

Kwalificatiedossier mbo

## **Luchtvracht**

### **Crebonr. 23311**

Kwalificaties

» **Air cargo specialist (Crebonr. 25778)**

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

**Transport, scheepvaart en logistiek (Crebonr. 79070)**

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem  
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem  
Op: 10-09-2021

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	6
<b>B1-K1: Verricht coördinerende werkzaamheden bij de afhandeling van luchtvracht</b>	6
B1-K1-W1: Bereidt het laden, de transfer en het transport van luchtvracht voor	7
B1-K1-W2: Begeleidt het laden, de transfer en het transport van luchtvracht	8
<b>B1-K2: Levert input voor het operationele beleid en handelt bijzondere procedures af</b>	9
B1-K2-W1: Handelt bij incidenten / afwijkende procedures en schade in het operationele proces	10
B1-K2-W2: Doet verbetervoorstellen voor het operationele proces	10
<b>B1-K3: Voert administratieve werkzaamheden uit ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces van luchtvracht</b>	11
B1-K3-W1: Verwerkt administratieve gegevens ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces	12
B1-K3-W2: Stelt documenten op ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces	13
<b>B1-K4: Verricht commerciële activiteiten</b>	14
B1-K4-W1: Voert relatiebeheer	14
B1-K4-W2: Werkt vragen van opdrachtgevers uit in een voorstel	15
B1-K4-W3: Voert verkoopgesprekken en stelt contracten op	15
B1-K4-W4: Neemt transportopdrachten aan en monitort de uitvoering van de opdracht	16
<b>2. Generieke onderdelen</b>	17
<b>Profieldeel</b>	18
<b>P1: Air cargo specialist</b>	18

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Air cargo specialist	4	Nee	middenkaderopleiding

## Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Verricht coördinerende werkzaamheden bij de afhandeling van luchtvracht	B1-K1-W1	Bereidt het laden, de transfer en het transport van luchtvracht voor
	B1-K1-W2	Begeleidt het laden, de transfer en het transport van luchtvracht
B1-K2 Levert input voor het operationele beleid en handelt bijzondere procedures af	B1-K2-W1	Handelt bij incidenten / afwijkende procedures en schade in het operationele proces
	B1-K2-W2	Doet verbetervoorstellen voor het operationele proces
B1-K3 Voert administratieve werkzaamheden uit ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces van luchtvracht	B1-K3-W1	Verwerkt administratieve gegevens ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces
	B1-K3-W2	Stelt documenten op ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces
B1-K4 Verricht commerciële activiteiten	B1-K4-W1	Voert relatiebeheer
	B1-K4-W2	Werkt vragen van opdrachtgevers uit in een voorstel
	B1-K4-W3	Voert verkoopgesprekken en stelt contracten op
	B1-K4-W4	Neemt transportopdrachten aan en monitort de uitvoering van de opdracht

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Air cargo specialist
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt op en rond een luchthaven in de afhandeling van luchtvracht. De luchthaven is een wereld waarin 24/7 wordt gewerkt om vliegtuigen veilig te laten landen en opstijgen, cargo te laden en te lossen en passagiers te laten instappen en uitchecken. Op een luchthaven wordt een onderscheid gemaakt tussen de activiteiten die aan landzijde en aan luchtzijde plaatsvinden. Op een luchthaven zijn veel functies waarvoor binnen het mbo wordt opgeleid. Deze functies worden altijd uitgeoefend als onderdeel van het totale proces. In dit dossier gaat het om beroepen in de afhandeling van luchtvracht. Voor een goede uitoefening van dit beroep is naast beroepsspecifieke kennis en vaardigheden ook van belang dat de student de totale keten van processen overziet en kent en zich bewust is wat de rol van organisaties en bedrijven binnen deze wereld is. Het werken op en rond een luchthaven is werken in een dynamische omgeving. Het is werken onder druk, met veel verantwoordelijkheden. Het is werken als onderdeel van een keten, waarbij de ketens heel erg afhankelijk zijn van elkaar. Het gaat dus om consequenties en gevolgen overzien in die keten en durven beslissingen te nemen. Het beroep vraagt een flexibele houding en geen 9 tot 5 mentaliteit.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Is zich bewust van zijn taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie en wat de (kwaliteit van de) uitvoering van zijn werkzaamheden betekent voor het algehele proces / de keten.
- Kan goed onder tijdsdruk functioneren, omgaan met een strakke planning, werken volgens vastgestelde procedures en overzicht houden (helicopterview).
- Spreekt zijn talen en heeft goede (sociaal-) communicatieve vaardigheden,
- Staat open voor nieuwe ontwikkelingen / innovaties en wil zich verder ontwikkelen. Hij verdiept zich in de vereisten en technologieën van de nieuwste installaties en materialen en op thema's op het gebied van duurzaamheid.
- Is gericht op veilig werken, voordat hij aan de slag gaat vergewist hij er zich van dat de omstandigheden voor hemzelf en voor zijn collega's veilig zijn. Wanneer hij zijn werkzaamheden moet onderbreken, treft hij (veiligheids)maatregelen conform de bedrijfsvoorschriften. Wanneer hij onveilige situaties waarneemt spreekt hij de betreffende collega daarop aan.
- Is kwaliteitsbewust en zorgvuldig in de omgang met materialen en middelen. Bedenkt hoe hij kostenbesparend, duurzaam en milieubewust kan handelen.
- Is communicatief vaardig en kan goed samenwerken, ook met collega's / onderaannemers van andere bedrijven en / of nationaliteiten. Hij geeft de stand van zaken duidelijk door aan de collega die zijn werk overneemt.
- Is bereid om collega's en zijn leidinggevende te raadplegen bij vragen over de uitvoering en problemen. Op zijn beurt is hij behulpzaam bij het beantwoorden van vragen van zijn collega's.
- Is bij storingen / problemen niet alleen gericht op een oplossing, maar bekijkt daarnaast hoe iets is gegaan, wat een volgende keer anders kan.
- Is flexibel, past zijn houding en gedrag aan de werkomgeving aan
- Is ondernemend en onderzoekend, neemt initiatief om zaken aan te pakken en te verbeteren en zet daarbij zijn 21e eeuwse vaardigheden in.

#### Resultaat van de beroepengroep

De afhandeling van luchtvracht is voorbereid, aangestuurd, uitgevoerd, gemonitord en afgehandeld.

### B1-K1: Verricht coördinerende werkzaamheden bij de afhandeling van luchtvracht

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar verricht een diversiteit aan werkzaamheden waarvoor standaardwerkwijzen gelden en eigen inzicht moet worden toegepast. Tevens wordt van hem verwacht dat hij nieuwe standaarden maakt als de situatie daarom vraagt. Aanwezigheid van veel partijen maakt de uitvoering van zijn werkzaamheden complex. Onverwachte interne en externe factoren kunnen het proces beïnvloeden. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hier constant alert op zijn en daar waar nodig bijsturen. Dit vraagt om analytische

## B1-K1: Verricht coördinerende werkzaamheden bij de afhandeling van luchtvracht

vaardigheden om de situatie snel in te schatten. De werkomgeving van de beginnend beroepsbeoefenaar vraagt een grote mate van probleemoplossend handelen onder tijdsdruk. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt voor het uitvoeren van deze taak onder andere over brede kennis van de relevante wet- en regelgeving.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket. Bij het plannen, coördineren en bewaken van de afhandeling van de luchtvracht heeft de beginnend beroepsbeoefenaar een aansturende rol. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft naar zijn eigen leidinggevende een adviserende rol. Hij werkt nauw samen met collega's, leidinggevendenden, opdrachtgevers en klanten. Hij is verantwoordelijk voor het op juiste wijze uitvoeren van de afhandeling van luchtvracht. Hij stuurt onder supervisie van zijn leidinggevende de organisatie van transporten aan en is het eerste aanspreekpunt bij oplossen van problemen in standaardsituaties. Hij overlegt in geval van onduidelijkheden of complexere zaken met zijn leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis van de luchthaven, processen op de luchthaven en eisen van luchtvaartmaatschappijen
- bezit brede kennis van security awareness
- kan werkprocedures toepassen
- kan beroepsmatige gesprekken voeren in het Engels
- kan (bedrijfs-) calculaties maken
- kan actuele opslagtechnieken gebruiken
- bezit brede kennis en inzicht in de rol en verantwoordelijkheden als leidinggevende
- bezit brede kennis van diverse leiderschapstijlen
- bezit brede kennis van vergader- en overlegsituaties
- bezit brede kennis van de totale keten op de luchthaven
- bezit brede kennis van management informatiesystemen
- bezit brede kennis van value-added logistics
- bezit brede kennis van IATA handboeken
- bezit brede kennis van TACT
- kan communicatieve en sociale vaardigheden inzetten bij de begeleiding van (lerende) medewerkers
- kan communicatieve vaardigheden toepassen inclusief zakelijke communicatie via de telefoon en in een commercieel gesprek
- kan communiceren over verstoringen met collega's en leidinggevende(n)
- kan medewerkers motiveren en beïnvloeden
- kan afdelingsdoelstellingen formuleren
- kan de consequenties benoemen van verstoringen op de rest van de keten
- kan voorstellen in het Engels toelichten
- kan planningsmethodieken gebruiken
- bezit brede kennis van luchtvaartorganisaties
- bezit brede kennis van bedrijfsvoorschriften
- bezit brede kennis van wet- en regelgeving, richtlijnen, transportcondities van (speciale) goederen
- bezit brede kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen
- kan samenhangende teksten in het Engels schrijven
- kan onderhandelen
- bezit brede kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregelgeving
- bezit brede kennis van administratieve procedures
- kan contact leggen en netwerken onderhouden
- kan snel schakelen

## B1-K1-W1: Bereidt het laden, de transfer en het transport van luchtvracht voor

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt alle gegevens die van invloed zijn op het laden, de transfer en het transport van luchtvracht. Hij maakt keuzes en stelt het optimale proces vast. De informatie verwerkt hij tot een planning. Hij maakt kosten- batenanalyses en stemt de beschikbare capaciteit en de benodigde capaciteit op elkaar af.

#### B1-K1-W1: Bereidt het laden, de transfer en het transport van luchtvracht voor

##### Resultaat

De planning is gemaakt en vastgelegd. De benodigde en beschikbare capaciteit is in kaart gebracht en keuzes zijn gemaakt.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt op nauwkeurige wijze de relevante gegevens;
- maakt weloverwogen keuzes;
- houdt rekening met het beleid en de procedures;
- legt op gestructureerde wijze informatie vast;
- regelt tijdig de beschikbaarheid van deze middelen en mensen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K1-W2: Begeleidt het laden, de transfer en het transport van luchtvracht

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar biedt ondersteuning bij het laden, de transfer en het transport van luchtvracht. Hij informeert medewerkers over uit te voeren werkzaamheden en monitort het proces. Hij informeert betrokkenen over de te verrichten taken, prioriteiten, normen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt en controleert de voortgang en uitvoering van de werkzaamheden. Bij knelpunten analyseert hij de situatie en draagt oplossingen aan.

##### Resultaat

De werkzaamheden zijn conform plan/planning uitgevoerd. Betrokkenen en medewerkers zijn geïnformeerd.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing;
- geeft op een heldere wijze informatie aan medewerkers;
- controleert nauwgezet of de werkzaamheden conform plan/planning worden uitgevoerd.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Analyseren, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren



**Complexiteit**

In de luchtvracht wordt 24 uur per dag gewerkt en vracht moet efficiënt en veilig worden afgehandeld. Een complicerende factor daarbij is dat bij die afhandeling veel personeel zijn betrokken: medewerkers die de vracht afhandelen, maar bijvoorbeeld ook medewerkers die in de beveiliging werken. Voor een goed zicht op de eigen werkzaamheden en de rol in de keten moet de beginnend beroepsbeoefenaar bekend zijn met die keten. Ook moet hij de verschillende rollen van de mensen in die keten kennen en weten welke consequenties het heeft als er zich een onverwachte situatie voordoet. Die kennis is ook van belang bij het leveren van input voor het operationele beleid en afhandelen van bijzondere procedures. Hij voert deze volgens de bedrijfsprocedures en met inachtneming van wettelijke kaders en regels uit, maar heeft de mogelijkheid om (proactief) aanpassingsgerichte voorstellen te doen. Daarvoor moet hij in diverse situaties verbetermogelijkheden kunnen herkennen, zowel ten aanzien van zijn eigen werk als zijn rol in de keten. Dat vraagt om brede kennis van de keten en de daarop van toepassing zijnde procedures en verantwoordelijkheden.

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig binnen aangegeven kaders. Wanneer dat nodig is, kan hij een beroep doen op zijn leidinggevende of een meer ervaren collega. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk.

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis over het afhandelen van klachten
- bezit brede kennis van de calamiteitenprocedures op een airport
- bezit brede kennis van infrastructuur
- bezit brede kennis van de luchthaven, processen op de luchthaven en eisen van luchtvaartmaatschappijen
- bezit brede en specialistische kennis van de veiligheidsketen aan landzijde van de luchthaven
- bezit brede kennis van security awareness
- bezit brede kennis van (veiligheids)regels, voorschriften en procedures
- bezit brede kennis van het luchtvaartjargon in het Engels
- bezit brede kennis van de actuele digitale toepassingen in zijn vakgebied
- bezit brede kennis van topografie gerelateerd aan douanezaken
- kan probleemoplossende vaardigheden gebruiken
- kan werkprocedures toepassen
- kan beroepsmatige gesprekken voeren in het Engels
- kan (bedrijfs-) calculaties maken
- kan actuele opslagtechnieken gebruiken
- kan communicatieve vaardigheden toepassen inclusief zakelijke communicatie via de telefoon en in een commercieel gesprek
- kan communiceren over verstoringen met collega's en leidinggevende(n)
- kan de consequenties benoemen van verstoringen op de rest van de keten
- kan voorstellen in het Engels toelichten
- kan planningsmethodieken gebruiken
- bezit brede kennis van de totale keten op het landzijdige deel van de luchthaven
- bezit brede kennis van luchtvaartorganisaties
- bezit brede kennis van bedrijfsvoorschriften
- bezit brede kennis van kwaliteitssystemen en kwaliteitsnormen
- bezit brede kennis van wet- en regelgeving, richtlijnen, transportcondities van (speciale) goederen
- bezit brede kennis van de positie van de douane in de logistieke keten
- bezit brede kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen
- bezit brede kennis van herkomst en oorsprong van goederen
- kan samenhangende teksten in het Engels schrijven
- kan controleren of de benodigde documenten aanwezig, juist en volledig zijn
- bezit brede kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregelgeving
- kan dagelijkse gebeurtenissen in het Engels toelichten
- kan contact leggen en netwerken onderhouden
- kan snel schakelen
- kan gegevens analyseren en interpreteren

## B1-K2-W1: Handelt bij incidenten / afwijkende procedures en schade in het operationele proces

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderneemt actie bij incidenten, bij schade, wanneer er verstoringen dreigen of wanneer één van de acties niet conform de voorschriften wordt uitgevoerd of kan worden uitgevoerd. Hij waarschuwt en overlegt met relevante partijen, doet een voorstel voor de verdere aanpak/planning en bespreekt dit zo nodig met zijn leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar handelt vragen en eventuele conflicten af. Hij schakelt afhankelijk van de ernst van de situatie derden in, lost onregelmatigheden op en handelt de bijbehorende administratie af.

### Resultaat

De juiste besluiten / maatregelen zijn genomen bij incidenten, een afwijkende procedure of schade.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is zich bewust van de gevolgen van zijn beslissingen en handelingen;
- hanteert nauwgezet de geldende wet- en regelgeving en werkt volgens de vastgestelde richtlijnen.
- weet op vlotte wijze de oorzaak van incidenten, afwijkende procedures en / of schade te achterhalen;
- blijft rustig bij eventuele conflicten;
- handelt proactief bij dreigende verstoringen;
- maakt een juiste inschatting van de situaties waarvoor hij zijn leidinggevende inschakelt.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

## B1-K2-W2: Doet verbetervoorstellen voor het operationele proces

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doet voorstellen ter verbetering van het operationele proces en ter verbetering van werkzaamheden die hiermee samenhangen. Hij moet hiervoor de eigen werkprocessen kennen maar ook de totale keten van processen met betrekking tot luchtvracht en weten wat de rol van organisaties en bedrijven binnen deze wereld is. Dat vereist dat hij de trends volgt en zich steeds op de hoogte stelt van ontwikkelingen die van belang zijn voor de uitvoering van zijn werk. Hij analyseert knelpunten, problemen en signalen in het operationele proces en doet suggesties voor verbetering/optimalisatie van het operationele proces. Hij overlegt hierover met zijn leidinggevende en collega's en presenteert zijn voorstellen.

### Resultaat

Voorstellen die bijdragen aan het optimaal functioneren van het operationele proces.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- raadpleegt de juiste informatiebronnen voor trends en ontwikkelingen in de sector;
- communiceert helder en concreet met de leidinggevende en/of collega's;
- brengt zijn verbetervoorstellen op overtuigende wijze naar voren;
- beschrijft helder en concreet de betekenis en mogelijke consequenties van veranderingen;
- analyseert op een adequate wijze knelpunten in het operationele proces en geeft met haalbare en realistische verbetervoorstellen richting aan de gewenste oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Gedrevenheid en ambitie tonen, Samenwerken en overleggen

## B1-K3: Voert administratieve werkzaamheden uit ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces van luchtvracht

### Complexiteit

De administratie wordt veelal verwerkt in geautomatiseerde systemen en volgens vaste procedures uitgevoerd. De verwerking van de administratieve gegevens vindt vaak plaats onder tijdsdruk en de gegevens veranderen regelmatig tijdens het proces. De beginnend beroepsbeoefenaar moet flexibel kunnen omgaan met de continue wijzigingen die plaatsvinden en toch nauwkeurig blijven werken. Het is van belang dat de beginnend beroepsbeoefenaar zich bewust is van de gevolgen in het transportproces als de administratieve gegevens onzorgvuldig worden verwerkt. De beginnend beroepsbeoefenaar zet kennis en vaardigheden in bij het verwerken van complexe administratieve gegevens en documenten, het oplossen van problemen en het onder supervisie aansturen van het administratieve proces. Hiervoor zijn vakkennis over douane, logistiek, wettelijke voorschriften en bedrijfseconomie nodig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor een correcte en nauwkeurige administratieve afhandeling van de gegevens en documenten m.b.t. het lading-/transportdossier. De werkzaamheden worden zelfstandig uitgevoerd. Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid voor het complete proces draagt. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft vooral een uitvoerende rol en stuurt onder supervisie van zijn leidinggevende het administratieve proces aan. De beginnend beroepsbeoefenaar is het eerste aanspreekpunt bij oplossen van problemen in standaardsituaties. Hij heeft een gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van routinewerkzaamheden van anderen. Hij overlegt in geval van onduidelijkheden of complexere zaken met zijn leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis van infrastructuren
- bezit brede kennis van de luchthaven, processen op de luchthaven en eisen van luchtvaartmaatschappijen
- bezit brede kennis van topografie gerelateerd aan douanezaken
- kan beroepsmatige gesprekken voeren in het Engels
- kan communicatieve vaardigheden toepassen inclusief zakelijke communicatie via de telefoon en in een commercieel gesprek
- kan communiceren over verstoringen met collega's en leidinggevende(n)
- kan de consequenties benoemen van verstoringen op de rest van de keten
- kan voorstellen in het Engels toelichten
- bezit brede kennis van de totale keten op het landzijdige deel van de luchthaven
- bezit brede kennis van luchtvaartorganisaties
- bezit brede kennis van bedrijfsvoorschriften
- bezit brede kennis van kwaliteitssystemen en kwaliteitsnormen
- bezit brede kennis van wet- en regelgeving, richtlijnen, transportcondities van (speciale) goederen
- bezit kennis van de machtiging (in)directe vertegenwoordiging
- bezit brede kennis van het douanetarief en goederencodes
- bezit brede kennis van (inter)nationale douane wet- en regelgeving
- bezit brede kennis van douaneprocessen
- bezit brede kennis van het Enig Document
- bezit kennis van de momenten van douaneformaliteiten binnen de logistieke keten
- bezit brede kennis van transportdocumenten (zoals B/L, airwayBL, CMR, CIM)
- bezit brede kennis van de positie van de douane in de logistieke keten
- bezit brede kennis van douaneaangifte systemen (zoals AGS, DMS, NCTS)
- bezit brede kennis van douanedocumenten (zoals IM-A, T1, EX-A en IM-7)
- bezit brede kennis van douanefuncties
- bezit brede kennis van douanerechten
- bezit brede kennis van douanestatus
- bezit brede kennis van douanevergunningen (AEO)
- bezit brede kennis van fiscale en niet fiscale taken van de douane
- bezit brede kennis van de overeenkomsten die gebruikt worden
- bezit brede kennis van facturen (commercial en pro-forma)
- bezit brede kennis van transportkosten
- bezit brede kennis van verzekeringskosten
- bezit brede kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen
- bezit brede kennis van herkomst en oorsprong van goederen

### B1-K3: Voert administratieve werkzaamheden uit ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces van luchtvracht

- bezit brede kennis van INCO-terms
- bezit brede kennis van paklijsten
- bezit brede kennis van transportmiddelen
- bezit kennis van de prestatie-indicatoren van het logistieke proces
- bezit brede kennis van laadplannen
- bezit brede kennis van opslagmaterieel en lastdragers
- kan samenhangende teksten in het Engels schrijven
- kan douanedocumenten opstellen
- kan douanerechten berekenen (zoals invoerrechten, btw)
- kan een douaneaangifte voorbereiden en opstellen
- kan eenvoudige douanewaarden berekenen
- kan goederen classificeren aan de hand van het douane-tarief
- kan een dossier aanmaken en beheren
- kan facturen voor klanten opstellen en controleren
- kan de debiteurenadministratie bewaken
- kan controleren of de benodigde documenten aanwezig, juist en volledig zijn
- kan onderhandelen
- bezit brede kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregelgeving
- bezit brede kennis van administratieve procedures
- kan contact leggen en netwerken onderhouden
- kan snel schakelen

### B1-K3-W1: Verwerkt administratieve gegevens ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar plant en bewaakt de formulieren/documenten stroom van het ladings- en transportproces. Hij kijkt of de juiste formulieren gebruikt worden. Hij checkt of alle stappen, die rondom het gebruik van documenten uitgevoerd moeten worden, ook daadwerkelijk genomen zijn. Hij constateert tekortkomingen. Hij maakt overzichten zodat betrokken partijen kunnen worden geïnformeerd en verwerkt administratieve gegevens in geautomatiseerde systemen. De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert met betrokken partijen over de administratieve afhandeling van het ladings- en transportproces.

#### Resultaat

De administratieve gegevens zijn nauwkeurig en volgens de geldende procedures verwerkt. Met betrokken partijen is gecommuniceerd over de administratieve afhandeling.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verwerkt de administratieve gegevens voor het ladingsdossier en/of het transportproces nauwkeurig en volledig;
- houdt rekening met de voorgeschreven procedures en de geldende richtlijnen;
- legt op gestructureerde wijze informatie vast;
- neemt initiatief tot communicatie met betrokken partijen;
- controleert nauwgezet en op basis van zijn vakdeskundigheid of de juiste documenten ontvangen zijn en of ze juist zijn ingevuld;
- werkt volgens de voorgeschreven procedures en conform (inter)nationale wet- en regelgeving (o.a. EU-douanewetgeving);
- schakelt tijdig zijn leidinggevende in bij onduidelijkheden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K3-W2: Stelt documenten op ten behoeve van het ladingsdossier en het transportproces

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt de documenten op die noodzakelijk zijn voor het ladingsdossier en/of het transportproces, zoals nota's, vervoersdocumenten, douanedocumenten en alle overige documenten en berichten die nodig zijn om het (transport)proces aan te sturen. Hij stelt de documenten op en verstuurt ze indien nodig.

### Resultaat

Alle noodzakelijke documenten zijn correct opgesteld en verstuurd volgens de vastgestelde formats en (wettelijke) richtlijnen.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt de documenten nauwkeurig, volledig en volgens vastgestelde formats en (wettelijke) richtlijnen op.
- correspondeert volgens de voorgeschreven procedures en (wettelijke) richtlijnen.
- controleert nauwgezet de documenten.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K4: Verricht commerciële activiteiten

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar moet gebruik kunnen maken van standaardprocedures en deze kunnen combineren. Het verrichten van commerciële activiteiten is relatief complex omdat de beginnend beroepsbeoefenaar rekening moeten houden met complexe (inter-)nationale wet- en regelgeving en met een groot aantal exogene factoren dat het verloop van de logistieke processen kan beïnvloeden. Hij heeft hierbij de beschikking over brede kennis van de relevante wet- en regelgeving. Voor het onderhouden van contacten beschikt de beginnend beroepsbeoefenaar over uitgebreide communicatieve vaardigheden die nodig zijn voor een klantvriendelijke en servicegerichte werkwijze.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket. Hij heeft zowel een collectieve verantwoordelijkheid als een hiërarchische verantwoordelijkheid. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt onder leiding van een teamleider of supervisor.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis over het afhandelen van klachten
- bezit brede kennis van infrastructuren
- bezit brede kennis van de luchthaven, processen op de luchthaven en eisen van luchtvaartmaatschappijen
- kan werkprocedures toepassen
- kan beroepsmatige gesprekken voeren in het Engels
- kan (bedrijfs-) calculaties maken
- kan communicatieve en sociale vaardigheden inzetten bij de begeleiding van (lerende) medewerkers
- kan communicatieve vaardigheden toepassen inclusief zakelijke communicatie via de telefoon en in een commercieel gesprek
- kan communiceren over verstoringen met collega's en leidinggevende(n)
- kan de consequenties benoemen van verstoringen op de rest van de keten
- kan voorstellen in het Engels toelichten
- kan planningsmethodieken gebruiken
- bezit brede kennis van de totale keten op het landzijdige deel van de luchthaven
- bezit brede kennis van luchtvaartorganisaties
- bezit brede kennis van bedrijfsvoorschriften
- bezit brede kennis van kwaliteitssystemen en kwaliteitsnormen
- bezit brede kennis van wet- en regelgeving, richtlijnen, transportcondities van (speciale) goederen
- bezit brede kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen
- kan samenhangende teksten in het Engels schrijven
- kan onderhandelen
- bezit brede kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregelgeving
- bezit brede kennis over kostenverdeling en kostensoorten
- bezit brede kennis van administratieve procedures
- bezit brede kennis van trends in de luchtvaart en logistiek
- kan managementinformatie gebruiken
- kan dagelijkse gebeurtenissen in het Engels toelichten
- kan offertes/contracten opstellen
- kan contact leggen en netwerken onderhouden
- kan snel schakelen
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan gegevens analyseren en interpreteren

## B1-K4-W1: Voert relatiebeheer

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verstrekt de benodigde informatie aan opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders over het traject dat wordt afgelegd, beantwoordt hun vragen en onderhoudt contact met de opdrachtgevers.

#### B1-K4-W1: Voert relatiebeheer

##### Resultaat

Juiste en tijdige informatievoorziening over het traject dat wordt afgelegd via het geautomatiseerde systeem of telefonisch, afgestemd op de betrokken partij.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- informeert begrijpelijk en correct de opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders via het geautomatiseerde systeem of telefonisch;
- stemt de wijze van communiceren af op de betrokken partij en volgens de geldende richtlijnen;
- treedt proactief en bijtijds in contact met opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders;
- verstrekt informatie die aansluit bij de behoefte en verwachtingen van de ander;
- toont zich klantvriendelijk en servicegericht.

#### B1-K4-W2: Werkt vragen van opdrachtgevers uit in een voorstel

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert de situatie en de wensen van de opdrachtgever en komt met een passend voorstel. Hij onderhandelt, in overleg met zijn leidinggevende, over tarieven. Hij werkt tenderopdrachten en langetermijncontracten uit in samenwerking met de planners / inkopers en de financiële afdeling.

##### Resultaat

Uitgewerkte opdrachten/voorstellen die passen bij de wensen en de situatie van de opdrachtgever.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont zich bij het uitwerken samenwerkingsgericht;
- onderhandelt doelgericht met opdrachtgevers over tarieven;
- formuleert op boeiende wijze een passend en aantrekkelijk voorstel;
- analyseert nauwkeurig de situatie en de wensen van de klant en de ontwikkelingen in de markt.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### B1-K4-W3: Voert verkoopgesprekken en stelt contracten op

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert verkoopgesprekken met een opdrachtgever om een opdracht met betrekking tot de afhandeling van luchtvracht te verwerven. Hierbij stelt hij gerichte vragen om de relevante informatie te achterhalen en vraagt zo nodig door. Hij denkt zoveel mogelijk mee met de opdrachtgever. Hij adviseert over een passend aanbod en onderhandelt binnen de grenzen van zijn mogelijkheden over de prijs. Hij controleert of hij de opdrachtgever begrepen heeft door de informatie samen te vatten en te verifiëren. Aan de hand van verkoopgesprekken stelt hij offertes en gestandaardiseerde contracten op. In de offertes en contracten vertaalt hij de wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever in een optimaal dienstenpakket. Hiervoor maakt hij eenvoudige berekeningen en verwerkt hij gegevens. Hij communiceert de opgestelde offertes en contracten naar de opdrachtgever.

##### Resultaat

Het klantgesprek is gevoerd en een contract is opgesteld.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- onderzoekt nauwkeurig de verschillende belangen en mogelijkheden;
- licht de diensten van de organisatie en de mogelijkheden voor een passende oplossing voor de klantvraag duidelijk en op een krachtige en kernachtige wijze toe;
- controleert regelmatig of aan de verwachtingen van de opdrachtgever wordt voldaan;
- geeft de wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever in de offerte/het contract op grammaticaal

### B1-K4-W3: Voert verkoopgesprekken en stelt contracten op

correcte, nauwkeurige en volledige wijze weer en gebruikt voor de klant herkenbare taal;  
- sluit in de offerte/het contract zoveel mogelijk aan bij de wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

### B1-K4-W4: Neemt transportopdrachten aan en monitort de uitvoering van de opdracht

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt een transportopdracht rechtstreeks van de opdrachtgever of van de commerciële afdeling. Hij beoordeelt of de transportopdracht kan worden uitgevoerd. Hij berekent transportkosten, stelt contracten op, berekent kostprijzen en maakt voor- en nacalculaties. Hij wint informatie in bij diverse instanties ten behoeve van import en export van goederen en beheert statistische gegevens over import en export. Hij legt eventueel contact met in te huren charters. Hij bepaalt in overleg met de opdrachtgever de vervoerstarieven en -condities.

#### Resultaat

Transportopdrachten die kunnen worden uitgevoerd binnen de technische, wettelijke en bedrijfseconomische randvoorwaarden en zoveel mogelijk aansluiten bij de wensen van de opdrachtgever.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt nauwkeurig een dienstenpakket samen;
- wint de juiste informatie (tarieven, aard van de goederen, bestemmingseisen, wettelijke eisen) in bij diverse instanties;
- handelt efficiënt en effectief bij het berekenen van transportkosten;
- sluit bij het aannemen van een transportopdracht zoveel mogelijk aan op de behoeften en wensen van de opdrachtgever;
- besluit op zorgvuldige wijze of hij een transportopdracht wel of niet aanneemt;
- draagt zorg voor de track-and-tracing van de transportopdracht.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen



## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

P1 Air cargo specialist

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

Beroepsvereisten

Nee