

Beroepscompetentieprofiel Passagemedewerker

Regie: VTL
Datum wijzigen: 15 maart 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 PASSAGEMEDEWERKER	5
ALGEMENE INFORMATIE	5
MOGELIJKE FUNCTIEBENAMINGEN	6
LOOPBAANMOGELIJKHEDEN	6
BEROEPSBESCHRIJVING	6
TRENDS / INNOVATIES	7
KERNTAKEN VAN HET BEROEP	8
Kerntaak 1 Verzorgt het inchecken van passagiers	9
Kerntaak 2 Begeleidt het instaproces	10
Kerntaak 3 Handelt aankomende vluchten af	11
Kerntaak 4 voert loungewerkzaamheden uit	12
Kerntaak 5 handelt verloren en gevonden bagage af	12
Kerntaak 6 handelt bij calamiteiten	13
KERNOPGAVEN VAN HET BEROEP	13
OVERZICHTSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN	14
OVERZICHTSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNOPGAVE	14
BEROEPSCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA	15
Nr. 1 Inchecken	15
Nr. 2 Begeleiden instaproces	15
Nr. 3 Begeleiden uitstaproces	16
Nr. 4 Begeleiden proces aankomende bagage	16
Nr. 5 Begeleiden Vips/hulpbehoevende passagiers	17
Nr. 6 Zorgdragen van loungewerkzaamheden	17
Nr. 7 Zorgdragen voor gevonden/verloren bagage	17
Nr. 8 Bijdragen aan veiligheid op de luchthaven	18
Nr. 9 Samenwerken met collega's	18
Nr. 10 Omgaan met andere culturen	18
Nr. 11 Omgaan met agressie	18
Nr. 12 Bevorderen eigen ontwikkeling	19
Nr. 13 Zorgdragen voor gezondheid	19

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

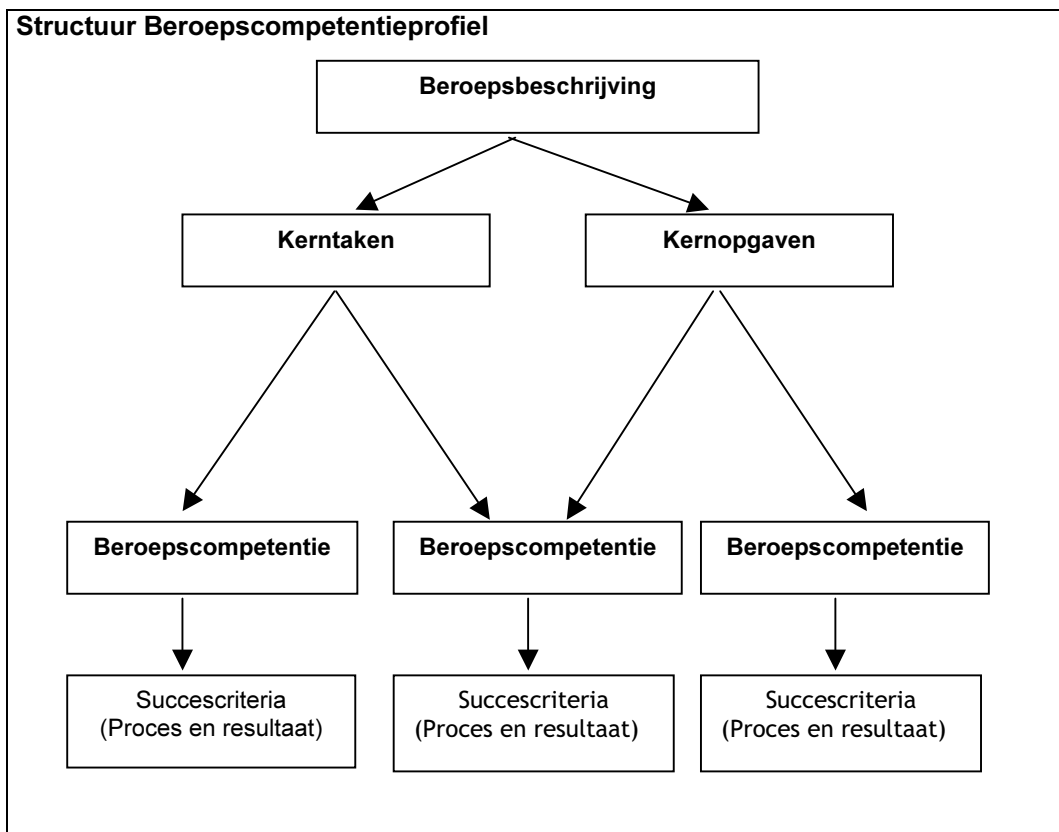
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Passagemedewerker. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

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 Passagemedewerker

Algemene informatie	Datum: 15 maart 2004	versie: definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie	
Ontwikkeld door	<ul style="list-style-type: none"> • Annemarieke Broenink 	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Beroepscompetentieprofiel luchtvaartdienstverlener (2001); • Functiebeschrijvingen KLM (2003); • Servicedocument luchtvaartdienstverlener (2003); • Verslagen vergaderingen Studierichtingcommissie Luchtvaartdienstverlener (2003). 	
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

- Passagemedewerker.
- Passage employee.
- Grondsteward(ess).
- Medewerker bagage services.
- Medewerker aankomsthal.
- Medewerker ticketdesk.
- Medewerker traffic passage.
- Arrival agent.
- Service agent.

Loopbaanmogelijkheden

De passagemedewerker kan bij gebleken geschiktheid nevenfuncties opnemen als trainer, procedureel medewerker of werving en selectie medewerker. Daarnaast kan de passagemedewerker doorgroeien naar leidinggevende functies zoals supervisor of duty manager. Buiten de luchtvaart kan de passagemedewerker doorstromen naar functies in het hotelwezen of toerisme, bijvoorbeeld als receptionist(e), host(ess) en toeristisch medewerker.

Beroepsbeschrijving

Beroepscontext
/werkzaamheden

De passagemedewerker is werkzaam bij luchtvaartmaatschappijen, afhandelingbedrijven, luchthavens of ondersteunende bedrijven (in transport en logistiek) voor de luchtvaartsector. De passagemedewerker begeleidt het gehele proces van afhandeling van een passagier en zijn bagage, bij het proces van inchecken, instappen, uitstappen en bagage afhandeling. Een belangrijke taak daarbij is de zorg voor veiligheid.

De afhandeling van vluchten wordt of door de luchtvaartmaatschappij zelf gedaan of uitbesteed aan een zogenaamde afhandelaar. Vooral op kleine luchthavens komt het voor dat alle vluchten door één afhandelaar worden verwerkt. In die gevallen is de passagemedewerker verantwoordelijk voor het gehele proces. Op grote luchthavens bestaat meer specialisatie en werken er passagemedewerkers specifiek voor bepaalde afdelingen (met speciale werkzaamheden). Deze afdelingen zijn bijvoorbeeld:

- Aankomsthal.
- Servicecentrum voor gestrande passagiers.
- Servicecentrum voor vermiste bagage.
- Lounges voor VIPS.
- Begeleiding van passagiers.

De passagemedewerker wisselt regelmatig van afdeling en wordt overal ingezet.

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

WETTELIJKE BEROEPSVEREISTEN

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

Rol en verantwoordelijkheden	De passagemedewerker is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket en daarnaast mede verantwoordelijk voor het behalen van de organisatie- doelstellingen. De passagemedewerker vertegenwoordigt het bedrijf in het contact met de passagiers. De passagemedewerker werkt onder leiding van een supervisor.
Complexiteit	Het werk van de passagemedewerker bestaat uit het toepassen en combineren van procedures onder hoge tijdsdruk en volgens strenge voorschriften. De passagemedewerker wordt regelmatig geconfronteerd met zaken, die de werkuitvoering verstoren en waarbij zij zelfstandig en daadkrachtig moet optreden. De passagemedewerker is overal inzetbaar in het proces van afhandeling van passagiers en bagage. De passagemedewerker spreekt naast vloeiend Nederlands en Engels, één of meer andere Europese talen.
Typerende beroepshouding	De passagemedewerker 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 passagemedewerker 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 door onder andere automatisering. Zie onderstaande voorbeelden.</p> <p>Self service check-in, het inchecken wordt door passagiers zelf gedaan aan een speciale kiosk. Dit betekent sneller inchecken en minder wachtrijen. De bagage wordt dan afgegeven bij een speciale balie (bagage drop-off). Het wordt voor passagiers makkelijker om online te boeken via internet. De passagier ontvangt dan een nummer waarmee hij kan inchecken of hij print de boardingkaart al van tevoren uit. Verdere ontwikkelingen zijn het thuis uitprinten van de kofferlabels en het uitzoeken van de stoelnummers.</p> <p>Aan de gate zal de communicatie met de passagiers voor een deel worden overgenomen door (plasma) screens met daarop infotainment, dit betekent informatie over het boarding proces, de stand-by list en de upgrade list, wetenswaardigheden over de plaats van bestemming zoals het weer. Voor passagiers die aankomen en moeten overstappen bevatten de screens informatie over aansluitingen, tijden e.d.</p> <p>Deze ontwikkelingen hebben consequenties voor het personeel, er zal een verschuiving komen in de werkzaamheden (aantal en niveau). Wanneer het personeel vragen van passagiers krijgt, zullen deze vragen vaak complexer zijn.</p>
Wetgeving	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. Dit heeft ook gevolgen voor het aantal personeelsleden.
Technologische ontwikkelingen	<p>Snelle ontwikkelingen op het gebied van digitale en geautomatiseerde systemen, een voorbeeld is een hand held terminal. Dit vereist regelmatige bijscholing van de passagemedewerker.</p> <p>Nieuwe biometrische persoonsherkenning technieken. Deze kunnen leiden tot andere incheck- en paspoortcontroleprocedures.</p>

Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Meer aandacht voor doorgroeimogelijkheden van medewerkers (employability). Meer integratie tussen afdelingen en het ontwikkelen van functies die afdelingsoverstijgend zijn. Het engels wordt de standaardtaal die gebruikt wordt op luchthavens.
Internationale ontwikkelingen	Door internationaal terrorisme zijn de veiligheidsmaatregelen en de controle van de passagiers en bagage verscherpt. De IATA ontwikkelt nieuwe standaarden voor ticketloos reizen. Dit leidt tot een aanpassing van de diverse reglementen.

Kerntaken van het beroep

- 1 Verzorgt het inchecken van passagiers.
- 2 Begeleidt het instaproces.
- 3 Handelt aankomende vluchten af.
- 4 Voert loungewerkzaamheden uit.
- 5 Handelt verloren en gevonden bagage af.
- 6 Handelt bij calamiteiten.

Kerntaak 1	Verzorgt het inchecken van passagiers
Proces	<p>De passagemedewerker ontvangt van de passagier de reisdocumenten en checkt deze aan de hand van de gegevens in de computersystemen. Indien incorrect wijzigt zij deze gegevens in het systeem. De passagemedewerker bespreekt de stoelvoorkeuren met de passagiers. Wanneer er sprake is van een self check-in kiosk assisteert de passagemedewerker de passagier waar nodig bij het inchecken en het verkrijgen van de instapkaart.</p> <p>De passagemedewerker controleert paspoorten, visa en vereiste gezondheidspapieren (vaccinatiebewijzen) op geldigheid en aan de hand van de gegevens in de computersystemen.</p> <p>De passagemedewerker checkt de ruim- en handbagage en controleert op niet toegestane gevaarlijke stoffen. Daarbij geeft de passagemedewerker voorlichting over de gevaarlijke stoffen in de bagage. De passagemedewerker brengt de bagagegegevens in de computer in. De passagemedewerker weegt de ruimbagage en rekent het overgewicht van de bagage uit, labelt de bagage en zet deze op de transportband. De passagemedewerker controleert het gewicht en de afmeting van de handbagage en labelt deze.</p> <p>De passagemedewerker verstrekt de passagier een instapkaart en reçu en verstrekt informatie over tijd en plaats waar de passagier wordt verwacht en de (veiligheids)regels op de luchthaven.</p> <p>De passagemedewerker schakelt een gespecialiseerde afdeling/afhandelaar/medische dienst in voor hulpbehoevende passagiers, passagiers reizend met een medische indicatie of VIP's en draagt deze passagiers aan deze afdeling/afhandelaar over of draagt zelf zorg voor de benodigde service.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De passagemedewerker draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte, veilige en snelle afhandeling van een passagier en zijn bagage. De passagemedewerker vertegenwoordigt het bedrijf in het contact met de passagiers en is mede verantwoordelijk voor het behalen van een zo hoog mogelijke passagierswaardering. De passagemedewerker kan de passagiers daartoe in correct Nederlands, Engels en één of meer andere Europese talen te woord staan.</p>
Complexiteit	<p>Het werk van de passagemedewerker 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"> • De tijdsdruk en de grote afhankelijkheid van (en storingen in) de technische systemen. • Het functioneren in aanwezigheid van passagiers (die de passagemedewerkers op de vingers kijken). • Het verwerken van grote aantallen passagiers. • Het omgaan met passagiers, die ontevreden, nerveus, gehaast of agressief zijn. • Het regelmatig 'nee' moeten verkopen aan passagiers. • Het communiceren met passagiers uit andere culturen inclusief een taalbarrière. • Het werken in onregelmatige diensten. • Verstoringen in de vluchtuitvoering.
Betrokkenen	<p>De passagemedewerker heeft bij de uitvoering van de kerntaak te maken met passagiers, luchtvaartmaatschappij, afhandelaars, beveiliging, marechaussee, douane, gespecialiseerde afhandelaars, operations officer passageafhandeling, luchthavendiensten, medische diensten, bagage employee, platform employee, kas employee, leidinggevend management, afdeling indelingen en vluchtondersteunende afdelingen.</p>

(Hulp-)middelen	Uniform en luchthavenpas, communicatiemiddelen, computersystemen, transportmiddelen.
Kwaliteit van Proces en Resultaat	De passagemedewerker 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 de luchtvaart.
Keuzes en dilemma's	<ul style="list-style-type: none"> • BEDRIJFSBELANG VERSUS KLANTBELANG Een afweging maken tussen het tegemoet komen aan de wensen van de passagier en het opkomen voor belangen, zowel die van het bedrijf als die van de passagemedewerker zelf. • ZELF BESLISSEN VERSUS OVERLEGGEN Inschatten in hoeverre de zaken door de passagemedewerker zelf kunnen worden afgehandeld en wanneer de beveiliging/marechaussee of leidinggevende moet worden gewaarschuwd. • PROCEDURES VERSUS AFWIJKINGEN Bepalen wanneer er moeten afgeweken van de standaardprocedures om een escalatie van de situatie te voorkomen of op te lossen.

Kerntaak 2	Begeleidt het instapproces
Proces	<p>De passagemedewerker is aanwezig bij de gate en neemt daar instapkaarten van de passagiers aan of verstrekt instapkaarten aan de last-minute passagiers. De passagemedewerker begeleidt de passagiers bij het instappen en laat passagiers die nog niet ingestapt zijn omroepen.</p> <p>De passagemedewerker beantwoordt vragen van passagiers en draagt zorg voor opvang, begeleiding en verwijzing van passagiers. Zij inventariseert klachten en wensen en leeft zich daarbij in de omstandigheden van de passagier.</p> <p>De passagemedewerker geeft informatie door aan passagiers bij verstoringen in de vluchtuitvoering en grijpt in wanneer de voortgang van het instapproces verstoord wordt. Zij biedt excuses aan voor vertragingen.</p> <p>De passagemedewerker verstrekt een beladingschema aan het cockpitpersoneel en cabineoverzichten en passagierslijsten aan het cabinepersoneel.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	Zie kerntaak 1. Tevens is de passagemedewerker verantwoordelijk voor het punctueel laten vertrekken van de vlucht met inachtneming van de voorschriften en procedures.
Complexiteit	Zie kerntaak 1.
Betrokkenen	Zie kerntaak 1. Tevens cabine- en cockpitpersoneel.
(Hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Zie kerntaak 1.
Keuzes en dilemma's	Zie kerntaak 1.

Kerntaak 3	Handelt aankomende vluchten af
Proces	<p>De passagemedewerker begeleidt de uitstappende passagiers en verwijst ze naar de bagagehal c.q. uitgang. Zij schakelt een gespecialiseerde afdeling/afhandelaar/medische dienst in voor hulpbehoevende passagiers, passagiers reizend met een medische indicatie of VIP's en draagt deze passagiers aan deze afdeling/afhandelaar/medische dienst over of draagt zelf zorg voor de benodigde service.</p> <p>De passagemedewerker verstrekt transitkaarten voor overstappende passagiers en verstrekt informatie over tijd en plaats waar de passagiers worden verwacht of begeleidt deze passagiers wanneer er haast bij geboden is.</p> <p>De passagemedewerker begeleidt passagiers bij sterk vertraagde of geannuleerde vluchten en informeert deze over het alternatief/het vervolg. De passagemedewerker organiseert dat er voor gestrande passagiers hotelaccommodatie en vervoer geregeld wordt.</p> <p>De passagemedewerker verstrekt inlichtingen omtrent het terugvinden van bagage en neemt contact op met de bagagekelder indien er onregelmatigheden zijn, bijvoorbeeld bij vermissing van bagage en wanneer er bagage op de reclaibanden achterblijft. In het laatste geval speurt de passagemedewerker naar afkomst en eigenaar van de bagage.</p> <p>Zij informeert de passagiers tijdig bij bagage aankomstvertragingen en bagagevermissing, vult wanneer nodig het vermissingsrapport in, licht de passagier in omtrent het vervolg en biedt excuses aan voor deze vertraging/vermissing.</p> <p>De passagemedewerker vangt passagiers op die slecht nieuws hebben ontvangen of brengt zelf slecht nieuws over en ondersteunt deze passagiers. De passagemedewerker schakelt de marechaussee in indien er asielzoekers arriveren.</p> <p>De passagemedewerker verwijst de passagiers naar de transferbalie in verband met het ophalen van hun huisdieren.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	Zie kerntaak 1.
Complexiteit	<p>Zie kerntaak 1, tevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het omgaan met passagiers die hun bagage kwijt zijn en daardoor kwaad, ontevreden of ongelukkig zijn. • Het omgaan met de voorwerpen die worden aangetroffen in de bagage (waardevol, illegaal, bedorven).
Betrokkenen	Zie kerntaak 2.
(Hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Zie kerntaak 1.
Keuzes en dilemma's	Zie kerntaak 1.

Kerntaak 4		voert loungewerkzaamheden uit
Proces	De passagemedewerker is verantwoordelijk voor het netjes en representatief houden van de lounges. Daarvoor voert zij lichte schoonmaakwerkzaamheden uit en schakelt reinigingsdiensten in. De passagemedewerker zet de diverse buffetten in de lounges op en zorgt ervoor dat deze buffetten representatief blijven. Zij draagt zorg voor de instandhouding van de voorraden en ontvangt en controleert de geleverde goederen. De passagemedewerker beantwoordt vragen van de passagiers over de aanwezige faciliteiten en andere zaken. Daarnaast draagt zij zorg voor opvang, begeleiding en verwijzing van passagiers. Zij inventariseert klachten en wensen en leeft zich daarbij in de omstandigheden van de passagier.	
Rol / verantwoordelijkheden	Zie kerntaak 2.	
Complexiteit	Zie kerntaak 1.	
Betrokkenen	Zie kerntaak 1.	
(Hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.	
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Zie kerntaak 1. Tevens de HACCP richtlijnen.	
Keuzes en dilemma's	Zie kerntaak 1.	

Kerntaak 5		handelt verloren en gevonden bagage af
Proces	De passagemedewerker zoekt naar bagage waarvoor een vermissingsrapport is opgemaakt. De passagemedewerker registreert de achtergebleven bagage op de reclaimbanden en draagt zorg voor fysieke opslag van de bagage. Zij probeert te achterhalen wie de eigenaar van deze bagage is. Wanneer dit gelukt is, verzorgt zij het verzendklaar maken van de bagage, inclusief de douane-check en de nazending van de bagage met bestemming buiten Nederland. De passagemedewerker behandelt telefonische vragen van passagiers met betrekking tot de status van de bagage of neemt zelf contact op om de status weer te geven. De passagemedewerker zorgt voor de dossiers en archivering.	
Rol / verantwoordelijkheden	Zie kerntaak 2.	
Complexiteit	Zie kerntaak 3.	
Betrokkenen	Zie kerntaak 1.	
(Hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.	
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Zie kerntaak 1.	
Keuzes en dilemma's	Zie kerntaak 1.	

Kerntaak 6	handelt bij calamiteiten
Proces	De eerste prioriteit van de passagemedewerker is de zorg voor veiligheid. Zij grijpt in wanneer de (veiligheids)regels overtreden worden. Zij waarschuwt wanneer nodig haar leidinggevende, de beveiliging/marechaussee of de medische dienst. Ook wanneer passagiers agressief optreden grijpt de passagemedewerker in, zij toont daarbij begrip voor emotie maar stelt op tactvolle wijze grenzen. De passagemedewerker voert wanneer nodig de nood- en evacuatieprocedures uit en begeleidt de passagiers hierin. Zij behoudt in alle situaties het overzicht.
Rol / verantwoordelijkheden	Zie kerntaak 2.
Complexiteit	Zie kerntaak 1.
Betrokkenen	Zie kerntaak 1.
(Hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Zie kerntaak 1.
Keuzes en dilemma's	Zie kerntaak 1.

Kernopgaven van het beroep

1. BEDRIJFSBELANG VERSUS KLANTBELANG

De passagemedewerker 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. TIJD VERSUS KWALITEIT

De passagemedewerker staat voor de opgave om bij grote tijdsdruk het hoofd koel te houden en kwaliteit te (blijven) leveren. De tijdsdruk wordt versterkt als er storingen optreden in het computersysteem waar de passagemedewerker mee moet werken.

3. UITVOERING VERSUS WELZIJN

De passagemedewerker staat voor de opgave om een goede fysieke en psychische conditie te behouden bij het werken onder zware omstandigheden. Dit zijn onder andere het werken in onregelmatige diensten en onder grote stress, het werken in een omgeving met weinig daglicht, het slepen met zware koffers, het omgaan met grote aantallen mensen, het omgaan met agressieve passagiers, het werken met veel afhankelijkheidsfactoren (technische apparatuur). Het is van belang dat de passagemedewerker hierbij zelf aangeeft waar haar grenzen liggen en zorgdraagt voor voldoende conditie.

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)											
1	Inchecken	X									
2	Begeleiden instaproces		X								
3	Begeleiden uitstaproces			X							
4	Begeleiden proces aankomende bagage			X							
5	Begeleiden Vips/hulpbehoevende passagiers	X	X	X							
6	Zorgdragen voor loungewerkzaamheden				X						
7	Zorgdragen voor verloren/gevonden bagage					X					
8	Bijdragen aan veiligheid op de luchthaven	X	X	X	X	X	X				
sociaal-communicatieve (SC)											
9	Samenwerken met collega's		X	X	X	X	X				
10	Omgaan met andere culturen	X	X	X	X	X	X				
11	Omgaan met agressie	X	X	X	X	X	X				
12	Bevorderen eigen ontwikkeling	X	X	X	X	X	X				
ontwikkelings (ON)											
13	Zorgdragen gezondheid	X	X	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)											
1	Inchecken	X	X	X							
2	Begeleiden instaproces	X	X	X							
3	Begeleiden uitstaproces	X	X	X							
4	Begeleiden proces aankomende bagage	X	X	X							
5	Begeleiden Vips/hulpbehoevende passagiers	X	X	X							
6	Zorgdragen voor loungewerkzaamheden	X	X	X							
7	Zorgdragen voor verloren/gevonden bagage	X	X	X							
8	Bijdragen aan veiligheid op de luchthaven	X	X	X							
sociaal-communicatieve (SC)											
9	Samenwerken met collega's	X	X	X							
10	Omgaan met andere culturen	X	X	X							
11	Omgaan met agressie	X	X	X							
12	Bevorderen eigen ontwikkeling	X	X	X							
ontwikkelings (ON)											
13	Zorgdragen gezondheid	X	X	X							

Beroepscompetenties met succescriteria

Nr. 1 Inchecken	
Beroepscompetentie VM, SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze passagiers in te checken opdat de passagiers snel worden verwerkt en de (vlieg)veiligheid wordt gewaarborgd.
Succescriteria	
Proces	<p>Is aanwezig in de vertrekhal en scheidt een gastvrije stemming door gedrag en uitstraling.</p> <p>Checkt de reis- en vervoersdocumenten.</p> <p>Checkt en labelt de bagage.</p> <p>Rekent overgewicht van de bagage uit.</p> <p>Geeft informatie over gevaarlijke stoffen in bagage.</p> <p>Bespreekt plaats in vliegtuig.</p> <p>Verstrekt instapkaart.</p> <p>Informeert passagier over gate en tijden.</p> <p>Regelt vervoer voor hulpbehoevende passagier/VIP.</p> <p>Beantwoordt de vragen van de passagiers.</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>
Resultaat	<p>De gegevens zijn correct ingevoerd in de computersystemen.</p> <p>Goed geïnformeerde en tevreden passagiers.</p> <p>Bagage is op de juiste manier verwerkt, geen gevaarlijke stoffen in bagage.</p> <p>Geen wachtrijen voor de balie.</p>

Nr. 2 Begeleiden instapproces	
Beroepscompetentie VM, SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze passagiers te begeleiden tot in het vliegtuig opdat de vlucht punctueel kan worden uitgevoerd en de (vlieg)veiligheid wordt gewaarborgd.
Succescriteria	
Proces	<p>Is aanwezig bij de gate en scheidt een gastvrije stemming door gedrag en uitstraling.</p> <p>Controleert en verstrekt instapkaarten.</p> <p>Controleert de passagierslijst en laat nog niet gearriveerde passagiers omroepen.</p> <p>Verwerkt upgrade verzoeken van passagiers.</p> <p>Verwerkt wachtlijst.</p> <p>Controleert handbagage.</p> <p>Informeert passagiers over verstoringen en het vervolg.</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>Verstrekt beladingschema, cabine overzichten en passagierslijsten aan vliegtuigpersoneel.</p> <p>Geeft aan wanneer passagiers kunnen instappen en houdt de voortgang daarvan in de gaten.</p> <p>Is alert op onveilige situaties.</p>
Resultaat	<p>Passagiers zijn op tijd in vliegtuig, punctuele vluchtafhandeling is mogelijk.</p> <p>Tevreden en goed geïnformeerde passagiers.</p>

Nr. 3 Begeleiden uitstapproces	
Beroepscompetentie VM, SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze uitstappende passagiers te begeleiden en verder te verwijzen op vlotte, betrouwbare en veilige wijze.
Succescriteria	
Proces	<p>Is aanwezig bij de gate en schept een gastvrije stemming door gedrag en uitstraling.</p> <p>Regelt voor VIP's/hulpbehoevende passagiers begeleiding.</p> <p>Verstrekt transitkaarten voor overstappende passagiers en informeert deze overstappende passagiers over gate en tijden.</p> <p>Begeleidt deze passagiers wanneer de overstaptijd kort is.</p> <p>Vangt passagiers op die slecht nieuws hebben ontvangen of brengt zelf slecht nieuws over, ondersteunt de passagiers daarbij.</p> <p>Organiseert voor gestrande passagiers hotelaccommodatie en vervoer.</p> <p>Schakelt marechaussee in indien er asielzoekers arriveren.</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>Is alert op onveilige situaties.</p>
Resultaat	<p>Goed geïnformeerde en tevreden passagiers.</p> <p>Passagiers zijn op snelle wijze doorverwezen.</p>

Nr. 4 Begeleiden proces aankomende bagage	
Beroepscompetentie VM, SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze passagiers te begeleiden bij het terugvinden van hun bagage op vlotte en betrouwbare wijze.
Succescriteria	
Proces	<p>Is aanwezig bij de reclaimbanden en schept een gastvrije stemming door gedrag en uitstraling.</p> <p>Informeert de passagiers tijdig bij bagage aankomstvertragingen.</p> <p>Informeert passagiers tijdig bij bagage vermissing, vult de bijbehorende rapporten/formulieren in en informeert de passagiers over het vervolg.</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>Biedt excuses aan voor verstoringen en geeft alternatieven aan.</p> <p>Informeert de passagiers over het verkrijgen van hun huisdieren.</p> <p>Registreert achtergebleven bagage.</p> <p>Neemt contact op met de bagagekelder indien er onregelmatigheden zijn (bij vermissing van bagage en wanneer er bagage op de reclaimbanden achterblijft).</p>
Resultaat	<p>Goed geïnformeerde en tevreden passagiers.</p> <p>Bagage is op de juiste manier verwerkt, zoveel mogelijk bagage is teruggevonden.</p> <p>Klachten zijn op serieuze wijze verwerkt.</p>

Nr. 5 Begeleiden Vips/hulpbehoevende passagiers	
Beroepscompetentie VM/SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze Vips en/of hulpbehoevende passagiers te begeleiden opdat zij veilig op de juiste plaats aankomen.
Succescriteria	
Proces	<p>Haalt de passagier op, op de afgesproken plaats en tijd.</p> <p>Vervoert of begeleidt deze passagier naar plaats van bestemming.</p> <p>Draagt deze passagier over aan respectievelijk cabinepersoneel, taxichauffeur, verzorgers/begeleiders of medische dienst..</p> <p>Beantwoordt vragen van de passagier.</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>Heeft oog voor het comfort van de passagier en stelt waar nodig de passagier gerust.</p> <p>Draagt zorg voor de (ruim)bagage van deze passagier.</p>
Resultaat	<p>Goed geïnformeerde en tevreden passagiers.</p> <p>Passagiers zijn op veilige en afgesproken wijze begeleid.</p>

Nr. 6 Zorgdragen van loungewerkzaamheden	
Beroepscompetentie VM/SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor de werkzaamheden in de lounge.
Succescriteria	
Proces	<p>Houdt lounge netjes en representatief.</p> <p>Zet buffetten op en onderhoudt deze.</p> <p>Houdt voorraden bij en bestelt indien nodig.</p> <p>Ontvangt en controleert geleverde goederen.</p> <p>Beantwoordt vragen van passagiers.</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>Werkt volgens HACCP richtlijnen.</p>
Resultaat	<p>Tevreden en goed geïnformeerde passagiers.</p> <p>Lounge is netjes, representatief en goed bevoorrad.</p>

Nr. 7 Zorgdragen voor gevonden/verloren bagage	
Beroepscompetentie VM, SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze gevonden en verloren bagage af te handelen opdat zoveel mogelijk bagage snel wordt teruggevonden of afgeleverd wordt bij de eigenaar.
Succescriteria	
Proces	<p>Zoekt naar bagage waarvoor een vermissingsrapport is opgemaakt.</p> <p>Registreert de achtergebleven bagage op de reclaimbanden.</p> <p>Opent bagage om uit te zoeken wie eigenaar is en is daarbij alert op onveilige situaties.</p> <p>Regelt fysieke opslag van bagage.</p> <p>Maakt gevonden 'vermiste' bagage verzendklaar, inclusief douane check.</p> <p>Beantwoordt telefonische vragen van passagiers over bagage.</p> <p>Biedt excuses aan voor verstoringen en geeft alternatieven aan.</p> <p>Houdt dossiers over bagage bij.</p>
Resultaat	<p>Tevreden en goed geïnformeerde passagiers.</p> <p>Bagage is snel weer bij eigenaar, zo min mogelijk bagage in opslag.</p>

Nr. 8 Bijdragen aan veiligheid op de luchthaven	
Beroepscompetentie VM, BOS	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze de veiligheid op de luchthaven te vergroten.
Succescriteria	
Proces	Informeert passagiers over veiligheidsregels.
	Onderneemt actie wanneer regels overtreden worden.
	Checkt (ruim)bagage op gevaarlijke stoffen.
	Voorkomt escalatie van problemen door de juiste omgang met (agressief gedrag van) passagiers.
	Waarschuwt tijdig marechaussee, beveiliging en/of medische dienst.
	Past waar nodig nood- en evacuatieprocedures toe en behoudt het overzicht.
	Volgt bijscholingscursussen op het gebied van veiligheid.
Resultaat	Vergroten van de (vlucht)veiligheid.
	Controle op naleving van de regels.

Nr. 9 Samenwerken met collega's	
Beroepscompetentie SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze samen te werken met collega's en andere betrokkenen opdat er een goede werksfeer ontstaat en de teamdoelen bereikt worden.
Succescriteria	
Proces	Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend op ten aanzien van collega's.
	Bouwt snel een collegiale relatie op.
	Motiveert collega's en zichzelf, ook onder zware omstandigheden.
	Gaat bewust om met feedback geven en ontvangen.
Resultaat	Een goede werksfeer.
	Teamdoelen worden bereikt.

Nr. 10 Omgaan met andere culturen	
Beroepscompetentie SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze om te gaan met passagiers uit andere culturen.
Succescriteria	
Proces	Herkent, begrijpt en toont respect voor gedrag van andere culturen.
	Stelt zich vriendelijk en tolerant op ten opzichte van verschillen in behoeften en zienswijzen.
	Past waar nodig eigen gedrag en presentatie aan.
	Communiqueert in verschillende Europese talen, zowel mondeling als schriftelijk.
Resultaat	Tevreden en goed geïnformeerde passagiers.

Nr. 11 Omgaan met agressie	
Beroepscompetentie SC	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze om te gaan met passagiers die agressief gedrag vertonen opdat escalatie van de situatie wordt vermeden en de schade beperkt blijft.
Succescriteria	
Proces	Herkent verschillende soorten agressie.
	Bepaalt aanpak en benaderingswijze.
	Schat effect eigen gedrag in.
	Geeft aan wat de consequenties kunnen zijn.
	Vraagt om gewenst gedrag.
	Stelt grenzen.
	Beloont gewenst gedrag zowel non-verbaal als verbaal.
	Regelt tijdig ondersteuning en/of waarschuwt de beveiliging.
Resultaat	De agressieve passagier wordt gekalmeerd.
	Vergroten van de (vlucht)veiligheid.

Nr. 12 Bevorderen eigen ontwikkeling	
Beroepscompetentie ON	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze haar professionele en persoonlijke ontwikkeling te bevorderen.
Succescriteria	
Proces	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.
Resultaat	Goed opgeleide en gemotiveerde medewerker.
	Representatieve passagemedewerker.

Nr. 13 Zorgdragen voor gezondheid	
Beroepscompetentie ON	De passagemedewerker is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor haar gezondheid opdat zij kan blijven functioneren.
Succescriteria	
Proces	Zorgt voor voldoende ontspanning.
	Draagt zorg voor een optimale conditie.
	Past op dat de hoeveelheid stress beperkt blijft.
	Gebruikt de juiste (ergonomische) tilmethoden.
	Neemt regelmatig pauze (bij computerwerk).
	Geeft tijdig de grenzen aan in een gesprek met de leidinggevende.
Resultaat	Gezonde en goed functionerende passagemedewerker.

