

Kwalificatiedossier mbo

# **Middenkader Transport en Logistiek**

## **Crebonr. 23146**

Kwalificaties

- » **Manager Transport en Logistiek (Crebonr. 25379)**
- » **Aviation Operations Officer (Crebonr. 25377)**
- » **Luchtvrachtspecialist (Crebonr. 25378)**

Versie

**Gewijzigd 2016**

Geldig vanaf

**01-08-2016**

Opleidingsdomein

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

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem  
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem  
Op: 20-11-2015

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	5
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	6
<b>Basisdeel</b>	8
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	8
<b>B1-K1: Stuur het logistieke proces aan</b>	8
B1-K1-W1: Maakt een planning	9
B1-K1-W2: Draagt zorg voor documenten en documentenbeheer	10
B1-K1-W3: Geeft richting aan het operationele logistieke proces	10
B1-K1-W4: Controleert afwijkende ladingen en draagt zorg voor de afhandeling	11
B1-K1-W5: Handelt onregelmatigheden af	11
<b>B1-K2: Voert Managementtaken uit</b>	12
B1-K2-W1: Doet verbetervoorstellen	12
B1-K2-W2: Begeleidt medewerkers	12
B1-K2-W3: Levert managementinformatie	13
<b>2. Generieke onderdelen</b>	14
<b>Profieldeel</b>	15
<b>P1: Manager Transport en Logistiek</b>	15
P1-K1: Organiseert processen in de opslag- en transport omgeving	15
P1-K1-W1: Ontwerpt de lay-out van opslagruimtes	16
P1-K1-W2: Beoordeelt de samenstelling van transport- en opslagmaterieel en verzorgt het (veiligheids-) technisch beheer	16
P1-K1-W3: Organiseert de in- op- en uitslag	17
P1-K1-W4: Maakt een plan voor de inkoop van transport- en opslagmaterieel	17
P1-K1-W5: Calculeert kosten en prijzen	17
P1-K1-W6: Beoordeelt het zorgsysteem en doet verbetervoorstellen	18
P1-K2: Voert personeelsbeleid	19
P1-K2-W1: Voert intern formele gesprekken	19
P1-K2-W2: Bepaalt de personeelsbehoefte en bereidt wervings- en selectie activiteiten voor	20
P1-K3: Verricht commerciële activiteiten	21
P1-K3-W1: Voert relatiebeheer	21
P1-K3-W2: Werkt vragen van een klant uit in een voorstel	22
<b>P2: Aviation Operations Officer</b>	23
P2-K1: Verzorgt het flightoperations proces	23
P2-K1-W1: Maakt een vliegplanning en vluchtdocumenten	24
P2-K1-W2: Verzorgt de flightbriefing	24
P2-K1-W3: Monitort de vlucht	24
<b>P3: Luchtvrachtspecialist</b>	26
P3-K1: Verricht commerciële activiteiten	26
P3-K1-W1: Voert relatiebeheer	27
P3-K1-W2: Werkt vragen van opdrachtgevers uit in een voorstel	27
P3-K1-W3: Voert verkoopgesprekken en stelt contracten op	27



# 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 Manager Transport en Logistiek	4	Nee	middenkaderopleiding
P2 Aviation Operations Officer	4	Nee	middenkaderopleiding
P3 Luchtvrachtspecialist	4	Nee	middenkaderopleiding

## Basisdeel

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

B1-K1 Stuurt het logistieke proces aan	B1-K1-W1	Maakt een planning
	B1-K1-W2	Draagt zorg voor documenten en documentenbeheer
	B1-K1-W3	Geeft richting aan het operationele logistieke proces
	B1-K1-W4	Controleert afwijkende ladingen en draagt zorg voor de afhandeling
	B1-K1-W5	Handelt onregelmatigheden af
B1-K2 Voert Managementtaken uit	B1-K2-W1	Doet verbetervoorstellen
	B1-K2-W2	Begeleidt medewerkers
	B1-K2-W3	Leverd managementinformatie

## Profieldeel

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

P1 Manager Transport en Logistiek		
P1-K1 Organiseert processen in de opslag- en transport omgeving	P1-K1-W1	Ontwerpt de lay-out van opslagruimtes
	P1-K1-W2	Beoordeelt de samenstelling van transport- en opslagmaterieel en verzorgt het (veiligheids-) technisch beheer
	P1-K1-W3	Organiseert de in- op- en uitslag
	P1-K1-W4	Maakt een plan voor de inkoop van transport- en opslagmaterieel
	P1-K1-W5	Calculeert kosten en prijzen
	P1-K1-W6	Beoordeelt het zorgsysteem en doet verbetervoorstellen
P1-K2 Voert personeelsbeleid	P1-K2-W1	Voert intern formele gesprekken
	P1-K2-W2	Bepaalt de personeelsbehoefte en bereidt wervings- en selectie activiteiten voor
P1-K3 Verricht commerciële activiteiten	P1-K3-W1	Voert relatiebeheer
	P1-K3-W2	Werkt vragen van een klant uit in een voorstel

P2 Aviation Operations Officer		
P2-K1 Verzorgt het flightoperations proces	P2-K1-W1	Maakt een vliegplanning en vluchtdocumenten
	P2-K1-W2	Verzorgt de flightbriefing
	P2-K1-W3	Monitort de vlucht

P3 Luchtvrachtspecialist		
P3-K1 Verricht commerciële activiteiten	P3-K1-W1	Voert relatiebeheer
	P3-K1-W2	Werkt vragen van opdrachtgevers uit in een voorstel
	P3-K1-W3	Voert verkoopgesprekken en stelt contracten op
	P3-K1-W4	Neemt transportopdrachten aan en monitort de uitvoering van de opdracht

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek is werkzaam in een dynamische (internationale) omgeving binnen de transport en logistieke sector. Deze omgeving wordt gekenmerkt door partijen die steeds vaker op zoek zijn naar schaalvergroting, samenwerking en uitbreiding van hun dienstverlening. De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek houdt zich bezig met management gerelateerde werkzaamheden en administratieve zaken. Dit doet hij vanaf de werkvloer of vanuit kantoor.

#### Typerende beroepshouding

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek combineert de begeleiding van de uitvoering met personele verantwoordelijkheden. Hij heeft een servicegerichte houding, maar maakt ook de afweging tussen de kosten van deze houding en de opbrengsten. Hij is flexibel: hij toont in voorkomende gevallen initiatieven en kan improviseren. Hij is communicatief vaardig; zowel mondeling als schriftelijk. Hij is assertief en ook representatief. De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek dient stressbestendig te zijn en overzicht te kunnen houden (helicopterview).

#### Resultaat van de beroepengroep

De logistieke processen zijn voorbereid, aangestuurd, uitgevoerd, gemonitord en afgehandeld.

### B1-K1: Stuurt het logistieke proces aan

#### Complexiteit

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek 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. De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek heeft hiervoor de beschikking over specialistische kennis van de relevante wet- en regelgeving. Aanwezigheid van veel partijen maakt de uitvoering van zijn werkzaamheden complex. Onverwachte interne en externe factoren kunnen het proces beïnvloeden. De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek moet hier constant alert op zijn en daar waar nodig bijsturen. Dit vraagt om analytische vaardigheden om de situatie snel in te schatten. De werkomgeving van de Kaderfunctionaris Transport en Logistiek vraagt een grote mate van probleemoplossend handelen onder tijdsdruk.

Voor Manager Transport en Logistiek  
geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Aviation Operations Officer  
geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Luchtvrachtspecialist geldt  
aanvullend:  
N.v.t.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket. Hij heeft zowel een collectieve verantwoordelijkheid als een hiërarchische verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld voor de planning of administratie. Bij het plannen, coördineren en bewaken van het logistiek proces heeft de Kaderfunctionaris Transport en Logistiek een aansturende rol. De Kaderfunctionaris heeft naar zijn eigen leidinggevende een adviserende rol. Hij is verantwoordelijk voor het op juiste wijze uitvoeren van het logistieke proces.

Voor Manager Transport en Logistiek  
geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Aviation Operations Officer  
geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Luchtvrachtspecialist geldt  
aanvullend:  
N.v.t.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van administratieve procedures
- bezit kennis van bedrijfsvoorschriften
- bezit kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregelgeving



## B1-K1: Stuurt het logistieke proces aan

- bezit kennis van kwaliteitssystemen en kwaliteitsnormen
- bezit kennis van transportmiddelen
- bezit specialistische kennis van de overeenkomsten die gebruikt worden
- bezit specialistische kennis van de prestatie-indicatoren van het logistieke proces
- bezit specialistische kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen
- bezit specialistische kennis van infrastructuur
- bezit specialistische kennis van laadplannen
- bezit specialistische kennis van opslagmaterieel en lastdragers
- bezit specialistische kennis van wet- en regelgeving, richtlijnen, transportcondities van (speciale) goederen
- kan communicatieve vaardigheden gebruiken
- kan actuele opslagtechnieken gebruiken
- kan planningsmethodieken gebruiken
- kan werkprocedures toepassen

### Voor Manager Transport en Logistiek geldt aanvullend:

- bezit kennis van deelmarkten
- bezit specialistische kennis van value-added logistics

### Voor Aviation Operations Officer geldt aanvullend:

- bezit kennis van Human Performance and limitations
- bezit kennis van luchtvaartorganisaties
- bezit specialistische kennis van Airline, Aircraft en Airport operations
- bezit specialistische kennis van vliegtuigen op het gebied van: Principles of flight, airframe, aircraft systems, power plant and instrumentation
- bezit specialistische kennis van vluchtplanning op het gebied van : Mass and balance, Performance, Flight Planning and Monitoring, Meteorology, Navigation, Dangerous goods.

### Voor Luchtvrachtspecialist geldt aanvullend:

- bezit specialistische kennis van IATA handboeken
- bezit specialistische kennis van security awareness
- bezit specialistische kennis van TACT
- bezit specialistische kennis van value-added logistics
- kan beroepsmatige gesprekken voeren in het Engels
- kan dagelijkse gebeurtenissen in het Engels toelichten
- kan samenhangende teksten in het Engels schrijven

## B1-K1-W1: Maakt een planning

### Omschrijving

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek verzamelt alle gegevens die van invloed zijn op het uit te voeren logistieke proces. 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.

### Resultaat

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

### Gedrag

- Verzamelt op nauwkeurige wijze de relevante gegevens;
- Maakt weloverwogen keuzes;
- Houdt rekening met het beleid en de procedures;
- Legt op gestructureerde wijze informatie vast.

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

**B1-K1-W2: Draagt zorg voor documenten en documentenbeheer****Omschrijving**

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek plant en bewaakt een formulieren/documenten stroom van een logistiek proces. Hij genereert de benodigde documenten en formulieren. 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.

**Voor Aviation Operations Officer geldt aanvullend:**  
De Aviation Operations Officer communiceert met betrokken partijen over de documenten en formulieren die gebruikt moeten worden. Dit doet hij in het kader van airline en/of airport operations.

**Voor Luchtvrachtspecialist geldt aanvullend:**  
De Luchtvrachtspecialist communiceert met betrokken partijen over de documenten en formulieren die gebruikt moeten worden. Dit doet hij in het kader van airline en/of airport operations.

**Resultaat**

Formulieren en documenten zijn volgens geldende richtlijnen aangemaakt, ingevuld en verwerkt.

**Voor Aviation Operations Officer geldt aanvullend:**  
Communicatie met betrokken partijen over de documenten en formulieren die gebruikt moeten worden.

**Voor Luchtvrachtspecialist geldt aanvullend:**  
Communicatie met betrokken partijen over de documenten en formulieren die gebruikt moeten worden.

**Gedrag**

- Houdt rekening met de voorgeschreven procedures en de geldende richtlijnen;
- Legt op gestructureerde wijze informatie vast.

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

**Voor Aviation Operations Officer geldt aanvullend:**  
▪ Neemt initiatief tot communicatie met betrokken partijen.  
De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

**Voor Luchtvrachtspecialist geldt aanvullend:**  
▪ Neemt initiatief tot communicatie met betrokken partijen.  
De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

**B1-K1-W3: Geeft richting aan het operationele logistieke proces****Omschrijving**

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek biedt ondersteuning bij het logistieke proces. Hij informeert betrokkenen in de logistieke omgeving over de te verrichten taken, prioriteiten, normen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt en controleert de voortgang en uitvoering van de werkzaamheden.

**Voor Aviation Operations Officer geldt aanvullend:**  
De Aviation Operations Officer werkt, indien nodig, mee bij de vluchtafhandeling(airline) en/of airport operations.

**Resultaat**

Het logistieke proces is conform plan/planning gemonitord. Betrokkenen zijn geïnformeerd over de uit te voeren werkzaamheden.

**Voor Aviation Operations Officer geldt aanvullend:**  
De werkzaamheden bij de vluchtafhandeling(airline) en/of airport operations zijn uitgevoerd.

### B1-K1-W3: Geeft richting aan het operationele logistieke proces

#### Gedrag

- 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, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Analyseren

Voor Aviation Operations Officer geldt aanvullend:

- Toont initiatief om mee te werken bij de uitvoerende werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren

### B1-K1-W4: Controleert afwijkende ladingen en draagt zorg voor de afhandeling

#### Omschrijving

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek herkent de specifieke eigenschappen van speciale en gemengde goederen. Hij ziet erop toe dat er gehandeld wordt volgens de bij de lading van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Hij legt vast hoe de afhandeling moet zijn en bewaakt de afhandeling.

#### Resultaat

Ladingen zijn conform de geldende wet- en regelgeving verwerkt in het (beladings-)plan en geladen.

#### Gedrag

- Registreert de controlegegevens accuraat;
- Is zich bewust van de gevolgen van zijn beslissingen en handelingen;
- Controleert nauwkeurig de goederen/producten op kwaliteit en kwantiteit;
- Hanteert nauwgezet de geldende wet- en regelgeving.

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

### B1-K1-W5: Handelt onregelmatigheden af

#### Omschrijving

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek onderneemt actie wanneer er verstoringen dreigen of wanneer één van de acties niet conform de voorschriften wordt uitgevoerd. Hij doet een voorstel voor de verdere aanpak/planning en bespreekt dit met zijn leidinggevende. De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek 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

Onregelmatigheden zijn afgehandeld.

#### Gedrag

- Weet op vlotte wijze de oorzaak van een onregelmatigheid te achterhalen;
- Blijft rustig bij eventuele conflicten;
- Handelt proactief bij dreigende verstoringen;
- Maakt een juiste inschatting van de situaties waarvoor hij zijn leidinggevende inschakelt;
- Werkt bij de afhandeling van onregelmatigheden volgens de vastgestelde richtlijnen.

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

## B1-K2: Voert Managementtaken uit

### Complexiteit

De leidinggevende rol vergt veel beroepsonafhankelijke vaardigheden en kennis. In diverse situaties zal de Kaderfunctionaris Transport en Logistiek verbetermogelijkheden moeten kunnen identificeren. In de begeleiding van medewerkers zal hij zijn stijl van leidinggeven moeten aanpassen aan verschillende situaties. De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek heeft bij de uitvoering van zijn werkzaamheden te maken met het verzamelen, analyseren en verwerken van gegevens die bijdragen aan de vorming van ondernemingsbeleid. Dit vraagt om kennis van methoden en processen om informatie te analyseren. Hij beschikt over vaardigheden om deze informatie te gebruiken bij het opstellen van rapportages.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket. Hij heeft bij het doen van verbetervoorstellen en het leveren van managementinformatie een collectieve verantwoordelijkheid. Naar zijn medewerkers heeft de Kaderfunctionaris Transport en Logistiek een aansturende rol. Hij is er voor verantwoordelijk dat zijn (lerende) medewerkers hun werk goed kunnen uitvoeren. Naar zijn eigen leidinggevende heeft de Kaderfunctionaris Transport en Logistiek een adviserende rol. Hij heeft de verantwoordelijkheid om in uiteenlopende situaties de juiste werkwijze voor te stellen.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis en inzicht in de rol en verantwoordelijkheden als leidinggevende
- bezit kennis van administratieve procedures
- bezit kennis van bedrijfsvoorschriften
- bezit kennis van diverse leiderschapstijlen
- bezit kennis van management informatiesystemen
- bezit kennis van vergader- en overlegsituaties
- kan (bedrijfs-) calculaties maken
- kan afdelingsdoelstellingen formuleren
- kan communicatieve en sociale vaardigheden inzetten bij de begeleiding van (lerende) medewerkers
- kan medewerkers motiveren en beïnvloeden

## B1-K2-W1: Doet verbetervoorstellen

### Omschrijving

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek doet voorstellen ter verbetering van het logistieke proces en ter verbetering van werkzaamheden die hiermee samenhangen. Hij analyseert knelpunten, problemen en signalen in het logistieke proces en stelt verbetervoorstellen voor aan zijn leidinggevende. Wanneer verbetervoorstellen doorgevoerd kunnen worden stelt hij een plan van aanpak op.

### Resultaat

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

### Gedrag

- Neemt tijdig het initiatief om verbeteringen te formuleren;
- Brengt zijn verbetervoorstellen op overtuigende wijze naar voren;
- Beschrijft helder en concreet de betekenis en mogelijke consequenties van veranderingen;
- Vertaalt de verbetervoorstellen die doorgevoerd kunnen worden zorgvuldig naar een plan van aanpak.

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

## B1-K2-W2: Begeleidt medewerkers

### Omschrijving

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek delegeert werkzaamheden aan (lerende) medewerkers en geeft hen hierbij de nodige instructies over te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij geeft (lerende)

### B1-K2-W2: Begeleidt medewerkers

medewerkers feedback. Hij bespreekt de bezetting en de verdeling van werkzaamheden met zijn leidinggevende en neemt deel aan werkoverleg. Indien nodig treedt hij op als bemiddelaar bij conflicten.

#### Resultaat

De (lerende) medewerker heeft begeleiding ontvangen. De bezetting en verdeling van werkzaamheden is besproken.

#### Gedrag

- Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging en passend bij de persoon instructies;
- Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren;
- Neemt op actieve wijze deel aan werkoverleg;
- Communiceert helder en concreet;
- Stimuleert betrokkenheid door zich open en toegankelijk op te stellen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren

### B1-K2-W3: Levert managementinformatie

#### Omschrijving

De Kaderfunctionaris Transport en Logistiek maakt overzichten en rapportages waarmee hij nagaat of de administratie op de juiste wijze wordt uitgevoerd. Hij verzamelt relevante informatie over de uitvoering van het logistieke proces, analyseert deze informatie en destilleert hieruit relevante managementrapportages.

#### Resultaat

De administratieve werkzaamheden zijn uitgevoerd. Management informatie is verzameld.

#### Gedrag

- Stelt nauwkeurig een rapportage op;
- Houdt rekening met de voorgeschreven procedures en de geldende richtlijnen;
- Maakt analyses en verschillen systematisch inzichtelijk.

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

## 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 Manager Transport en Logistiek

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

Het beroep van Manager Transport en Logistiek omvat een breed pakket van taken. Het handelen van een Manager Transport en Logistiek is een onderdeel van een keten, het is geen afgebakend iets maar komt voort uit consequenties van eerder handelen van hemzelf of anderen en leidt tot consequenties voor toekomstig handelen van hemzelf of anderen. Hij werkt resultaatgericht en maakt op een rationele manier keuzes over ideeën, problemen en oplossingen, uitvoeringsvarianten, geld- en tijdsbestedingen. Hij houdt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden rekening met duurzaamheid en maatschappelijk ontwikkelingen. Hij fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers waaraan hij leiding geeft of op termijn leiding gaat geven. Hij moet bij deze werkzaamheden zijn aandacht verdelen over logistieke, technische, commerciële en administratieve zaken, arbeidsomstandigheden en kwaliteitszorg. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de Manager Transport en Logistiek een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe en vervult hij een representatieve functie naar (potentiële) opdrachtgevers.

### Beroepsvereisten

Nee

## P1-K1 Organiseert processen in de opslag- en transport omgeving

### Complexiteit

Het takenpakket van de Manager Transport en Logistiek bestaat uit het toepassen van één of meerdere standaardprocedures met een relatief complex karakter. In sommige gevallen kan de Manager Transport en Logistiek niet terugvallen op standaardmethodieken en moet dan probleemoplossend handelen of zelf nieuwe procedures opstellen. Hiervoor dient hij de beschikking te hebben over analytische vaardigheden. De Manager Transport en Logistiek houdt bij het analyseren van de gegevens en het maken van voorstellen voor kostprijzen en tarieven rekening met complexe factoren. De Manager Transport en Logistiek heeft specialistische achtergrondkennis nodig over verschillende aangelegenheden betreffende opslag en transport.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Manager Transport en Logistiek is verantwoordelijk voor het verloop van de onder zijn leiding uit te voeren werkzaamheden op de afdelingen opslag, transport (in alle voorkomende combinaties van modaliteiten) en warehouse. Hij is verantwoordelijk voor het op juiste wijze uitvoeren van de vervoers- en opslagopdrachten van klanten. De Manager Transport en Logistiek heeft naar zijn eigen leidinggevende een adviserende rol. De Manager Transport en Logistiek is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van transportmaterieel en intern/extern transport- en opslagmaterieel.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basale kennis van techniek van vrachtwagens
- bezit basale natuurkundige kennis
- bezit kennis van audits
- bezit kennis van automatisering en goederenherkenningssystemen
- bezit kennis van budgetteringsmethodieken
- bezit kennis van contracten en verzekeringen
- bezit kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregeling
- bezit kennis van intermodaal vervoer
- bezit kennis van kostprijsberekeningstechnieken
- bezit kennis van kwaliteitssystemen en kwaliteitsnormen
- bezit kennis van selectiemethodieken
- bezit specialistische kennis van planningsmethodieken
- bezit specialistische kennis van de overeenkomsten die gebruikt worden
- bezit specialistische kennis van het beheer van materiaal en materieel

#### P1-K1 Organiseert processen in de opslag- en transport omgeving

- bezit specialistische kennis van methodieken voor in-, op- en uitslag
- bezit specialistische kennis van opslagmaterieel en lastdragers
- bezit specialistische kennis van tarieven en marktprijzen
- bezit specialistische kennis van toegevoegde waarde logistiek
- bezit specialistische kennis van veilig werken in de logistiek
- bezit specialistische kennis van verpakkingstechnieken en -materialen
- kan documenten opmaken
- kan instructies en procedures uitvoeren
- kan methodisch werken
- kan opslag- en vervoersconcepten toepassen
- kan routeringen van goederen opstellen
- kan tarieven bepalen
- kan voorraadbeheersystemen toepassen

#### P1-K1-W1 Ontwerpt de lay-out van opslagruimtes

##### Omschrijving

De Manager Transport en Logistiek berekent de capaciteit van de opslagruimte en ontwerpt een lay-out die voldoet aan de eisen van de goederen en de hierbij te gebruiken in- en opslagtechnieken. Hij doet voorstellen ter verbetering van de lay-out, zodat interne organisatie- en uitvoeringsprocessen geoptimaliseerd worden. Hij organiseert de invoering van veranderingen in de magazijninrichting en -opstelling.

##### Resultaat

De lay-out van de opslagruimte is ontworpen. De interne organisatie- en uitvoeringsprocessen zijn geoptimaliseerd. De opslagcapaciteit is vastgesteld.

##### Gedrag

- Berekent de opslagcapaciteit nauwkeurig;
- Organiseert de invoering van veranderingen in de magazijninrichting en -opstelling op een planmatige wijze.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen

#### P1-K1-W2 Beoordeelt de samenstelling van transport- en opslagmaterieel en verzorgt het (veiligheids-) technisch beheer

##### Omschrijving

De Manager Transport en Logistiek beoordeelt de samenstelling van transport- en opslagmaterieel. Hierbij houdt hij rekening met capaciteit, behoefte en financiën. Hij heeft hierover overleg met de betrokkenen. Hij bepaalt, in overleg met zijn leidinggevende, wie het (veiligheids)technische beheer van het materieel uitvoert. Hij sluit, in overleg met zijn leidinggevende, contracten af voor het onderhoud van het transport- en opslagmaterieel en onderhandelt hierover, binnen vastgestelde budgetten.

##### Resultaat

De samenstelling van transport- en opslagmaterieel is beoordeeld.  
In overleg met de leidinggevende is er een contract afgesloten voor het (veiligheids)technisch beheer van transport- of opslagmaterieel.

##### Gedrag

- Overlegt constructief met betrokkenen en leidinggevende;
- Beoordeelt nauwkeurig de samenstelling van transport- en opslagmaterieel;
- Handelt kostenbewust bij het beoordelen van de samenstelling van transport- en opslagmaterieel;
- Onderhandelt prijs- en kwaliteitsbewust over contracten voor het onderhoud van materieel.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen



#### P1-K1-W3 Organiseert de in- op- en uitslag

##### Omschrijving

De Manager Transport en Logistiek organiseert de ontvangst en opslag van de inkomende goederen. Hij stelt voor met welke locatiesystemen, interne transporttechnieken en soorten opslaglocaties gewerkt gaat worden. Hij ziet toe op een verantwoord beheer en opslag van speciale goederen in de opslagruimte. De Manager Transport en Logistiek organiseert het verzendgereed maken, laden en transporteren van (speciale) goederen. Hij bepaalt welke uitslagtechniek in welke situatie moet worden toegepast. Hij geeft, de meest geschikte methode van orderverzamelen aan en ziet erop toe dat deze methode met bijbehorende technieken correct uitgevoerd kan worden.

##### Resultaat

Goederen zijn ontvangen, opgeslagen, verzendgereed gemaakt en getransporteerd.  
Speciale goederen zijn volgens de bijbehorende instructies behandeld.

##### Gedrag

- Organiseert nauwkeurig het verzendgereed maken van (speciale)goederen;
- Handelt bij het verzendgereed maken van goederen conform de wensen van de klant;
- Werkt volgens wettelijke richtlijnen en behandelt goederen volgens de bijbehorende specificaties.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

#### P1-K1-W4 Maakt een plan voor de inkoop van transport- en opslagmaterieel

##### Omschrijving

De Manager Transport en Logistiek inventariseert en bespreekt met betrokkenen de behoeften en wensen betreffende de koop, huur of lease van transport- en hulpmiddelen. Hij bekijkt de mogelijkheden, brengt de diverse belangen in kaart en maakt een afweging tussen bedrijfsmatige en financiële belangen. Hij trekt conclusies en adviseert zijn leidinggevende over de koop, huur of lease van transport en hulpmiddelen.

##### Resultaat

Een advies ten aanzien van de koop, huur of lease van transport- en hulpmiddelen.

##### Gedrag

- Overlegt constructief met betrokkenen;
- Adviseert zijn leidinggevende op planmatige wijze;
- Maakt bij zijn advies een afweging tussen bedrijfsmatige en financiële belangen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Bedrijfsmatig handelen

#### P1-K1-W5 Calculeert kosten en prijzen

##### Omschrijving

De Manager Transport en Logistiek calculeert kosten en (rit-)prijzen, waarbij hij zowel de directe als de indirecte kosten meeneemt. Hij maakt een nacalculatie en stelt zijn ramingen op basis van nacalculatie telkens bij.

##### Resultaat

Opslagkosten/-prijzen en ritprijzen zijn berekend. Nacalculaties zijn verricht.

##### Gedrag

- Berekent nauwkeurig de kosten en prijzen;
- Voert nauwkeurig de nacalculaties van kosten uit;
- Redeneert kostenbewust en vanuit concurrentieoverwegingen.

#### P1-K1-W5 Calculeert kosten en prijzen

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen

#### P1-K1-W6 Beoordeelt het zorgsysteem en doet verbetervoorstellen

##### Omschrijving

De Manager Transport en Logistiek stelt periodiek vast of het zorgsysteem op het gebied van Kwaliteit, Arbo en Milieu functioneert zoals bedoeld. Hij betreft hierbij, waar nodig, interne en externe deskundigen. Hij zorgt er voor dat de voorschriften op het gebied van Kwaliteit, Arbo en Milieu bekend zijn bij de medewerkers en ziet er ook op toe dat deze voorschriften worden nageleefd. Indien er aanpassingen in het zorgsysteem gewenst zijn formuleert hij verbetervoorstellen.

##### Resultaat

Zorgsystemen zijn beoordeeld. Alle voorschriften aangaande de zorgsystemen zijn bekend bij de medewerkers en er wordt volgens deze voorschriften gewerkt.

##### Gedrag

- Beoordeelt op systematische en projectmatige wijze zorgsystemen;
- Overlegt constructief met betrokkenen;
- Controleert nauwgezet of er volgens voorschriften wordt gewerkt.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren

## P1-K2 Voert personeelsbeleid

### Complexiteit

De Manager Transport en Logistiek heeft brede kennis en vaardigheden nodig om medewerkers aan te sturen. Hij werkt samen met een groep mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid heeft. De Manager Transport en Logistiek kan, gelet op het voorgaande, dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures. Hij zal voor elke situatie naar een passende oplossing moeten zoeken en die op een zodanige manier toepassen dat de voortgang van de bedrijfsuitvoering en de na te streven beleidsdoelen niet in gevaar komen. Tenslotte dient de Manager Transport en Logistiek om te kunnen gaan met weerstand onder het personeel die zich voor kan doen bij veranderingen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Manager Transport en Logistiek vervult een coördinerende, informerende, bewakende, adviserende, coachende en faciliterende rol. Hij is verantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen zijn team en verantwoordelijk voor de optimale personele bezetting. De Manager Transport en Logistiek heeft naar zijn eigen leidinggevende een adviserende rol.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van administratieve procedures
- bezit kennis van arbeidsvoorwaarden en -overeenkomsten
- bezit kennis van contracten en verzekeringen
- bezit kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregeling
- bezit kennis van de cao's in de logistiek
- bezit kennis van de prestatie-indicatoren bij personeelsbeleid
- bezit kennis van personeelsbeleid
- bezit specialistische kennis van planningsmethodieken
- kan een plan maken om mensen en materieel in te zetten
- kan gegevens analyseren en interpreteren
- kan het regelkring-principe toepassen
- kan presentaties geven
- kan procedures opstellen
- kan schriftelijk en mondeling communiceren

## P1-K2-W1 Voert intern formele gesprekken

### Omschrijving

De Manager Transport en Logistiek voert formele gesprekken met medewerkers. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de (lerende) medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. In het gesprek past hij zijn manier van communiceren aan op de (lerende) medewerker waarmee hij spreekt, daarbij hanteert hij de gesprekstechniek passend bij het type gesprek. Hij legt afspraken die gemaakt worden met medewerkers vast.

### Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en afspraken zijn vastgelegd.

### Gedrag

- Neemt bij het voeren van gesprekken de bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht;
- Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers;
- Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van gesprekken op;
- Handelt in gesprekken met (lerende) medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

## P1-K2-W2 Bepaalt de personeelsbehoefte en bereidt wervings- en selectie activiteiten voor

### Omschrijving

De Manager Transport en Logistiek stelt tijdig, in overleg met zijn leidinggevende, de behoefte aan extra en vervangend personeel vast op basis van de beschikbare gegevens. Hij doet voorstellen voor de afvloeiing van overtollige medewerkers. De Manager Transport en Logistiek bereidt de wervings- en selectie activiteiten voor. Hij werkt samen met personeelszaken om medewerkers aan te nemen.

### Resultaat

De personeelsbehoefte is in kaart gebracht. Er zijn voorstellen voor de afvloeiing van overtollige medewerkers gedaan. Het wervings- en selectieproces is voorbereid.

### Gedrag

- Overlegt proactief met zijn leidinggevende over de behoefte aan personeel;
- Berekent nauwkeurig de toekomstige behoefte aan personeel.
- Bereidt op gestructureerde wijze wervings- en selectieactiviteiten voor.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen

## P1-K3 Verricht commerciële activiteiten

### Complexiteit

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

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Manager Transport en Logistiek is verantwoordelijk voor het op juiste wijze uitvoeren van relatiebeheer en het maken van voorstellen en contracten voor klanten. Hij werkt zelfstandig voorstellen voor klanten uit. Hij brengt zijn leidinggevende op de hoogte van de gemaakte voorstellen.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basale kennis marketingprincipes
- bezit kennis van administratieve procedures
- bezit kennis van balansen, kostensoorten, kostenverdelingen
- bezit kennis van belastingen, vormen, eisen, rechten en plichten van transportondernemers
- bezit kennis van contracten en verzekeringen
- bezit kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregelgeving
- bezit kennis van kwaliteitssystemen en kwaliteitsnormen
- bezit kennis van wet- en regelgeving bij het opstarten van nieuwe activiteiten
- bezit specialistische kennis over het afhandelen van klachten
- bezit specialistische kennis van de deelmarkten in de transport
- bezit specialistische kennis van de prestatie-indicatoren van het logistieke proces
- bezit specialistische kennis van logistieke begrippen in het Nederlands en Engels
- bezit specialistische kennis van tarieven en marktprijzen
- bezit specialistische kennis van trends in de logistiek
- kan beroepsmatige gesprekken voeren in het Engels
- kan het regelkring-principe toepassen
- kan eenvoudige gesprekken over een transportopdracht in een 2e MVT voeren
- kan eenvoudige transportdocumenten in een 2e MVT lezen
- kan eenvoudige transportopdrachten of -contracten in een 2e MVT opstellen
- kan globale informatie geven met betrekking tot een transportopdracht in een 2e MVT
- kan klanten en collega's die een eenvoudig verhaal houden in een 2e MVT verstaan en begrijpen

## P1-K3-W1 Voert relatiebeheer

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

- 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.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Bedrijfsmatig handelen

## P1-K3-W2 Werkt vragen van een klant uit in een voorstel

### Omschrijving

De Manager Transport en Logistiek analyseert de situatie en de wensen van de opdrachtgever en komt met een passend voorstel. Hij onderhandelt, in overleg met zijn leidinggevende. Hij werkt opdrachten en contracten uit in samenwerking met (intern) betrokkenen.

### Resultaat

Uitgewerkte opdrachten/voorstellen.

### Gedrag

- Toont zich bij het uitwerken samenwerkingsgericht;
- Formuleert op boeiende wijze een passend en aantrekkelijk voorstel voor de klant;
- Analyseert nauwkeurig de situatie en de wensen van de klant en de ontwikkelingen in de markt.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren

## P2 Aviation Operations Officer

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De Aviation Operations Officer heeft een verantwoordelijke functie in een volledig internationale omgeving. Hij draagt in belangrijke mate bij aan de operationele inzet, de efficiency en de veiligheid van de vluchttuitvoering. Hij werkt in de meeste gevallen in wisseldienst.

De Aviation Operations Officer heeft te maken met een groot aantal factoren, regels en procedures en een grote tijdsdruk. Hij moet veel verschillende taken parallel kunnen uitvoeren waarbij hij de juiste prioriteiten stelt. Hij moet veel informatie, noodzakelijk voor zijn eigen werk en dat van anderen, verzamelen en verstrekken. Er wordt van hem een besluitvaardige en proactieve beroepshouding verwacht. Tevens dient hij discipline en organisatiesensitiviteit te tonen. Hij heeft een hoog veiligheidsbewustzijn (safety awareness).

### Beroepsvereisten

Nee

## P2-K1 Verzorgt het flightoperations proces

### Complexiteit

Aanwezigheid van veel partijen maakt de afhandeling van een vliegtuig complex. Onverwachte interne en externe factoren kunnen het proces beïnvloeden. De Aviation Operations Officer moet hier constant alert op zijn en daar waar nodig bijsturen. De werkomgeving vraagt om een grote mate van probleemoplossende vaardigheden en handelen onder tijdsdruk. Via de geëigende communicatiekanalen en volgens de verschillende communicatietechnieken communiceert hij op alle niveaus binnen en buiten de organisatie. Dit vraagt om uitgebreide kennis van de Engelse taal en specialistisch kennis van luchtvaart gerelateerde termen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Aviation Operations Officer is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de uitvoering en de nazorg van de vlucht. Hij is aanspreekpunt voor alle partijen die hierbij betrokken zijn. Hij zorgt ervoor dat activiteiten conform de vastgestelde procedures worden uitgevoerd. Hij is verantwoordelijk voor en bevoegd tot het nemen van maatregelen indien activiteiten niet conform de voorschriften of instructies worden uitgevoerd. Hij heeft een aansturende rol en delegeert verschillende taken en bevoegdheden aan medewerkers, geeft instructies en ziet er op toe dat zij hun werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren. De Aviation Operations Officer voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit en legt richting zijn leidinggevende verantwoording af over de uitgevoerde werkzaamheden.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van administratieve procedures
- bezit kennis van bedrijfsvoorschriften
- bezit kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregelgeving
- bezit kennis van Human Performance and limitations
- bezit kennis van kwaliteitssystemen en kwaliteitsnormen
- bezit kennis van luchtvaartorganisaties
- bezit specialistische kennis van Airline, Aircraft en Airport operations
- bezit specialistische kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen
- bezit specialistische kennis van infrastructuur
- bezit specialistische kennis van vliegtuigen op het gebied van: Principles of flight, airframe, aircraft systems, power plant and instrumentation
- bezit specialistische kennis van vluchtplanning op het gebied van : Mass and balance, Performance, Flight Planning and Monitoring, Meteorology, Navigation, Dangerous goods.
- bezit specialistische kennis van wet- en regelgeving, richtlijnen, transportcondities van (speciale) goederen
- kan (bedrijfs-) calculaties maken
- kan beroepsmatige gesprekken voeren in het Engels
- kan conversaties voeren in het Engels met een radio en portofoon
- kan planningsmethodieken gebruiken
- kan samenhangende teksten in het Engels schrijven
- kan voorstellen in het Engels toelichten

## P2-K1 Verzorgt het flightoperations proces

- kan werkprocedures toepassen
- kan probleemoplossende vaardigheden gebruiken

## P2-K1-W1 Maakt een vliegplanning en vluchtdocumenten

### Omschrijving

De Aviation Operations Officer verzamelt en interpreteert voor vertrek alle informatie die van invloed kan zijn op de vluchtuitvoering. Aan de hand van deze informatie en met behulp van relevante software maakt hij de benodigde keuzes. Hij combineert deze informatie en verwerkt deze informatie tot een vliegplanning en informeert de cockpitbemanning mondeling en schriftelijk over de onderliggende aannames. Hij levert de vluchtdocumentatie en zorgt dat betreffende informatie naar alle relevante partijen is gecommuniceerd.

### Resultaat

Voorgenomen vluchtplanning is vertaald in vluchtdocumentatie en gecommuniceerd naar betrokken partijen

### Gedrag

- Raadpleegt nauwkeurig alle relevante bronnen;
- Stelt bij het analyseren de juiste prioriteiten;
- Produceert op nauwkeurige wijze een volledige vluchtplanning en vluchtdocumentatie.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen, Instructies en procedures opvolgen

## P2-K1-W2 Verzorgt de flightbriefing

### Omschrijving

De Aviation Operations Officer bespreekt de vluchtdocumentatie met de bemanning. Hij overhandigt documentatie, licht documenten toe, onderbouwt aannames en benoemt bijzonderheden. Indien nodig brengt hij wijziging aan in de documentatie. Uiteindelijk vraagt hij om akkoord en sluit hij het proces van vluchtplanning af.

### Resultaat

Het vluchtplanningsproces is afgerond.

### Gedrag

- Communiceert helder met betrokken partijen;
- Voert wijzigingen accuraat door;
- Maakt onderscheid tussen individuele wensen van de bemanning en de veiligheidseisen;
- Toont zich sociaalvaardig in het onderbouwen van aannames.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

## P2-K1-W3 Monitort de vlucht

### Omschrijving

De Aviation Operations Officer volgt na vertrek de vlucht op afstand (flightwatch), maakt gebruik van communicatiemiddelen en verstrekt op verzoek informatie aan cockpitbemanning of informeert deze over actuele omstandigheden en situaties die het routepatroon verstoren. Aan het einde van zijn dienst draagt hij informatie met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's.

### Resultaat

De vlucht is op afstand begeleid.



*Gedrag*

- Informeert de cockpitbemanning / collega's nauwgezet over actuele omstandigheden en situaties die het routepatroon verstoren;
- Bewaakt actief de positie van het vliegtuig, de weerscondities (van uitwijkhavens) en de beperkingen van uitwijkhavens op de route;
- Begeleidt de vlucht conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die binnen het flightoperations proces gelden, hierbij rekening houdend met beleid en procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij.

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

### P3 Luchtvrachtspecialist

#### Mbo-niveau

4

#### Typering van het beroep

De Luchtvrachtspecialist toont een grote betrokkenheid bij het werk en is in staat om te werken onder flinke (tijd)druk. De Luchtvrachtspecialist onderhoudt contacten met veel partijen, is met veel zaken tegelijkertijd bezig en bewaart daarbij het overzicht. De Luchtvrachtspecialist is flexibel en heeft een proactieve instelling. Hij kan goed inspelen op veranderingen en onverwachte situaties en ziet problemen als uitdagingen. Daarnaast is de Luchtvrachtspecialist accuraat en administratief sterk en kan hij goed functioneren in (internationaal) teamverband. Dit vraagt om communicatieve vaardigheden, uitgebreide kennis van de Engelse taal en specialistisch kennis van luchtvaart gerelateerde termen.

#### Beroepsvereisten

Nee

### P3-K1 Verricht commerciële activiteiten

#### Complexiteit

De Luchtvrachtspecialist moet gebruik kunnen maken van standaardprocedures en deze kunnen combineren. Het verrichten van commerciële activiteiten is relatief complex omdat de Luchtvrachtspecialist 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 specialistische kennis van de relevante wet- en regelgeving. Voor het onderhouden van contacten beschikt de Luchtvrachtspecialist over uitgebreide communicatieve vaardigheden die nodig zijn voor een klantvriendelijke en servicegerichte werkwijze.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis over kostenverdeling en kostensoorten
- bezit kennis van administratieve procedures
- bezit kennis van bedrijfsvoorschriften
- bezit kennis van de arbo-, veiligheids- en milieuregelgeving
- bezit kennis van kwaliteitssystemen en kwaliteitsnormen
- bezit kennis van luchtvaartorganisaties
- bezit specialistische kennis over het afhandelen van klachten
- bezit specialistische kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen
- bezit specialistische kennis van infrastructuur
- bezit specialistische kennis van trends in de logistiek
- bezit specialistische kennis van wet- en regelgeving, richtlijnen, transportcondities van (speciale) goederen
- kan (bedrijfs-) calculaties maken
- kan beroepsmatige gesprekken voeren in het Engels
- kan communicatieve en sociale vaardigheden inzetten bij de begeleiding van (lerende) medewerkers
- kan dagelijkse gebeurtenissen in het Engels toelichten
- kan gegevens analyseren en interpreteren
- kan managementinformatie gebruiken
- kan planningsmethodieken gebruiken
- kan samenhangende teksten in het Engels schrijven
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan voorstellen in het Engels toelichten
- kan werkprocedures toepassen

### P3-K1-W1 Voert relatiebeheer

#### Omschrijving

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

#### Resultaat

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

#### Gedrag

- 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.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

### P3-K1-W2 Werkt vragen van opdrachtgevers uit in een voorstel

#### Omschrijving

De Luchtvrachtspecialist 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

- 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

### P3-K1-W3 Voert verkoopgesprekken en stelt contracten op

#### Omschrijving

De Luchtvrachtspecialist 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 zonodig 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 klant gesprek is gevoerd een contract is opgesteld.

### P3-K1-W3 Voert verkoopsgesprekken en stelt contracten op

#### Gedrag

- 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 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, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

### P3-K1-W4 Neemt transportopdrachten aan en monitort de uitvoering van de opdracht

#### Omschrijving

De Luchtvrachtspecialist 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 t.b.v. 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

- 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