

Profiel van kwalificatiedossier:

Middenkader Transport en Logistiek

Crebonr. 23146

» **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

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Stuurt het logistieke proces aan	7
B1-K1-W1: Maakt een planning	8
B1-K1-W2: Draagt zorg voor documenten en documentenbeheer	8
B1-K1-W3: Geeft richting aan het operationele logistieke proces	9
B1-K1-W4: Controleert afwijkende ladingen en draagt zorg voor de afhandeling	9
B1-K1-W5: Handelt onregelmatigheden af	10
B1-K2: Voert Managementtaken uit	11
B1-K2-W1: Doet verbetervoorstellen	11
B1-K2-W2: Begeleidt medewerkers	11
B1-K2-W3: Levert managementinformatie	12
2. Generieke onderdelen	13
Profieldeel	14
P3: Luchtvrachtspecialist	14
P3-K1: Verricht commerciële activiteiten	14
P3-K1-W1: Voert relatiebeheer	15
P3-K1-W2: Werkt vragen van opdrachtgevers uit in een voorstel	15
P3-K1-W3: Voert verkoopgesprekken en stelt contracten op	15
P3-K1-W4: Neemt transportopdrachten aan en monitort de uitvoering van de opdracht	16

Leeswijzer

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

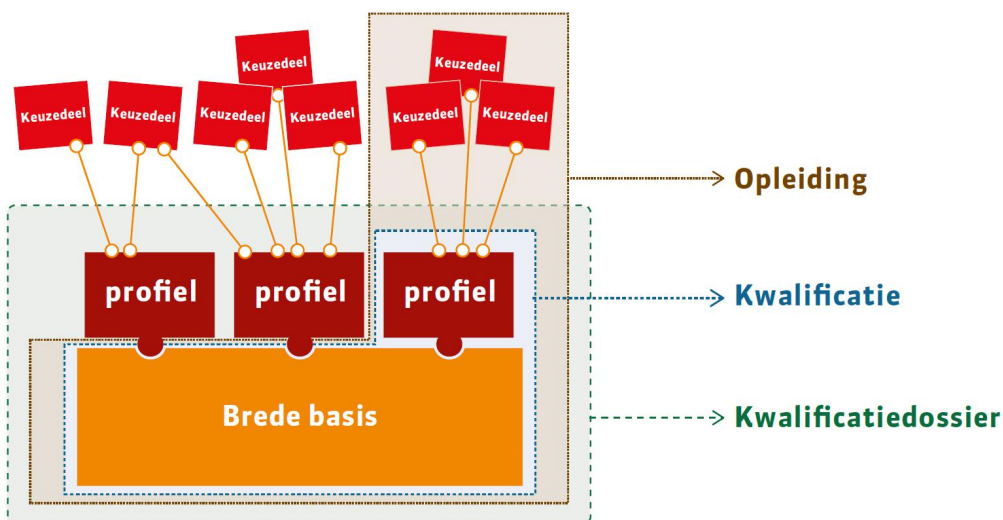
Opbouw dossier

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 Luchtvrachtspecialist	4	Nee	middenkaderopleiding

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 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 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
- bezit kennis van kwaliteitssystemen en kwaliteitsnormen
- bezit kennis van transportmiddelen

B1-K1: Stuurt het logistieke proces aan

- 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 infrastructuren
- 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 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 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 Luchtvrachtspecialist geldt aanvullend:

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

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 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.

Resultaat

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

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

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 leiderschapsstijlen
- 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

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 infrastructures
- 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 zonedig 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 verkoopgesprekken 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