

Beroepscompetentieprofiel Manager Havenoperaties

Regie: VTL
Datum wijzigen: 1 februari 2004
Versie definitief

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Inhoudsopgave

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel	3
Beroepscompetentieprofiel Manager Havenoperaties	5
Algemene informatie.....	5
Mogelijke functiebenamingen.....	6
Loopbaanmogelijkheden	6
Beroepsbeschrijving	6
Trends / Innovaties	7
Kerntaken van het beroep	7
Kerntaak 1 Zorgt voor het optimaal functioneren van het operationele proces.....	8
Kerntaak 2 Onderhoudt contact met klanten	8
Kerntaak 3 Voert personeelsbeleid uit.....	9
Kerntaak 4 Levert informatie aan betrokken afdeling en management.....	9
Kernopgaven van het beroep	10
Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken	11
Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave	11
Beroepscompetenties met succescriteria	12
Nr. 1 Leiding geven	12
Nr. 2 Samenwerken in een team.....	12
Nr. 3 Bijhouden van vakkennis.....	12
Nr. 4 Overzicht bewaren.....	13
Nr. 5 Nauwkeurig werken	13
Nr. 6 Effectief communiceren.....	13
Nr. 7 Plannen.....	13
Nr. 8 Rapporteren.....	13
Nr. 9 Klantgericht handelen.....	14
Nr. 10 Flexibel werken.....	14
Nr. 11 Toepassen talenkennis.....	14

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

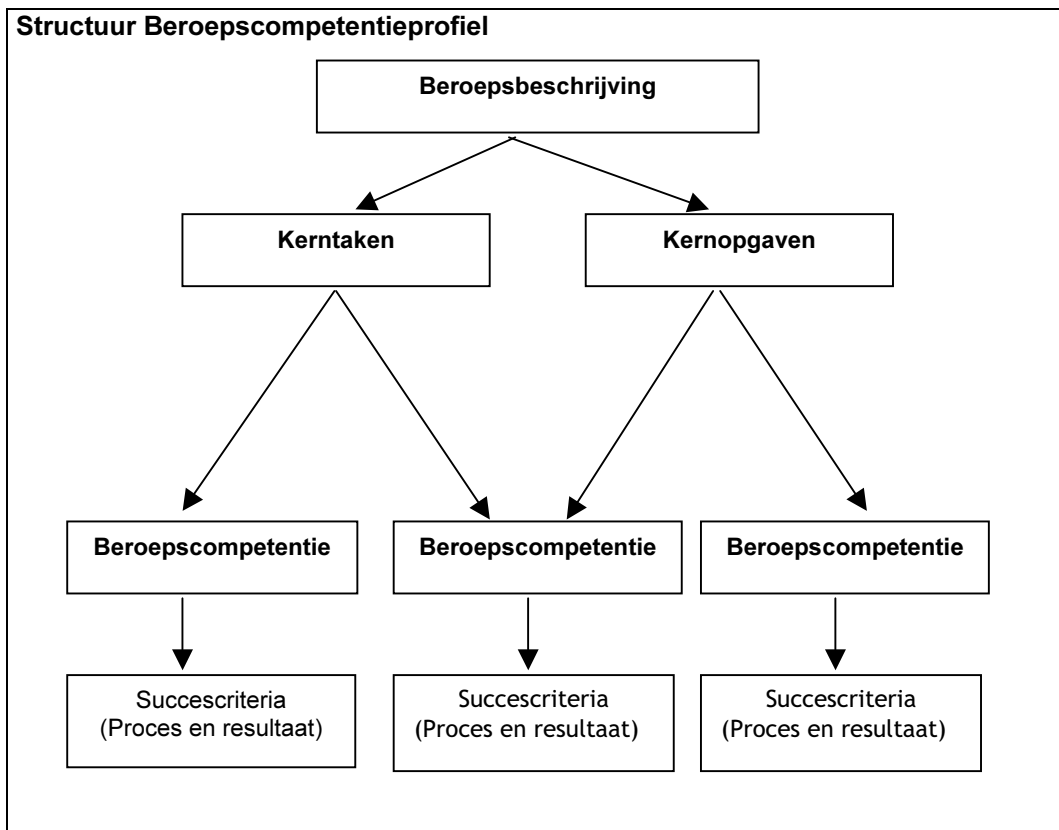
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Manager Havenoperaties. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

Beroepscompetentieprofielen gebruiken we als uitgangspunt voor de ontwikkeling van kwalificatieprofielen. In een kwalificatieprofiel omschrijven we welke competenties een *leerling* (a.s. werknemer) moet beheersen bij het afsluiten van zijn beroepsopleiding.

Het BCP is dus een belangrijke bron voor de competentiegerichte kwalificatiestructuur, het ontwerpen van beroepsopleidingen, leeromgevingen en het vormgeven van toetsnormen (o.a. proeve van bekwaamheid). Het is daarom noodzakelijk dat de beschrijvingen in dit BCP met een regelmaat actueel gehouden worden.

Onderdelen van het beroepscompetentieprofiel:

- **Algemene Informatie:** een beschrijving van de brondocumenten die gebruikt zijn en de beroeps- of functienamen die onder dit BCP vallen.
- **Beroepsbeschrijving:** hierin staat een herkenbare beschrijving van het beroep aan de hand van een aantal vaste begrippen zoals beroepscontext, werkzaamheden, rol en verantwoordelijkheden, de complexiteit, typerende beroepshouding van de beroepsbeoefenaar. Ook worden de trends en innovaties omschreven binnen de (veranderende) markt waarin de beroepsbeoefenaar werkt.



- **Kerntaken:** kerntaken geven de essentie aan van wat een beroepsbeoefenaar doet. Het zijn kenmerkende en betekenisvolle onderdelen van een beroep. Elke kerntaak wordt beschreven aan de hand van vaste punten (proces, rol en verantwoordelijkheden, complexiteit, betrokkenen, hulpmiddelen, kwaliteit van proces en resultaat, keuzes en dilemma's). Dit is een hulpmiddel voor het opstellen van de beroepscompetenties.
- **Kernopgaven:** kernopgaven zijn kritische beroepssituaties, waarbij sprake is van keuzes, dilemma's, spanningsvelden, problemen en/ of kansen. Met deze kernopgaven komt een beroepsbeoefenaar regelmatig in aanraking en ze zijn kenmerkend voor het beroep. Van de beroepsbeoefenaar wordt hierbij een aanpak en een oplossing verwacht. Ze geven ook de afbreukrisico's weer. Kernopgaven verwijzen naar meerdere kerntaken. Ook hieruit kunnen beroepscompetenties worden afgeleid.
- **Competentiematrix:** hierin heeft u een overzicht en kunt u snel zien welke beroepscompetenties horen bij welke kerntaak en kernopgave.
- **Beroepscompetenties:** een opsomming van de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar waarmee hij beroepsrelevante taken en opgaven aankan. Het veronderstelt de aanwezigheid van onderling samenhangende competentie-elementen zoals: kennis, vaardigheden, houdingen, inzichten en/ of persoonlijke eigenschappen (ook als dat in formulering niet tot uitdrukking komt). Bij een uiteindelijke vertaling naar lesprogramma's door scholen zal men aangeven wat leerlingen moeten leren om een bepaalde competentie te kunnen ontwikkelen. De competenties zijn ingedeeld naar de dimensies: vakmatig-methodisch (VM), bestuurlijk, organisatorisch en strategisch (BOS), sociaalcommunicatief (SC) en bijdragen aan ontwikkeling (ONT).
- **Succescriteria:** Dit zijn de criteria waaraan te zien is of de beroepsbeoefenaar de competenties beheerst. Ze omschrijven het resultaat van een bepaald vakmatige handeling/ gedrag en het proces dat leidt tot dit resultaat en zijn onlosmakelijk verbonden aan de beroepscompetenties. Succescriteria geven aan wat het meest essentieel is en wat kritieke factoren zijn in de beroepsuitoefening.

Mochten er na het lezen van dit beroepscompetentieprofiel toch nog zaken onduidelijk zijn, schroom dan niet om vragen te stellen aan VTL, afdeling Ontwikkeling & Innovatie.

Beroepscompetentieprofiel Manager Havenoperaties

Algemene informatie	Datum: 1 februari 2004	versie:definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie	
Ontwikkeld door	Anne Schouls	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Eindtermendocument manager havenoperaties; KBB VTL (1996); • Verslagen van interviews met verschillende havenbedrijven; VTL; • Functiebeschrijvingen uit de branche; VTL (2003). 	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	VTL	d.d. 1 februari 2004
- op inhoud door	Sociale partners	d.d. 1 februari 2004

Mogelijke functiebenamingen

- Terminalsupervisor.
- Botenbaas.

Loopbaanmogelijkheden

De manager havenoperaties komt in deze functie terecht doordat hij ervaring heeft opgedaan in de functie van medewerker havenoperaties en interne- en managementopleidingen heeft gevolgd. Hij kan eventueel doorgroeien naar een HBO-functie.

Beroepsbeschrijving

Beroepscontext /werkzaamheden	<p>De Manager havenoperaties is werkzaam in een bedrijf waar goederen worden overgeslagen. De Manager havenoperaties coördineert en draagt zorg voor het efficiënt verlopen van alle administratief en ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de planning en uitvoering van het operationele proces van het laden en lossen/ verplaatsen van lading.</p> <p>De Manager havenoperaties stuurt de afdeling aan en voert functionerings- en beoordelingsgesprekken.</p> <p>De Manager havenoperaties levert managementinformatie aan.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Manager havenoperaties is verantwoordelijk voor het het gehele operationele proces in zijn spil.</p>
Complexiteit	<p>Het beroep van de Manager havenoperaties omvat een breed pakket van taken, hij moet zijn aandacht verdelen over technische zaken, personele zaken, administratieve zaken, arbeidsomstandigheden en kwaliteitszorg en de productie.</p> <p>Het takenpakket bestaat uit het toepassen van een groot aantal standaardprocedures met een relatief complex karakter op verschillende terreinen. In voorkomende gevallen moet er probleemoplossend gehandeld worden. De Manager havenoperaties stelt samen met het operationeel management nieuwe procedures op en draagt zorg voor de juiste implementatie daarvan.</p> <p>De Manager havenoperaties functioneert in drukke tijden onder hoge werkdruk, met de nodige improvisatie, zonder de nauwkeurigheid van het werk uit het oog te verliezen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Manager havenoperaties is in staat te functioneren in een team en daaraan direct motiverend leiding te geven. Hij is communicatief sterk en zorgt voor een goede samenwerking. De Manager havenoperaties is ondernemend, accuraat, flexibel en oplossingsgericht. Hij is bij calamiteiten een initiatiefnemer en heeft continu aandacht voor de veiligheid van de medewerkers op de terminal en heeft aandacht voor het gehele operationele proces.</p>

Trends / Innovaties

Marktontwikkelingen	Veel concurrentie. Vervoerders willen zich ook op de markt gaan begeven. Het havenwerk zou in de toekomst ook gedaan kunnen worden door zeelieden.
Wetgeving	Strengere en veranderende wet- en regelgeving van de overheid met betrekking tot veiligheid en milieu (ADR, ADN R), gezondheid en verkeer.
Technologische ontwikkelingen	Dit zijn voornamelijk ontwikkelingen die de uitoefening van het werk vergemakkelijken, veiliger en efficiënter maken, onder andere verdergaande automatisering en machines door computers laten bedienen in plaats van door menskracht. Verdergaande controle van de ladinggegevens, douanegegevens.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Veel aandacht voor veiligheid, kwaliteit en materieel. Veel bijscholing en opfriscursussen, vooral met betrekking tot veiligheid.
Internationale ontwikkelingen	Het Nederlandse beroepscompetentieprofiel en de bijbehorende opleiding worden in Europa ingevoerd. Het spoor gaat een steeds grotere plaats innemen bij het vervoer van en naar schepen.

Kerntaken van het beroep

- 1 Zorgt voor het optimaal functioneren van het operationele proces.
- 2 Onderhoudt contact met klanten.
- 3 Voert personeelsbeleid uit.
- 4 Levert informatie aan betrokken afdeling en management.

Kerntaak 1		Zorgt voor het optimaal functioneren van het operationele proces
Proces	De Manager havenoperaties stuurt het team planners aan dat zorgt dat de schepen op tijd geladen en gelost worden. De Manager havenoperaties leest in het logboek welke opdrachten zijn afgerond in de vorige dienst en welke schepen (of andere vervoersmodaliteiten) er geladen en gelost dienen te worden tijdens zijn dienst. Tevens is er een mondelinge overdracht van de collega Manager havenoperaties van de vorige dienst. De Manager havenoperaties heeft overleg met de medewerkers van de planning over de te laden en te lossen schepen. Hij past daarbij zijn kennis over vervoersmodaliteiten en beladingsrichtlijnen toe. De Manager havenoperaties bereidt de werkzaamheden voor de medewerkers voor. Op basis van prioriteiten en werkafspraken verdeelt hij de werkzaamheden. De Manager havenoperaties houdt verder het hele operationele proces in de gaten. (helicopterview).	
Rol / verantwoordelijkheden	De Manager havenoperaties is verantwoordelijk voor het hele operationele proces. De Manager havenoperaties stuurt medewerkers aan.	
Complexiteit	Enerzijds loopt het operationele proces volgens standaardprocedures. Anderzijds krijgt de Manager havenoperaties te maken met allerlei kritieke factoren die van invloed zijn op dit proces. Dit vraagt om een anticiperende en probleemoplossende houding van de Manager havenoperaties.	
Betrokkenen (Hulp-)middelen	Medewerkers planning, medewerkers havenoperatie. Logistieke/operationele systemen en planningen, kwaliteits- en personeelssystemen, communicatiemiddelen, -metingen, vastleggingen.	
Kwaliteit van proces en resultaat	De Manager havenoperaties voert uit in opdracht van of in overleg met het management de randvoorwaarden waardoor zijn medewerkers zelfstandig hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Het resultaat is een optimaal verloop van het operationeel proces, waarbij de juiste goederen worden geleverd aan de klant.	
Keuzes en dilemma's	De Manager havenoperaties moet stressbestendig en accuraat zijn. Vooral wanneer zich storingen voordoen en daardoor vertragingen ontstaan bij het laden en lossen, moet de Manager havenoperaties beslissingen nemen en alles in goede banen leiden. De Manager havenoperaties moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.	

Kerntaak 2		Onderhoudt contact met klanten
Proces	De Manager havenoperaties onderhoudt bij storingen over het algemeen telefonisch contact met de klanten. Hij draagt bij storingen oplossingen aan om zo snel mogelijk de commerciële activiteit waar te kunnen maken. Deze storingen zijn onder andere vertragingen bij het laden en lossen en kan door van alles veroorzaakt worden. In deze gevallen draagt de Manager havenoperaties oplossingen aan aan de kapitein of stuurman van het schip, of de vertegenwoordiger van de rederij. Soms is er mondelinge afstemming.	
Rol / verantwoordelijkheden	De Manager havenoperaties moet in geval van storingen klantgericht, zeer stressbestendig en oplossingsgericht bezig zijn. Hij moet accuraat reageren en flexibel inspelen op de operatie. Hij is verantwoordelijk voor het oplossen van de storing en de goede informatie aan de klant.	
Complexiteit	De Manager havenoperaties werkt volgens standaardprocedures, maar moet bij storingen vaak eigen initiatief tonen en oplossingen zoeken.	
Betrokkenen (Hulp-)middelen	Kapitein, stuurman, vertegenwoordiger van rederijen (agent). Mobiele telefoon.	
Kwaliteit van proces en resultaat	Tijdens het proces is de Manager havenoperaties oplossingsgericht en klantgericht bezig. De goederen worden op juiste en correcte wijze in-, op- en overgeslagen. Het resultaat is een tevreden klant.	
Keuzes en dilemma's	De Manager havenoperaties moet stressbestendig en accuraat zijn.	

Kerntaak 3 Voert personeelsbeleid uit	
Proces	De Manager havenoperaties stuurt medewerkers aan en neemt in overleg met P&O nieuwe medewerkers aan en huurt tijdelijke krachten in. De Manager havenoperaties zorgt ervoor dat nieuwe medewerkers goed worden ingewerkt. De Manager havenoperaties houdt werkoverleg en voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de medewerkers planning en de medewerkers havenoperatie.
Rol / verantwoordelijkheden	De Manager havenoperaties steunt bij de uitvoering van het personeelsbeleid op de adviezen van de afdeling personeelszaken. Door zijn rol in het ontwikkelen van zorgsystemen is de Manager havenoperaties ook nauw betrokken bij het veiligheids- en scholingsbeleid van de onderneming.
Complexiteit	De Manager havenoperaties kan voor allerlei zaken terugvallen op de steun van de afdeling personeelszaken.
Betrokkenen	P&O, medewerkers planning, medewerkers havenoperatie.
(Hulp-)middelen	De Manager havenoperaties kan gebruik maken van diverse handleidingen over het houden van functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken.
Kwaliteit van proces en resultaat	De Manager havenoperaties moet ervoor zorgen dat de medewerkers hun werk goed kunnen doen. De Manager havenoperaties moet deze personen motiveren en stimuleren. Dit moet resulteren in een goed bedrijfsresultaat, een optimale inzet van mens en materieel en continuïteit van de onderneming.
Keuzes en dilemma's	Stressbestendig, accuraat. De Manager havenoperaties moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie genomen moet worden.

Kerntaak 4 Levert informatie aan betrokken afdeling en management	
Proces	De Manager havenoperaties zorgt ervoor dat afdeling geïnformeerd blijft over de ontwikkelingen die in het bedrijf gaande zijn tijdens afdelingsoverleg. De Manager havenoperaties levert informatie over de afdeling aan het management. De Manager havenoperaties rapporteert en stelt documenten op t.a.v. stand van zaken in het productieproces, verstoringen van equipment, eventueel schade en rapporteert over medewerkers. De Manager havenoperaties zit in verschillende overleggen: <ul style="list-style-type: none"> • Er is dagelijks overleg met andere Manager havenoperaties. Het hogere management kan hierin participeren. • Overleg met medewerkers planning. • Overleg met Manager havenoperaties van de vorige dienst. • Overdracht aan Manager havenoperaties van volgende dienst.
Rol / verantwoordelijkheden	De Manager havenoperaties is verantwoordelijk voor het verzamelen van afdelingsinformatie en procesinformatie. Hij is verantwoordelijk voor de juistheid en kan geconstateerde ontwikkelingen en trends verklaren.
complexiteit	De Manager havenoperaties dient te zorgen voor een goede informatievoorziening en kan de processen en producten van de operatie richting het management verdedigen.
Betrokkenen	Management, medewerkers planning, medewerkers havenoperatie.
(Hulp-)middelen	De Manager havenoperaties kan gebruik maken van protocollen voor rapporteren van schades, inzet van medewerkers en het rapporteren van gegevens uit de operatie. Computer is hierbij belangrijk voor het verwerken van gegevens.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het resultaat van deze kerntaak is duidelijke communicatie en een goed geïnformeerde afdeling en management.
Keuzes en dilemma's	De Manager havenoperaties moet een goede balans vinden in de wensen van het management en zijn medewerkers.

Kernopgaven van het beroep

1. De Manager havenoperaties staat voor de opgave om prioriteiten te stellen tussen de verschillende werkzaamheden die hij moet uitvoeren. Enerzijds is hij operationeel uitvoerend bezig, anderzijds beleidsuitvoerend. Dit vereist een vaardigheid waarin de Manager havenoperaties snel moet kunnen overschakelen tussen de verschillende typen activiteiten.
2. De Manager havenoperaties staat voor de opgave om te schakelen tussen belangen van het management en belangen van zijn medewerkers.
3. De Manager havenoperaties staat voor de opgave om een afweging te maken tussen veilig en snel werken. Schepen dienen zo snel mogelijk geladen en gelost te worden. Dit levert voor het bedrijf veel geld op. Tevens is het zeer belangrijk om de lading veilig te behandelen.
4. De Manager havenoperaties staat voor de opgave om te werken in een functie met onregelmatige diensten en veel stress en daarbij een goede fysieke conditie te behouden. Het omschakelen van dag- naar nachtdienst vergt fysiek veel van de Manager havenoperaties, evenals het werken in tijden van stress.
5. De Manager havenoperaties staat voor de opgave om in te schatten wanneer hij zelf in staat is om problemen op te lossen of dat hij deze moet melden aan zijn leidinggevende.
6. De Manager havenoperaties staat voor de opgave om nauwkeurig en accuraat te werken. Eventuele fouten kunnen zeer ernstige gevolgen hebben.

Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN		KERNTAAK									
BEROEPSCOMPETENTIES		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
5	nauwkeurig werken	X		X	X						
7	plannen	X	X	X							
11	toepassen talenkennis		X								
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
1	Leiding geven	X		X	X						
4	overzicht bewaren	X		X	X						
10	flexibel werken			X	X						
sociaal-communicatieve (SC)											
2	Samenwerken in een team	X		X							
6	effectief communiceren	X	X	X	X						
9	klantgericht handelen		X		X						
ontwikkelings (ON)											
3	Bijhouden van vakkennis	X		X	X						
8	rapporteren	X	X	X	X						

Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNOPGAVEN		KERNOPGAVE									
BEROEPSCOMPETENTIES		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
5	nauwkeurig werken			X			X				
7	plannen			X							
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
1	Leiding geven	X	X								
4	overzicht bewaren	X		X			X				
10	flexibel werken	X	X	X	X		X				
sociaal-communicatieve (SC)											
6	effectief communiceren		X	X							

Beroepscompetenties met succescriteria

Nr. 1 Leiding geven	
Beroepscompetentie	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze leiding te geven
Succescriteria	
Proces	Structureert en stelt prioriteiten. Improviseert waar nodig en is flexibel. Zorgt dat er conform (inter-)nationale wet- en regelgeving gewerkt wordt. Neemt voor zover mogelijk de milieubelangen in acht. Heeft oog voor het welzijn van zijn medewerkers. Organiseert de werkzaamheden efficiënt en effectief. Is stressbestendig. Heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel en is sterk betrokken. Straalt gezag uit. Is besluitvaardig.
Resultaat	Een goede, effectieve en veilige gang van zaken.

Nr. 2 Samenwerken in een team	
Beroepscompetentie SC	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze samen te werken in een team, zodat het werk zo goed mogelijk kan worden uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	Maakt werkafspraken met collega's. Komt gemaakte werkafspraken na. Stelt gerichte vragen aan collega's om alle relevante informatie boven water te krijgen. Luistert naar collega's en houdt rekening met wat door hen gezegd wordt. Houdt rekening met verschillen tussen mensen en hun manier van werken. Gaat bewust om met feedback geven aan collega's en feedback krijgen van collega's. Vraagt om feedback van collega's. Wijzigt werkwijze indien nodig naar aanleiding van gekregen feedback. Verstrekt relevante informatie aan alle belanghebbenden. Vraagt collega's om hulp als hij er zelf niet uitkomt. Helpt collega's als ze daarom vragen. Is alert op eigen werkdruk. Zoekt, als eigen taken afgerond zijn, naar een andere klus of vraagt hiernaar bij zijn collega's of leidinggevende. Neemt actief deel aan werkbesprekingen. Stelt het gemeenschappelijk resultaat van het team centraal.
Resultaat	De Manager havenoperaties functioneert effectief binnen een team.

Nr. 3 Bijhouden van vakkennis	
Beroepscompetentie ON	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen.
Succescriteria	
Proces	Blijft op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van veiligheid, eerste hulp, milieu en vakbekwaamheid. Doet verbetervoorstellen en/of voorstellen voor aanschaf van nieuw materiaal. Volgt benodigde cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.
Resultaat	Ontwikkeling van het bedrijf en materieel. Medewerker die aan de bijscholingseisen voldoet.

Nr. 4 Overzicht bewaren	
Beroepscompetentie BOS	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze het overzicht te bewaren zodat de benodigde werkzaamheden uitgevoerd worden.
Succescriteria	
Proces	Controleert gegevens.
	Weet welke werkzaamheden van hem verwacht worden.
	Administreert wijzigingen.
	Werkt volgens instructie.
Resultaat	Volledig en correcte administratie.

Nr. 5 Nauwkeurig werken	
Beroepscompetentie VM	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze nauwkeurig te werken zodat fouten worden vermeden.
Succescriteria	
Proces	Bewaart overzicht.
	Werkt geconcentreerd
	Controleert ingevoerde gegevens.
	Voert gegevens in de computer in.
Resultaat	Minimale hoeveelheid fouten.
	Correcte gegevens voor management- en afdelingsinformatie.

Nr. 6 Effectief communiceren	
Beroepscompetentie SC	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze op beheersniveau te communiceren met zowel interne als externe relaties.
Succescriteria	
Proces	Communiqueert helder, tactvol en 'to the point'.
	Staat alle interne en externe contacten op correcte en beleefde wijze te woord.
	Gaat bewust om met feedback geven en ontvangen.
Resultaat	Tevreden en goed geïnformeerde klanten en collega's.
	Een goede werksfeer.

Nr. 7 Plannen	
Beroepscompetentie VM	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze te plannen (werk indelen, werk plannen en mensen en materieel plannen) zodat de bedrijfsoperatie efficiënt verloopt.
Succescriteria	
Proces	Leverd planning aan medewerkers havenlogistiek.
	Plant de inzet van mensen en materieel.
	Plant werkzaamheden.
	Bereidt werkzaamheden voor.
	Maakt werkindeling.
Resultaat	Efficiënte bedrijfsoperatie.
	Efficiënte inzet van mens en materieel.

Nr. 8 Rapporteren	
Beroepscompetentie ON	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze informatie te rapporteren aan het team, de afdelingen en management zodat de bedrijfsoperatie succesvol verloopt.
Succescriteria	
Proces	Verzamelt gegevens (over verkoop, schade, beschikbaarheid equipment, niveau van dienstverlening).
	Analyseert gegevens.
	Trekt conclusies t.a.v. de analyse.
	Rapporteert aan betrokkenen over de voortgang van de dienstverlening.
Resultaat	Rapportages die correct, volledig, begrijpelijk en op tijd beschikbaar zijn voor de beschikbaarheid van gegevens t.a.v. verkoop, schade en equipment.

Nr. 9 Klantgericht handelen	
Beroepscompetentie SC	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor een vriendelijke, vlotte, efficiënte en persoonlijke service aan klanten zodat deze tevreden zijn.
Succescriteria	
Proces	Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbare buitenlandse talen.
	Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen.
	Informeert klanten.
	Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen.
	Beantwoordt vragen.
	Schept een stemming door gedrag en uitstraling.
Resultaat	Klanten zijn tevreden over de wijze waarop ze door de medewerker worden benaderd.

Nr. 10 Flexibel werken	
Beroepscompetentie BOS	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze flexibel te werken teneinde de continuïteit van het proces te waarborgen.
Succescriteria	
Proces	Presteert onder hoge werkdruk.
	Doet snel parate kennis op.
	Switcht gemakkelijk naar andersoortige taken.
	Werkt indien nodig op onregelmatige tijdstippen.
Resultaat	Efficiënt uitgevoerde werkzaamheden.

Nr. 11 Toepassen talenkennis	
Beroepscompetentie VM	De Manager havenoperaties is in staat om op adequate wijze zijn kennis van de meest gangbare buitenlandse talen toe te passen, zodat de communicatie en het bedrijfsproces efficiënt verlopen.
Succescriteria	
Proces	Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen.
	Communiqueert in de meest gangbare buitenlandse talen.
	Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen.
Resultaat	Efficiënt bedrijfsproces.
	Efficiënte communicatie.