b>Nr. 5 Verkopen van producten</b>	
<b>Beroepscompetentie VM, SC</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze (belastingvrije) producten te verkopen opdat de omzet van de maatschappij wordt verhoogd.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Bouwt de salestrolley op en af.</p> <p>Verstrekt informatie over de producten.</p> <p>Achterhaalt de koopwens van de passagier door het stellen van vragen.</p> <p>Overtuigt de passagier tot de aankoop.</p> <p>Schrijft aankoopbonnen uit.</p> <p>Rekent af met gangbare betalingsmiddelen evenals vreemde valuta.</p> <p>Overhandigt lijst met verkochte producten en omzet aan de leidinggevende.</p>
<b>Resultaat</b>	<p>Vergroten van de omzet van het bedrijf.</p> <p>Tevreden passagiers.</p>

<b>Nr. 6 Coördineren van werkzaamheden</b>	
<b>Beroepscompetentie VM, SC, BOS</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze de werkzaamheden van de cabinemedewerkers te coördineren opdat de vlucht op veilige en voorgeschreven wijze verloopt.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Organiseert de voorbereiding van de vlucht.</p> <p>Deelt de werkzaamheden efficiënt en effectief in en stelt prioriteiten.</p> <p>Neemt besluiten en ondersteunt bij de aanpak van onregelmatigheden.</p> <p>Motiveert de cabinemedewerkers en geeft feedback.</p> <p>Zorgt voor administratieve en financiële afhandeling van het cabinedeel van de vlucht.</p> <p>Ziet erop toe dat er conform de regels en procedures gewerkt wordt.</p> <p>Heeft oog voor het welzijn van de cabinemedewerkers.</p>
<b>Resultaat</b>	<p>Een veilige en volgens de voorschriften uitgevoerde vlucht.</p> <p>Gemotiveerde cabinemedewerkers.</p>

<b>Nr. 7 Bijdragen aan de veiligheid aan boord</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze de veiligheid tijdens de vlucht te vergroten door het naleven en bewaken van de veiligheidsmaatregelen en procedures.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Informeert passagiers over veiligheidsregels.</p> <p>Onderneemt actie wanneer deze regels overtreden worden.</p> <p>Voorkomt escalatie van problemen door de juiste aanpak van onregelmatigheden en passagiers.</p> <p>Leidt wanneer nodig nood- en evacuatieprocedures.</p>
<b>Resultaat</b>	<p>Vergroten van de (vlucht)veiligheid.</p> <p>Controle op naleving van de regels.</p>

<b>Nr. 8 Samenwerken met collega's</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze samen te werken met collega's en andere betrokkenen opdat er een goede werksfeer ontstaat en opdat de vlucht op veilige en voorgeschreven wijze verloopt.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend op.</p> <p>Bouwt snel een collegiale relatie op.</p> <p>Motiveert collega's en zichzelf, ook onder zware omstandigheden.</p> <p>Gaat bewust om met feedback geven en ontvangen.</p>
<b>Resultaat</b>	<p>Een goede werksfeer.</p> <p>Een veilige en volgens de voorschriften uitgevoerde vlucht.</p>

<b>Nr. 9 Omgaan met andere culturen</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze om te gaan met passagiers uit andere culturen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Herkent, begrijpt en toont respect voor gedrag van andere culturen.</p> <p>Stelt zich vriendelijk en tolerant op ten opzichte van verschillen in behoeften en zienswijzen.</p> <p>Past waar nodig eigen gedrag en presentatie aan.</p> <p>Communiqueert in vloeiend Nederlands en Engels, zowel mondeling als schriftelijk, en spreekt één of meer andere Europese talen.</p>
<b>Resultaat</b>	Tevreden en goed geïnformeerde passagiers.

<b>Nr. 10 Omgaan met agressie</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze om te gaan met passagiers die agressief gedrag vertonen opdat escalatie van de situatie wordt voorkomen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<p>Herkent verschillende soorten agressie.</p> <p>Bepaalt aanpak en benaderingswijze.</p> <p>Schat effect eigen gedrag in.</p> <p>Geeft aan wat de consequenties kunnen zijn.</p> <p>Vraagt om gewenst gedrag.</p> <p>Stelt grenzen.</p> <p>Beloont gewenst gedrag zowel non-verbaal als verbaal.</p> <p>Regelt tijdig ondersteuning en/of waarschuwt de beveiliging.</p>
<b>Resultaat</b>	<p>De agressieve passagier wordt gekalmeerd.</p> <p>Vergroten van de (vlucht)veiligheid.</p>

<b>Nr. 11 Bevorderen eigen ontwikkeling</b>	
<b>Beroepscompetentie ON</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze haar professionele en persoonlijke ontwikkeling te bevorderen
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Neemt verantwoordelijkheid voor eigen ontwikkeling en gaat actief op zoek naar leermogelijkheden.
	Vraagt om feedback op functioneren.
	Stelt daarop verbeter- en leerpunten voor zichzelf op.
	Volgt cursussen en trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.
<b>Resultaat</b>	Goed opgeleide en gemotiveerde medewerker.
	Representatieve cabinemedewerker.

<b>Nr. 12 Zorgdragen voor gezondheid</b>	
<b>Beroepscompetentie ON</b>	De cabinemedewerker is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor haar gezondheid opdat zij kan blijven functioneren tijdens de vlucht.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Zorgt voor voldoende ontspanning en past op dat de hoeveelheid stress beperkt blijft.
	Draagt zorg voor een optimale conditie.
	Schat in of zij voldoende fit is om aan boord te stappen.
	Gebruikt de juiste (ergonomische) tilmethoden.
	Geeft tijdig de grenzen aan in een gesprek met de leidinggevende.
<b>Resultaat</b>	Gezonde en goed functionerende cabinemedewerker.

