

Actualiteitsanalyse Beroepscompetentieprofiel Cabinemedewerker

Opdrachtgever: VTL

ECORYS

Etienne van Nuland
Karel Kans

Rotterdam, 21 september 2009

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

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E asb@ecorys.com
W www.ecorys.nl
K.v.K. nr. 24316726

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

1 Actualisatie BCP's

In opdracht van VTL heeft ECORYS voor 37 beroepscompetentieprofielen (bcp's) een actualiteitsanalyse uitgevoerd. Het gaat om 37 bcp's uit 8 verschillende branches. Voor 5 thema's is nagegaan of zich ontwikkelingen hebben voorgedaan die een aanpassing van het bcp noodzakelijk maken. De thema's zijn:

- Wet- en regelgeving.
- Arbeidsmarkt.
- Technologie.
- Bedrijfsorganisatorische of bedrijfseconomische ontwikkelingen.
- Internationale ontwikkelingen.

Onderzoeksaanpak

De actualiteitsanalyse is in twee stappen uitgevoerd:

- Desk research waarin openbare bronnen zijn geraadpleegd, zoals informatie van nationale en internationale sectororganisaties (werkgevers- en werknemersverenigingen), wet- en regelgeving en branchespecifieke arbeidsmarktonderzoek.
- Rondetafelbijeenkomsten waarin de uitkomsten van het desk research is voorgelegd aan experts en eventueel aan gevuld. Alle geïnventariseerde ontwikkelingen zijn getoetst op relevantie (is er inhoudelijk de noodzaak het bcp aan te passen) en op representativiteit (in hoeverre doet de gesignaleerde ontwikkeling zich in de gehele sector voor).

De rondetafelbijeenkomsten zijn begeleid door Etienne van Nuland en Karel Kans, die ook de desk research hebben uitgevoerd. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de voor deze sector benaderde partijen en de deelnemers.

Tabel 1.1 Overzicht rondetafelbijeenkomsten

Sector	BCP's	Benaderde partijen	Deelnemers
Wegvervoer en logistiek - Luchtvaart	Cabinemedewerker	ACN, KLM, ROCvA, Transavia	Mevr. S. Likumahua, KLM Dhr. F. Tettero, Transavia Mevr. G. Tettero, Transavia Mevr. S. Helmes – Van Asperen, VTL

Tabel 1.2 Overzicht van geïnventariseerde ontwikkelingen, de relevantie en representativiteit ervan en eventuele gevolgen voor het BCP per toetsingscriterium en go/ no go beslissing

Toetsingscriteria	Ontwikkelingen / trends / innovaties	Relevant	Representativiteit	Gevolg voor BCP Ja / nee
Wet- en regelgeving	Werk- en rusttijdenregelgeving op Europees niveau	Nee	Hoog	Nee
Arbeidsmarkt	1. Met het oog op voldoende instroom en de aansluiting tussen opleiding en arbeidsmarkt en het niet kwijtraken van potentiële medewerkers, heeft Transavia de minimum leeftijd verlaagd van 21 naar 18 jaar. Dit betekent dat medewerkers gemiddeld jonger worden.	Ja	Laag, geldt alleen voor Transavia (bij andere bedrijven wordt momenteel niet geworven).	Nee, maar ontwikkeling 4 wordt hierdoor wel relevanter.
	2. Er is weinig doorstroom naar andere functies, cabinepersoneel blijft lang werkzaam in de inflightwereld. Dit heeft als nadeel dat men te lang blijft hangen en moeilijk naar werk in een andere sector of beroep kan overstappen. Dit is een probleem wanneer het werk te zwaar wordt. Oplossing moet in HRM worden gezocht (nevenfuncties).	Nee	Laag, m.n. KLM	Nee
	3. Veel uitstroom binnen een jaar nadat iemand is gestart in het beroep. Dit wordt niet als probleem ervaren.	Nee	Laag, m.n. Transavia	Nee
	4. Het arbeidsaanbod verandert: bij jonge instroom zijn zaken als discipline en verantwoordelijkheid niet vanzelfsprekend. Hoewel het beroep niet veranderd is, kan hierop in het BCP meer de nadruk worden gelegd, omdat er ook in de opleidingen meer aandacht aan gegeven zal moeten worden.	Ja	Hoog	Ja (zie ook ontwikkeling 1).
	5. Communicatie en taalgebruik van jonge mbo'ers is anders. Hoewel het beroep niet veranderd is, kan hier in het BCP meer de nadruk op worden gelegd, omdat ook in de opleidingen meer aandacht aan communicatie en taalgebruik gegeven zal moeten worden.	Ja	Hoog	Ja (zie ook ontwikkeling 1).
Technologie	7. Veel administratieve zaken gaan via de digitale weg (webportals). Fysieke postvakjes worden niet meer gebruikt. Voor oudere werknemers is dit eerder een probleem dan voor jongeren.	Nee	Laag	Nee
	8. Aan boord wordt gebruik gemaakt van een salescomputer. Deze is eenvoudig in het gebruik	Nee	Hoog	Nee

Toetsingscriteria	Ontwikkelingen / trends / innovaties	Relevant	Representativiteit	Gevolg voor BCP Ja / nee
	9. Technologie van het vliegtuig wordt eenvoudiger, ook door standaardisatie van de vloot binnen een bedrijf.	Ja	Laag: Transavia vliegt met een type toestel. KLM beschikt over een vloot van meerdere typen toestellen, zodat standaardisatie bij KLM in mindere mate speelt.	Ja, eisen over kennis van diverse toestellen zouden naar beneden kunnen bijgesteld (bv KT1 en 6).
Bedrijfsorganisatorisch en bedrijfseconomisch	10. Het belang van sales blijft groeien (safety, service and sales). Als selectie criterium is sales-vaardigheden belangrijker geworden.	Ja	Hoog: bij Trans-via meer dan bij KLM	Ja, wellicht
	11. Snelle ontwikkelingen in de markt vereisen een grotere flexibiliteit en aanpassingsvermogen van het personeel.	Ja	Hoog, maar vooral Transavia, KLM is stabiel wat dit betreft.	Ja
	12. Door marktontwikkelingen, overnames, allianties is er binnen een crew vaker sprake van cultuurverschillen. Het kunnen omgaan met taal- en cultuurverschillen heeft niet alleen betrekking op de omgang met passagiers, maar ook met collega's. Dit vraagt een ander cultureel bewustzijn dan bij cultuurverschillen tussen de cabinemedewerker en passagiers.	Ja	Hoog, Transavia (bv. Deens) en KLM (deels Aziatische crews) wel, Martinair en Arkefly niet.	Ja
	13. Meer differentiatie in de service: hoe meer een reiziger betaalt, hoe meer service, bv. voor extra ruimte vanwege lange benen moet extra betaald worden.	Ja	Hoog	Ja
Internationale ontwikkelingen	14. Allianties, overnames ed.	Nee	Hoog	Nee
Go / no go beslissing over verdere verdiepende analyse:				Go / no go

Advies go/no go: ECORYS adviseert vervolgonderzoek vanwege de ontwikkelingen op de volgende punten

- Zelfstandigheid en discipline
- Culturele verschillen binnen de crew
- Eenvoudiger technologie
- Meer differentiatie in service en sales
- Flexibiliteit door marktontwikkelingen

Relevantie: bij relevantie gaat het erom te bepalen of er op basis van de geconstateerde trend of innovatie een inhoudelijk noodzaak is om de kerntaak, kernopgave of beroepscompetentie te wijzigen.

Representativiteit: bij representativiteit gaat het erom te bepalen in welke mate de geconstateerde trend of innovatie zich in de sector of het beroep voordoet en in hoeverre een verandering van het BCP gerechtvaardigd is. Immers, een (technologische) innovatie kan ingrijpende gevolgen hebben voor een beroep, maar wanneer de innovatie zich beperkt tot een klein aantal bedrijven, dan is voorzichtigheid met aanpassing van het BCP op zijn plaats.