Landelijke
Kwalificaties MBO

# Manager havenoperaties

Dossierstatus: Eindtoets

| | |
|---|---|
| Crebonummer: | 93050 |
| Sector: | Havens |
| Branche: | Transport en logistiek |
| Cohort: | Cohort 2011 - 2012 |

*© Colo 2002-2011. Gebruik van gegevens en teksten is met bronvermelding vrijelijk toegestaan. Commercieel gebruik van deze gegevens is niet toegestaan. De disclaimer van toepassing op dit document is te lezen op www.kwalificatiesmbo.nl*

# Inhoudsopgave

**Inleiding** ... 3
**Deel A: Beeld van de beroepengroep** ... 4
**Deel B: De kwalificaties** ... 5
1 Inleiding ... 5
2 Algemene informatie ... 5
2.1 Colofon ... 5
2.2 Formele vereisten ... 6
2.3 Typering Beroepengroep ... 7
2.4 Loopbaanperspectief ... 8
2.5 Trends en innovaties ... 9
3 Overzicht van het kwalificatiedossier ... 10
4 Beschrijving van de kwalificaties ... 12
4.1 Manager Havenoperaties ... 13
5 Beschrijving van de kerntaken ... 14
5.1 Kerntaak 1: Bewaakt het operationele proces ... 14
5.2 Kerntaak 2: Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering ... 16
5.3 Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit ... 17
5.4 Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten ... 18
5.5 Kerntaak 5: Voert operationele werkzaamheden uit ... 19
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices ... 20
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Bewaakt het operationele proces ... 21
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering ... 22
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit ... 23
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten ... 24
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Voert operationele werkzaamheden uit ... 25
**Deel C: Uitwerking van de kwalificaties** ... 26
1 Inleiding ... 26
2 Kwalificaties ... 26
2.1 Manager Havenoperaties ... 27
3 Certificeerbare eenheden ... 65
**Deel D: Verantwoording** ... 66
1 Inleiding ... 66
2 Proces- en inhoudsinformatie ... 67
2.1 Betrokkenen ... 67
2.2 Verwantschap ... 68
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier ... 69
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen ... 70
2.5 Discussiepunten ... 73
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie ... 74
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief ... 75

# Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Manager havenoperaties. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

# Deel A: Beeld van de beroepengroep

## Manager Havenoperaties

Wat doet een manager havenoperaties? De manager havenoperaties is werkzaam bij een bedrijf in de haven dat 24 uur per dag bezig is met het laden, lossen en opslaan van goederen in de haven. Hij werkt bij een stukgoedbedrijf, rorobedrijf, containeroverlsagbedrijf of een bulkbedrijf. De manager havenoperaties laat alle administratieve en ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de planning en de uitvoering van het operationele proces van het laden, lossen en verplaatsen van lading efficiënt verlopen. De (startende) manager havenoperaties ontwikkelt zich tijdens de werkzaamheden zo dat hij op termijn in staat is om de afdeling aan te sturen en functionerings- en beoordelingsgesprekken te voeren. 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. De manager havenoperaties functioneert in drukke tijden onder hoge werkdruk nauwkeurig en doeltreffend. Werken in de haven Werken in de haven betekent werken in een internationaal centrum van handel, overslag, industrie en distributie, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Het werk in de haven is snel en dynamisch. De manager havenoperaties voert zijn werkzaamheden uit in opdracht van of in overleg met het management. De manager havenoperaties stuurt medewerkers aan en is verantwoordelijk voor het oplossen van storingen en voor een goede informatievoorziening aan de klant. Geen dag is hetzelfde! Om de opleiding te gaan volgen Werk je graag in een internationale omgeving? Heb je geen bezwaar tegen onregelmatige werktijden? Ben je communicatief vaardig en werk je graag in een team? Dan is manager havenoperaties echt iets voor jou! Aan het werk: wat wordt er van je verwacht? Van een manager havenoperaties wordt verwacht dat hij:

- het operationele proces voorbereidt;
- een planning maakt en bewaakt;
- medewerkers aanstuurt en het teamwork bewaakt bij de uitvoering van het operationele proces;
- werkoverleg organiseert;
- problemen, storingen en onveilige situaties signaleert;
- de samenstelling van (intern) transport- en opslagmaterieel beoordeelt;
- beleid vaststelt en dit uitdraagt;
- nieuwe medewerkers en tijdelijke krachten inhuurt;
- functionerings- en beoordelingsgesprekken voert;
- relaties beheert en onderhoudt;
- de klanten informeert over de voortgang.

**Het profiel en de kwalificatiestructuur**
Schematische weergave Kwalificatiestructuur Havens binnen de Kwalificatiestructuur Transport en Logistiek:

# Deel B: De kwalificaties

## 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Manager havenoperaties. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Manager Havenoperaties*

## 2. Algemene informatie

### 2.1 Colofon

| | |
|---|---|
| Onder regie van | VTL, kenniscentrum Transport en Logistiek |
| Ontwikkeld door | Kenniscentrum Transport en Logistiek in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs |
| Verantwoording | Vastgesteld door: de Raad van Bestuur van de stichting KBB T en L, na advisering door de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven<br>Op: 30-11-2010<br>Te: Alphen aan den Rijn |

## 2.2 Formele vereisten

| | |
|---|---|
| Diploma(s) | Manager Havenoperaties - 4 |
| In- en doorstroomrechten | Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:<br>● de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)<br>● WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)<br>● WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593) |
| Certificeerbare eenheden | Nee |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Nederlands en rekenen | In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:<br>● het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.<br>● het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4. |
| Bron- en referentiedocumenten | Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven, vormen samen met de diploma-eisen in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coordinatiepunt.nl .<br><br>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coordinatiepunt.nl .<br><br>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:<br><br>● BCP Manager Havenoperaties (01-02-2004) |

## 2.3 Typering beroepengroep

De manager havenoperaties is werkzaam bij een bedrijf in de haven dat 24 uur per dag bezig is met het laden, lossen en opslaan van goederen. De manager havenoperaties is in staat om zorg te dragen voor het efficiënt laten verlopen van alle administratieve en ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de planning en uitvoering van het operationele proces van het laden en lossen/verplaatsen van lading. Van de (startende) manager havenoperaties wordt verwacht dat hij zichzelf zodanig ontwikkelt dat hij in staat is om de afdeling aan te sturen en functionerings- en beoordelingsgesprekken te voeren.
De manager havenoperaties is verantwoordelijk voor het gehele operationele proces in zijn spil. 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.
De manager havenoperaties is in staat te functioneren in een team waarbij verwacht wordt dat hij zich zal ontwikkelen tot een motiverend leidinggevende. Hij is communicatief sterk en zorgt voor een goede samenwerking.
De manager havenoperaties is ondernemend, accuraat, flexibel en oplossingsgericht. Hij is zich bij calamiteiten bewust van gevaren en risico's, heeft continu aandacht voor het onderhouden van het veiligheidsbewustzijn van de medewerkers op de terminal en heeft aandacht voor het gehele operationele proces.

## 2.4 Loopbaanperspectief

In de loop van zijn loopbaan ontwikkelt de manager havenoperaties zich steeds verder tot een logistiek dienstverlener en tot schakel tussen de klant en het bedrijf. Het totale logistieke proces binnen het bedrijf is steeds meer het werkgebied van de manager havenoperaties. De manager havenoperaties kan na deze kwalificatie doorstromen naar diverse hbo-opleidingen, bijvoorbeeld technische vervoerskunde.

## 2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

| | |
|---|---|
| Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming | Door de economische recessie in 2009 is de werkgelegenheid in de havensector afgenomen, al is dit in Nederland niet zo sterk als in de andere Europese havens. De werkgelegenheid zal, ondanks diverse ontwikkelingen in Nederland zoals de Maasvlakte 2, niet toenemen in de Nederlandse havens. Onder invloed van de economische crisis zal er meer aandacht zijn voor het bevorderen van de arbeidsmobiliteit van werknemers tussen bedrijven/functies.<br><br>Het aantal BPV plaatsten in de Haven op- en overslag is minder dan in voorgaande jaren. Doordat het aantal leerlingen is toegenomen kan dit mogelijk leiden tot knelpunten.<br><br>Zie www.vtl.nl/arbeidsmarkt voor het volledige arbeidsmarktadvies. |
| Wetgeving en regelgeving | Strengere en veranderende wet- en regelgeving van de overheid met betrekking tot veiligheid en milieu (ADR, ADNR), gezondheid en verkeer. De manager havenoperaties dient deze ontwikkelingen nauwkeurig bij te houden en zijn medewerkers hierover te informeren. |
| Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening | Verdergaande automatisering en het laten bedienen van machines door computer in plaats van menskracht heeft een vergemakkelijking van de uitoefening van het werk tot gevolg. Het werk wordt daarnaast ook veiliger en efficiënter uitgevoerd. Er is sprake van verdergaande controle van de ladinggegevens en douanegegevens. Voor de manager havenoperaties betekent dit dat hij alert moet zijn op veranderingen en zijn medewerkers hierop moet aansturen. |

# 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

**Legenda:**
K1: Manager Havenoperaties

| | | | **Kwalificatie** |
|---|---|---|---|
| **Kerntaak** | **Werkproces** | | **K1** |
| **Kerntaak 1: Bewaakt het operationele proces** | | | |
| | 1.1 | Bereidt het operationele proces voor | x |
| | 1.2 | Maakt en bewaakt de planning | x |
| | 1.3 | Stuurt medewerkers bij de uitvoering van het operationele proces aan | x |
| | 1.4 | Bewaakt teamwork | x |
| | 1.5 | Organiseert werkoverleg | x |
| | 1.6 | Signaleert en verhelpt problemen en storingen in het laad- en losproces | x |
| | 1.7 | Signaleert onveilige situaties | x |
| | 1.8 | Beoordeelt de samenstelling van (intern) transport- en opslagmaterieel | x |
| **Kerntaak 2: Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering** | | | |
| | 2.1 | Stelt een afdelingsplan op | x |
| | 2.2 | Bewaakt de begroting | x |
| | 2.3 | Stelt kwaliteitsbeleid vast | x |
| | 2.4 | Bewaakt de uitvoering van het kwaliteitsbeleid | x |
| | 2.5 | Levert managementinformatie | x |
| **Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit** | | | |
| | 3.1 | Neemt nieuwe medewerkers aan en huurt tijdelijke krachten in | x |
| | 3.2 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | x |
| | 3.3 | Begeleidt de coördinator bij het inwerken van nieuwe medewerkers/lerenden | x |
| **Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten** | | | |
| | 4.1 | Beheert en onderhoudt relaties | x |
| | 4.2 | Vertaalt de wens van de klant naar operationele werkzaamheden | x |

| | | | Kwalificatie |
|---|---|---|---|
| **Kerntaak** | **Werkproces** | | **K1** |
| | 4.3 | Informeert klanten over de voortgang | x |
| **Kerntaak 5: Voert operationele werkzaamheden uit** | | | |
| | 5.1 | Laadt goederen in de haven | x |
| | 5.2 | Lost goederen in de haven | x |
| | 5.3 | Verplaatst goederen in de haven | x |
| | 5.4 | Zet goederen vast in en om het schip | x |
| | 5.5 | Maakt goederen los in en om het schip | x |
| | 5.6 | Controleert verscheepte en te verschepen lading | x |
| | 5.7 | Signaleert problemen en onveilige situaties | x |

# 4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Manager Havenoperaties*

## 4.1 Manager Havenoperaties

### Algemene informatie

| | |
|---|---|
| Context van de kwalificatie | De manager havenoperaties is werkzaam bij een bulk- , containeroverslag-, roro- of stukgoedbedrijf in de haven. Deze organisatie is 24 uur per dag bezig met het laden en lossen van zeeschepen, binnenvaartschepen, treinwagons en vrachtwagens. |
| Typerende beroepshouding | 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. 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. |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 4 |
| Rol en verantwoordelijkheden | De manager havenoperaties is verantwoordelijk voor het hele operationele proces. De manager havenoperaties voert zijn werkzaamheden uit in opdracht van of in overleg met het management. De manager havenoperaties stuurt medewerkers aan en is verantwoordelijk voor het oplossen van storingen en voor een goede informatievoorziening aan de klant. De manager havenoperaties is door zijn rol in het ontwikkelen van zorgsystemen ook nauw betrokken bij het veiligheids- en scholingsbeleid van de onderneming. De manager havenoperaties is verantwoordelijk voor het verzamelen van afdelingsinformatie en procesinformatie. |
| Complexiteit | De manager havenoperaties heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Hij voert werkzaamheden uit waarvoor standaardprocedures gelden en werk dat naar eigen inzicht wordt uitgevoerd. Bij storingen toon hij eigen initiatief en zoekt hij naar oplossingen. De manager havenoperaties krijgt te maken met allerlei kritieke factoren die van invloed zijn op het operationele proces. Dit vraagt om een anticiperende en probleemoplossende houding van de manager havenoperaties. De manager havenoperaties stelt samen met het operationeel management nieuwe procedures op en draagt zorg voor de juiste implementatie daarvan. Hij heeft specialistische kennis van en vaardigheden voor de uitoefening van zijn functie als manager daarnaast heeft hij theoretische kennis van het werkveld en specialistische kennis van en vaardigheden voor de bedrijfsvoering. |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde | In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.<br><br>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Duits, Engels.<br><br>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:<br>● het ERK-niveau B1 is van toepassing voor de vaardigheden lezen en luisteren.<br>● het ERK-niveau A2 is van toepassing voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. |

# 5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

## 5.1 Kerntaak 1: Bewaakt het operationele proces

| Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces | Werkprocessen bij kerntaak 1 | |
|---|---|---|
| Beschrijving kerntaak:<br><br>De manager havenoperaties bespreekt mondeling de overdracht met de manager havenoperaties van de vorige ploeg. Hij 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 controleert hij alle gerapporteerde gegevens op juistheid en volledigheid. Indien nodig doet hij aanbevelingen voor de volgende persoon die werk aan het project zal verrichten.<br><br>Vervolgens overlegt hij met de medewerkers van de afdeling planning over de te laden en te lossen schepen. Hij stelt vast welke werkzaamheden moeten gebeuren en verzamelt en interpreteert alle relevante informatie hiervoor. Op basis van prioriteiten en werkafspraken maakt hij een grove planning. Om tot een optimale capaciteitsbezetting te komen, overlegt hij met andere afdelingen. Samen met betrokkenen zoekt hij naar oplossingen van problemen die de planning in gevaar brengen. Hij evalueert samen met de betrokkenen de uitvoering van de werkplanning.<br><br>Voorafgaand aan en tijdens het laad- en losproces informeert en instrueert hij de medewerkers over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, de bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot Arbo, veiligheid, duurzaamheid en milieu. Hij bespreekt en evalueert de werkzaamheden van zijn medewerkers en geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.<br><br>Tevens motiveert en stimuleert hij de medewerkers en fungeert als aanspreekpunt bij problemen en vragen. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij toont belangstelling voor het welzijn van collega's en andere betrokkenen en treedt op als bemiddelaar bij conflicten.<br><br>Periodiek organiseert hij werkoverleg met alle betrokkenen op de afdeling. Hij bereidt het overleg voor, stelt de agenda op en zit het werkoverleg voor. Hij informeert de afdeling tijdens het afdelingsoverleg over de ontwikkelingen die in het bedrijf gaande zijn. Hij betrekt de deelnemers bij de discussie en geeft opdracht voor het notuleren van de besluiten.<br><br>Tijdens het laad- en losproces signaleert hij tijdig problemen en storingen. Hij stelt de aard van het probleem/de storing vast, raadpleegt zonodig deskundigen en brengt mogelijke oplossingen in kaart. Hij weegt oplossingen af en kiest de meest geschikte oplossing. Indien mogelijk verhelpt hij het probleem of biedt anderen daarbij hulp. Hij maakt op verzoek een rapportage van het probleem/de storing, evalueert het resultaat van de werkzaamheden en neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem/de storing in de toekomst. | 1.1 | Bereidt het operationele proces voor |
| | 1.2 | Maakt en bewaakt de planning |
| | 1.3 | Stuurt medewerkers bij de uitvoering van het operationele proces aan |
| | 1.4 | Bewaakt teamwork |
| | 1.5 | Organiseert werkoverleg |
| | 1.6 | Signaleert en verhelpt problemen en storingen in het laad- en losproces |
| | 1.7 | Signaleert onveilige situaties |
| | 1.8 | Beoordeelt de samenstelling van (intern) transport- en opslagmaterieel |

| | |
|---|---|
| Hij reageert alert en actief op (het ontstaan van) onveilige situaties. Hij neemt preventieve maatregelen om problemen te voorkomen. Hij spreekt anderen aan op onveilig gedrag. Hij meldt onveilige situaties bij de verantwoordelijke persoon. Indien nodig schakelt hij interne en of externe hulpdiensten in.<br><br>Daarnaast beoordeelt hij de samenstelling van intern transport- en opslagmaterieel. Hierbij houdt hij rekening met capaciteit, behoefte en financiën. Hij heeft hierover overleg met de betrokkenen en rapporteert zijn bevindingen.<br><br>Toelichting: Storingen zijn onder andere vertragingen bij het laden en lossen en kan allerlei oorzaken hebben. In deze verstoringen draagt de manager havenoperaties oplossingen aan aan de kapitein of stuurman van het schip. De manager havenoperaties bewaakt de voortgang van het hele operationele proces (helikopterview). | |

## 5.2 Kerntaak 2: Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering

| Kerntaak 2 Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering | Werkprocessen bij kerntaak 2 | |
|---|---|---|
| Beschrijving kerntaak:<br><br>De manager havenoperaties schrijft een afdelingsplan met een afdelingsbudget. Hij verzamelt en controleert verschillende gegevens en vertaalt deze in een afdelingsplan waarin hij beschrijft aan welke tactische, operationele en financiële doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Daarnaast maakt hij onder toezicht realistische prognoses en de bijbehorende financiële raming. Hij maakt operationele plannen en bespreekt deze. Hij maakt hiervoor optimaal gebruik van de beschikbare boekhoudkundige en financiële bronnen en gegevens.<br><br>Tijdens de uitvoering bewaakt hij de begroting door het alert reageren op (dreigende) afwijkingen/overschrijdingen van de begroting. Hij spreekt uitvoerende medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven.<br><br>Tevens bepaalt hij het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en Arbo door zorgsystemen te kiezen en deze te combineren tot een bij het bedrijf passend en samenhangend geheel, waarbij hij rekening houdt met wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. De manager havenoperaties past de procedures/werkinstructies regelmatig aan, zodat ze steeds actueel en samenhangend zijn.<br><br>Vervolgens past hij de zorgsystemen toe. Hij informeert de medewerkers en bewaakt of er wordt gewerkt volgens de geldende zorgsystemen. Hij houdt de administratie bij en levert informatie aan voor aanpassingen en het ontwikkelen van het systeem aan de beheerder of betrokkenen. Hij formuleert verbetervoorstellen.<br><br>Daarnaast levert hij informatie over de afdeling aan het management. Hij analyseert hiervoor informatie en rapporteert en stelt documenten op t.a.v. stand van zaken in het productieproces, verstoringen van equipement, eventuele schade. Hij rapporteert tevens over medewerkers. | 2.1 | Stelt een afdelingsplan op |
| | 2.2 | Bewaakt de begroting |
| | 2.3 | Stelt kwaliteitsbeleid vast |
| | 2.4 | Bewaakt de uitvoering van het kwaliteitsbeleid |
| | 2.5 | Levert managementinformatie |

## 5.3 Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit

| Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit | Werkprocessen bij kerntaak 3 | |
|---|---|---|
| Beschrijving kerntaak:<br><br>De manager havenoperaties bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte. In overleg met P&O en samen met zijn leidinggevende voert hij sollicitatiegesprekken en neemt hij nieuwe medewerkers aan en huurt tijdelijke krachten in.<br><br>Hij voert onder supervisie functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werknemer(s). Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werknemer(s), het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken, besluit de manager havenoperaties of een werknemer in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en zelfs beëindiging van de dienstbetrekking. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij conform de bedrijfsprocedure in de personeelsdossiers die worden gearchiveerd.<br><br>Hij bespreekt wensen, verwachtingen en mogelijkheden t.a.v. de begeleiding van nieuwe medewerkers met de coördinator havenoperaties en faciliteert hem in de begeleiding van nieuwe medewerkers/lerenden. Hij ziet erop toe dat de begeleiding van nieuwe medewerkers/lerenden is afgestemd op het niveau van de opleiding en behoeften van de nieuwe medewerker en/of lerende en dat de beoordeling van de ontwikkeling van de competenties van nieuwe medewerkers/lerenden geschiedt conform de richtlijnen van de organisatie resp. de opleiding. Hij reflecteert samen met de coördinator havenoperaties professioneel op het getoonde beroepsmatig handelen en gedrag van de nieuwe medewerker en evalueert met de betrokkenen de werkbegeleiding en legt de resultaten vast. | 3.1 | Neemt nieuwe medewerkers aan en huurt tijdelijke krachten in |
| | 3.2 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken |
| | 3.3 | Begeleidt de coördinator bij het inwerken van nieuwe medewerkers/lerenden |

## 5.4 Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten

| Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten | Werkprocessen bij kerntaak 4 |
|---|---|
| Beschrijving kerntaak:<br><br>De manager havenoperaties onderhoudt proactief (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe adviseurs, bouwt een eigen netwerk op en signaleert actief kansen binnen zijn netwerk. Hij stelt gericht vragen aan contacten om informatie te verkrijgen die van belang is voor het continueren van de onderneming en profileert zich positief binnen zijn netwerk, afgestemd op de doelgroep. Hij bezoekt bijeenkomsten waar hij contacten legt met bestaande en nieuwe relaties.<br><br>In gesprekken vraagt hij naar de wensen en behoeften van de klant en vertaalt de wens(en) van de klant naar operationele werkzaamheden. Hij geeft de klant gevraagd en ongevraagd advies. Ook bij ongeplande werkzaamheden is hij de klant van dienst maar houdt daarbij het bedrijfsbelang in de gaten. In het geval van aanpassingen zorgt hij dat aan de eisen van de klant wordt voldaan.<br><br>Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden onderhoudt hij over het algemeen telefonisch contact met de klanten. Hij houdt klanten zo goed mogelijk op de hoogte over de voortgang van de dienstverlening en geeft betrouwbare en correcte informatie. | 4.1 Beheert en onderhoudt relaties<br>4.2 Vertaalt de wens van de klant naar operationele werkzaamheden<br>4.3 Informeert klanten over de voortgang |

## 5.5 Kerntaak 5: Voert operationele werkzaamheden uit

| Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit | Werkprocessen bij kerntaak 5 |
|---|---|
| Beschrijving kerntaak:<br><br>De manager havenoperaties laadt de betreffende goederen in het schip. Hij neemt de goederen met behulp van een daarvoor geschikte machine op van de kade en zet, stort of rijdt deze op aanwijzing van een collega in het ruim van het schip.<br><br>Wanneer het schip gelost dient te worden, schept of rijdt de manager havenoperaties de goederen met behulp van een daarvoor geschikte machine, conform instructie en op aanwijzing van collega's op en zet, stort of rijdt de goederen op de kade of direct op trailers of treinwagon.<br><br>De manager havenoperaties ontvangt vervolgens de te lossen goederen op de kade met een machine die past bij de aard van de lading. Vervolgens verplaatst hij de goederen met deze of met een andere machine naar andere vervoersmodaliteiten (vrachtwagen, trein, ander schip) of naar de opslagruimte.<br><br>Vervolgens zet hij de goederen vast op aanwijzing van een collega. Hij kiest het juiste handgereedschap om de betreffende lading vast te zetten.<br><br>Bij het lossen van het schip maakt hij de goederen los op aanwijzing van een collega. Hij kiest het juiste handgereedschap om de betreffende lading los te maken.<br><br>De manager havenoperaties controleert bij aankomst en vertrek van de terminal van een vrachtwagen/trein welke lading op de vrachtwagen/trein staat op aanwijzing van een collega. Hij identificeert de lading en (indien van toepassing) het zegel. Hij geeft wijzigingen in de te verschepen lading direct door aan zijn leidinggevende. Tevens controleert de manager havenoperaties de lading op uitwendige schade (fysiek en/of met behulp van fotografie). Wanneer een vrachtwagen met lading vertrekt, voert de manager havenoperaties een kentekencontrole uit.<br><br>Tijdens de uitvoering van de operationele werkzaamheden signaleert problemenen en onveilige situaties tijdig. Hij voorkomt zoveel mogelijk onveilige werksituaties. Hij instrueert zijn collega's in het veilig en milieubewust werken, waarschuwt hen voor eventuele gevaren en voor een gevaarlijke lading of gevaarlijke stoffen en wijst hen op onveilige situaties. Hij neemt preventieve maatregelen om problemen te voorkomen en meldt de onveilige situatie bij de verantwoordelijke persoon. Hij ziet erop toe dat dit gebeurt volgens de geldende richtlijnen met betrekking tot veiligheid en milieu. In onveilige situaties schakelt hij tijdig interne of externe hulpdiensten in.<br><br>Toelichting: De manager havenoperaties voert incidenteel operationele werkzaamheden uit. Hij werkt dan operationeel mee en heeft op dat moment geen leidinggevende taken. Hij toont bij de uitvoering inzicht in de werkzaamheden van collega's en houdt daar bij eigen werkzaamheden rekening mee. De manager havenoperaties houdt via de portofoon contact met collega's over de uit te voeren werkzaamheden. De manager havenoperaties werkt conform richtlijnen en relevante voorschiften op het gebied van veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden. | 5.1 Laadt goederen in de haven<br>5.2 Lost goederen in de haven<br>5.3 Verplaatst goederen in de haven<br>5.4 Zet goederen vast in en om het schip<br>5.5 Maakt goederen los in en om het schip<br>5.6 Controleert verscheepte en te verschepen lading<br>5.7 Signaleert problemen en onveilige situaties |

# 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Bewaakt het operationele proces

| **Kerntaak 1**<br>**Bewaakt het operationele proces** | | **Competenties** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** | **L** | **M** | **N** | **O** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **T** | **U** | **V** | **W** | **X** | **Y** |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Bereidt het operationele proces voor | | | | | ■ | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Maakt en bewaakt de planning | | | | | ■ | | | | | | | | ■ | | | | ■ | | | | ■ | | | | | |
| 1.3 | Stuurt medewerkers bij de uitvoering van het operationele proces aan | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| 1.4 | Bewaakt teamwork | | | ■ | | ■ | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.5 | Organiseert werkoverleg | | ■ | | | ■ | | | | | ■ | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| 1.6 | Signaleert en verhelpt problemen en storingen in het laad- en losproces | | | | | ■ | | | | | ■ | ■ | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 1.7 | Signaleert onveilige situaties | | ■ | | | ■ | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.8 | Beoordeelt de samenstelling van (intern) transport- en opslagmaterieel | | | | | ■ | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | ■ | |

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering

| **Kerntaak 2**<br>**Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering** | | **Competenties** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** | **L** | **M** | **N** | **O** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **T** | **U** | **V** | **W** | **X** | **Y** |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Stelt een afdelingsplan op | | | | | ■ | | | | | ■ | | | ■ | | | | | | | | | | | | ■ |
| 2.2 | Bewaakt de begroting | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |
| 2.3 | Stelt kwaliteitsbeleid vast | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 2.4 | Bewaakt de uitvoering van het kwaliteitsbeleid | | ■ | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.5 | Levert managementinformatie | | | | | | | | | | ■ | | | ■ | | | | | | | | | | | | |

## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit

| Kerntaak 3<br>Voert het personeelsbeleid uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Neemt nieuwe medewerkers aan en huurt tijdelijke krachten in | ■ | | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | ■ | ■ | ■ | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 3.3 | Begeleidt de coördinator bij het inwerken van nieuwe medewerkers/lerenden | | ■ | ■ | | ■ | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |

## 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten

| Kerntaak 4<br>Onderhoudt zakelijke contacten | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Beheert en onderhoudt relaties | | | | | | | ■ | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | ■ | |
| 4.2 | Vertaalt de wens van de klant naar operationele werkzaamheden | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 4.3 | Informeert klanten over de voortgang | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |

## 6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Voert operationele werkzaamheden uit

| Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Laadt goederen in de haven | | | | | ■ | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 5.2 | Lost goederen in de haven | | | | | ■ | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 5.3 | Verplaatst goederen in de haven | | | | | ■ | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 5.4 | Zet goederen vast in en om het schip | | | | | ■ | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 5.5 | Maakt goederen los in en om het schip | | | | | ■ | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 5.6 | Controleert verscheepte en te verschepen lading | | | | | ■ | | | | | | ■ | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 5.7 | Signaleert problemen en onveilige situaties | | | | | ■ | | | | | | ■ | | | | | | | | | ■ | | | | | |

# Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

## 1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

## 2. Kwalificaties

### Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

## 2.1 Manager Havenoperaties

### Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces

### Proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties

| **Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces** | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** | **L** | **M** | **N** | **O** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **T** | **U** | **V** | **W** | **X** | **Y** |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Bereidt het operationele proces voor | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Maakt en bewaakt de planning | | | | | x | | | | | | | | x | | | | x | | | | x | | | | |
| 1.3 | Stuurt medewerkers bij de uitvoering van het operationele proces aan | | x | x | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | |
| 1.4 | Bewaakt teamwork | | | x | | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.5 | Organiseert werkoverleg | | x | | | x | | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | | |
| 1.6 | Signaleert en verhelpt problemen en storingen in het laad- en losproces | | | | | x | | | | | x | x | | x | | | | | | | | | | | | |
| 1.7 | Signaleert onveilige situaties | | x | | | x | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | |

| **Kerntaak 1**<br>**Bewaakt het operationele proces** | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** | **L** | **M** | **N** | **O** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **T** | **U** | **V** | **W** | **X** | **Y** |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.8 | Beoordeelt de samenstelling van (intern) transport- en opslagmaterieel | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | x |

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

**Detaillering proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces** | | | |
| **1.1 werkproces: Bereidt het operationele proces voor** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties krijgt het werk mondeling overgedragen van de manager havenoperaties van de vorige ploeg. Hij 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 controleert hij alle gerapporteerde gegevens op juistheid en volledigheid. Indien nodig doet hij aanbevelingen voor de volgende persoon die werk aan het project zal verrichten. | | |
| **Gewenst resultaat** | Een correcte overdracht met de manager havenoperaties van de vorige ploeg. Op juistheid en volledigheid gecontroleerde gegevens. Concrete aanbevelingen voor de volgende persoon die werk aan het project zal verrichten. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | ● Afstemmen | De manager havenoperaties:<br>● stemt op heldere, duidelijke en vakdeskundige wijze de werkoverdracht met zijn voorganger af, zodat hij geïnformeerd is over de actuele stand van zaken met betrekking tot het laden en lossen van schepen tijdens zijn dienst. | ● Kennis van computersystemen/programma's |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De manager havenoperaties:<br>● leest alle gerapporteerde gegevens nauwkeurig na op juistheid en volledigheid en geeft op basis van zijn ervaringen tijdens het project aanbevelingen voor de volgende persoon die aan het project zal werken, zodat deze het project adequaat kan voortzetten. | |

| **Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.2 werkproces: Maakt en bewaakt de planning** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties overlegt met de medewerkers van de afdeling planning over de te laden en te lossen schepen. Hij stelt vast welke werkzaamheden moeten gebeuren en verzamelt en interpreteert alle relevante informatie hiervoor. Op basis van prioriteiten en werkafspraken maakt hij een grove planning. Om tot een optimale capaciteitsbezetting te komen, overlegt hij met andere afdelingen. Samen met betrokkenen zoekt hij naar oplossingen van problemen die de planning in gevaar brengen. Hij evalueert samen met de betrokkenen de uitvoering van de werkplanning. | | |
| **Gewenst resultaat** | Een grove werkplanning op basis van prioriteiten en werkafspraken en in overleg met de afdeling planning en andere afdelingen. De uitvoering van de werkplanning is geëvalueerd. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | • Afstemmen<br>• Anderen raadplegen en betrekken | De manager havenoperaties:<br>• overlegt met de medewerkers van de afdeling planning en met andere betrokken afdelingen over de te laden en te lossen schepen, zodat hij tot een optimale capaciteitsbezetting kan komen en betrekt anderen wanneer er problemen zijn die de uitvoering van de planning in gevaar brengen, zodat zij hier samen een oplossing voor kunnen bedenken. | • Communicatievaardigheden<br>• Kennis van Lay-out terreinen<br>• Kunnen maken van een personeelplanning |
| Analyseren | • Informatie genereren uit gegevens | De manager havenoperaties:<br>• verzamelt en analyseert nauwkeurig de relevante, beschikbare informatie, zodat hij vast kan stellen welke werkzaamheden er uitgevoerd moeten worden. | |
| Plannen en organiseren | • Activiteiten plannen | De manager havenoperaties:<br>• brengt, op basis van prioriteiten en werkafspraken, concreet en duidelijk in kaart welke werkzaamheden er moeten worden uitgevoerd, zodat er een grove planning ontstaat op basis waarvan een verfijnde planning gemaakt kan worden. | |
| Omgaan met verandering en aanpassen | • Aanpassen aan veranderde | De manager havenoperaties: | |

| Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces | | | |
|---|---|---|---|
| **1.2 werkproces: Maakt en bewaakt de planning** | | | |
| | omstandigheden<br>● Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid | ● kan onduidelijke situaties met betrekking tot de uitvoering van de operationele werkzaamheden goed aan en past zich aan nieuwe/veranderde omstandigheden aan door de planning aan te passen, zodat ook in deze situaties de werkzaamheden goed afgestemd zijn. | |

| **Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.3 werkproces: Stuurt medewerkers bij de uitvoering van het operationele proces aan** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties informeert en instrueert medewerkers voorafgaand aan en tijdens het laad- en losproces over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, de bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot Arbo, veiligheid, duurzaamheid en milieu. Hij bespreekt en evalueert de werkzaamheden van zijn medewerkers en geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. | | |
| **Gewenst resultaat** | De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnformeerd en geïnstrueerd over de werkzaamheden en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen. De voortgang van de werkzaamheden is bewaakt. De werkzaamheden zijn besproken en geëvalueerd. De medewerkers hebben feedback gehad. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Aansturen | ● Instructies en aanwijzingen geven<br>● Functioneren van mensen controleren | De manager havenoperaties:<br>● informeert en instrueert medewerkers over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten, waarbij hij er op toe ziet dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, de bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot Arbo, veiligheid, duurzaamheid en milieu, om zo mogelijke fouten en risico's rondom het operationele proces te minimaliseren. | ● Kennis van arbeidsovereenkomsten/voorwaarden<br>● Kennis van de KAM-procedures<br>● Kennis van leiderschapsstijlen |
| Begeleiden | ● Coachen<br>● Anderen ontwikkelen | De manager havenoperaties:<br>● bespreekt en evalueert de werkzaamheden van de medewerkers, geeft hen heldere en constructieve feedback en toont betrokkenheid bij de medewerkers, zodat zij kunnen blijven ontwikkelen in hun werk en hun handelen. | |
| Plannen en organiseren | ● Voortgang bewaken | De manager havenoperaties:<br>● bewaakt de voortgang van de operationele werkzaamheden, zodat hij actie kan ondernemen wanneer deze voortang verstoort dreigt te gaan worden. | |

| **Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.4 werkproces: Bewaakt teamwork** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties motiveert en stimuleert de medewerkers en fungeert als aanspreekpunt bij problemen en vragen. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij toont belangstelling voor het welzijn van collega's en andere betrokkenen en treedt op als bemiddelaar bij conflicten. | | |
| **Gewenst resultaat** | Er is een goede verstandhouding binnen het team. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Begeleiden | ● Motiveren<br>● Anderen ontwikkelen | De manager havenoperaties:<br>● maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt hen uit om grenzen te verleggen, zodat zij gemotiveerd zijn en blijven. | ● Huisregels |
| Samenwerken en overleggen | ● Bevorderen van de teamgeest | De manager havenoperaties:<br>● toont belangstelling voor collega's en andere betrokkenen, waardoor hij de onderlinge verstandhouding tussen de teamleden bevordert en er een prettige werksfeer ontstaat. | |
| Relaties bouwen en netwerken | ● Bemiddelen bij onenigheid | De manager havenoperaties:<br>● fungeert voor zijn medewerkers als aanspreekpunt bij problemen en vragen, hij pakt conflicten en problemen aan en stelt zich op als bemiddelaar, hij blijft daarbij onpartijdig en werkt naar een oplossing toe, zodat problemen en conflicten snel worden uitgepraat en er een goede werksfeer in het bedrijf hangt. | |

| **Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.5 werkproces: Organiseert werkoverleg** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties organiseert periodiek werkoverleg met alle betrokkenen op de afdeling. Hij bereidt het overleg voor, stelt de agenda op en zit het werkoverleg voor. Hij informeert de afdeling tijdens het afdelingsoverleg over de ontwikkelingen die in het bedrijf gaande zijn. Hij betrekt de deelnemers bij de discussie en geeft opdracht voor het notuleren van de besluiten. | | |
| **Gewenst resultaat** | Een periodiek georganiseerd werkoverleg. De medewerkers zijn duidelijk geïnformeerd over en betrokken bij relevante werkgerelateerde onderwerpen. Besluiten worden genotuleerd. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Aansturen | ● Uitoefenen van gezag<br>● Richting geven<br>● Instructies en aanwijzingen geven | De manager havenoperaties:<br>● geeft tijdens het werkoverleg richting aan de gespreksonderwerpen door zich te houden aan de agenda en oefent zijn gezag uit door discussies in goede banen te leiden, daarnaast geeft hij opdracht en instructies en aanwijzingen voor het maken van notulen, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt. | ● Vergadertechnieken |
| Samenwerken en overleggen | ● Anderen raadplegen en betrekken<br>● Openhartig en oprecht communiceren<br>● Bevorderen van de teamgeest | De manager havenoperaties:<br>● bevordert door middel van werkoverleg een goede onderlinge verstandhouding binnen het team door helder en duidelijk te communiceren, relevante zaken bespreekbaar te maken en hen bij de discussies te betrekken, zodat het team zich betrokken voelt bij veranderingen. | |
| Formuleren en rapporteren | ● Nauwkeurig en volledig rapporteren<br>● Communicatie op de ontvanger(s) richten | De manager havenoperaties:<br>● stelt nauwkeurig een agenda op en stemt de vorm van het overleg af op het doel van het overleg en op de deelnemers, zodat voor iedereen duidelijk is wat er wordt besproken en besloten. | |
| Plannen en organiseren | ● Activiteiten plannen | De manager havenoperaties:<br>● plant periodiek werkoverleggen, zodat alle betrokkenen op de afdeling bij dit overleg aanwezig kunnen zijn. | |

| **Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.6 werkproces: Signaleert en verhelpt problemen en storingen in het laad- en losproces** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties is alert op problemen en storingen in het laad- en losproces en signaleert deze tijdig. Hij stelt de aard van het probleem/de storing vast, raadpleegt zonodig deskundigen en brengt mogelijke oplossingen in kaart. Hij weegt oplossingen af en kiest de meest geschikte oplossing. Indien mogelijk verhelpt hij het probleem of biedt anderen daarbij hulp. Hij maakt op verzoek een rapportage van het probleem/de storing, evalueert het resultaat van de werkzaamheden en neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem/de storing in de toekomst. | | |
| **Gewenst resultaat** | Problemen en storingen zijn tijdig gesignaleerd en oplossingen zijn in kaart gebracht en afgewogen en de meest geschikte oplossing is gekozen. Het probleem is zo mogelijk verholpen. Er is een rapportage gemaakt, een evaluatie heeft plaatsgevonden en maatregelen ter voorkoming zijn genomen. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | • Anderen raadplegen en betrekken | De manager havenoperaties:<br>• schakelt bij problemen tijdens het laden, lossen en verplaatsen van goederen tijdig interne of externe hulpdiensten in, zodat de problemen veilig en door de juiste personen worden opgelost. | • Kennis van arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels<br>• Kennis van de KAM-procedures<br>• Ladingkennis<br>• Productkennis<br>• Kennis van wet- en regelgeving op het gebied van gevaarlijke stoffen |
| Formuleren en rapporteren | • Nauwkeurig en volledig rapporteren | De manager havenoperaties:<br>• maakt, op verzoek, een volledige en nauwkeurige rapportage van het probleem of de storing, zodat hij zicht heeft op de frequentie en aard van het probleem en op basis van deze informatie actie kan ondernemen om in de toekomst deze problemen te voorkomen. | |
| Vakdeskundigheid toepassen | • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De manager havenoperaties:<br>• neemt snel informatie over het probleem of de storing in zich op en verhelpt door technisch inzicht te tonen, zodat de medewerkers het laad- en losproces snel, probleemloos en zonder storingen uit kunnen voeren. | |
| Analyseren | • Oplossingen voor problemen bedenken | De manager havenoperaties:<br>• stelt de aard van het probleem vast en bedenkt verschillende alternatieve oplossingen om het problemen/de storing op te lossen, hij kiest de | |

| Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces | | | |
|---|---|---|---|
| **1.6 werkproces: Signaleert en verhelpt problemen en storingen in het laad- en losproces** | | | |
| | | oplossing die tegemoet komt aan de eisen van de situatie, zodat het probleem/de storing met de best passende oplossing wordt opgelost. | |

| **Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.7 werkproces: Signaleert onveilige situaties** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties reageert alert en actief op (het ontstaan van) onveilige situaties. Hij neemt preventieve maatregelen om problemen te voorkomen. Hij spreekt anderen aan op onveilig gedrag. Hij meldt onveilige situaties bij de verantwoordelijke persoon. Indien nodig schakelt hij interne en of externe hulpdiensten in. | | |
| **Gewenst resultaat** | Onveilige situaties zijn tijdig gesignaleerd. Collega's zijn aangesproken op onveilig gedrag. Indien nodig zijn interne en/of externe hulpdiensten ingeschakeld. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Aansturen | ● Uitoefenen van gezag | De manager havenoperaties:<br>● spreekt met gezag zijn collega's aan op onveilig gedrag, zodat ze zich bewust worden van het belang van veilig gedrag en de werkzaamheden veilig verlopen. | ● Kennis van arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels<br>● Kennis van de KAM-procedures<br>● Kennis van wet- en regelgeving op het gebied van gevaarlijke stoffen |
| Samenwerken en overleggen | ● Anderen raadplegen en betrekken | De manager havenoperaties:<br>● meldt de onveilige situaties en schakelt indien nodig, tijdig interne en/of externe hulpdiensten in, zodat de onveilige situaties snel en adequaat verholpen worden. | |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De manager havenoperaties:<br>● tootn inzicht in en reageert actief op (het ontstaan van) onveilige situaties en neemt preventieve maatregelen om problemen te voorkomen, zodat de operationele werkzaamheden veilig kunnen verlopen. | |

| **Kerntaak 1 Bewaakt het operationele proces** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.8 werkproces: Beoordeelt de samenstelling van (intern) transport- en opslagmaterieel** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties beoordeelt de samenstelling van intern transport- en opslagmaterieel. Hierbij houdt hij rekening met capaciteit, behoefte en financiën. Hij heeft hierover overleg met de betrokkenen. | | |
| **Gewenst resultaat** | De manager havenoperaties heeft, na overleg met betrokkenen, beoordeeld wat het best passende intern transport- en opslagmaterieel is. Hierbij zijn bedrijfsmatige en financiële belangen met elkaar afgewogen. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | ● Anderen raadplegen en betrekken | De manager havenoperaties:<br>● overlegt met betrokkenen over de beoordeling van de samenstelling van intern transport- en opslagmaterieel, zodat alle belangrijke factoren worden meegenomen in de beoordeling. | ● Duits<br>● Engels<br>● kennis van financieel management<br>● Kennis van goederentransport verzekering<br>● Kennis van orderverzamelroutes en documenten |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De manager havenoperaties:<br>● tootn ruimtelijk inzicht in de capaciteit, behoeftes en de samenstelling van intern transport- en opslagmaterieel, zodat de best passende samenstelling kan worden bepaald. | |
| Bedrijfsmatig handelen | ● Kostenbewust handelen | De manager havenoperaties:<br>● handelt kostenbewust bij het beoordelen van de samenstelling van intern transport- en opslagmaterieel, zodat het best passende materieel tegen de best mogelijke prijs aanwezig is. | |

**Kerntaak 2 Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering**

**Proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties**

| **Kerntaak 2**<br>**Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering** | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** | **L** | **M** | **N** | **O** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **T** | **U** | **V** | **W** | **X** | **Y** |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Stelt een afdelingsplan op | | | | | x | | | | | x | | | x | | | | | | | | | | | | x |
| 2.2 | Bewaakt de begroting | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 2.3 | Stelt kwaliteitsbeleid vast | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 2.4 | Bewaakt de uitvoering van het kwaliteitsbeleid | | x | | | | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.5 | Levert managementinformatie | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | | | | | | | | |

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

**Detaillering proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties**

| **Kerntaak 2 Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering** | | | |
|---|---|---|---|
| **2.1 werkproces: Stelt een afdelingsplan op** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties schrijft een afdelingsplan met een afdelingsbudget. Hij verzamelt en controleert verschillende gegevens en vertaalt deze in een afdelingsplan waarin hij beschrijft aan welke tactische, operationele en financiële doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Daarnaast maakt hij onder toezicht realistische prognoses en de bijbehorende financiële raming. Hij maakt operationele plannen en bespreekt deze. Hij maakt hiervoor optimaal gebruik van de beschikbare boekhoudkundige en financiële bronnen en gegevens. | | |
| **Gewenst resultaat** | Een realistisch en bruikbaar afdelingsplan en afdelingsbudget, realistische prognoses en bijbehorende financiële ramingen en operationele plannen. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | • Anderen raadplegen en betrekken | De manager havenoperaties:<br>• overlegt met zijn leidinggevende over prognoses, financiële ramingen en operationele plannen, zodat zijn ideeën zijn afgestemd met zijn leidinggevende. | • Boekhoudkunde<br>• Duits<br>• Engels |
| Formuleren en rapporteren | • Nauwkeurig en volledig rapporteren | De manager havenoperaties:<br>• rapporteert zijn bevindingen nauwkeurig en volledig in het afdelingsplan, het afdelingsbudget en operationele plannen, zodat de rapportages inzichtelijk en bruikbaar zijn voor het management en zodat ze tussentijds geëvalueerd en bijgesteld kunnen worden. | |
| Analyseren | • Informatie genereren uit gegevens<br>• Verbanden leggen | De manager havenoperaties:<br>• verzamelt, controleert, analyseert, combineert en interpreteert verschillende tactische, operationele, boekhoudkundige en financiële gegevens, zodat hij een afdelingsplan, een afdelingsbudget, realistische prognoses en bijbehorende financiële ramingen en operationele plannen kan opstellen. | |
| Bedrijfsmatig handelen | • Financieel bewustzijn tonen | De manager havenoperaties: | |

| Kerntaak 2 Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering | | | |
|---|---|---|---|
| **2.1 werkproces: Stelt een afdelingsplan op** | | | |
| | | • maakt, onder toezicht, realistische prognoses en de bijbehorende financiële raming en toont hiervoor begrip van financiële concepten, zodat de prognoses realistisch zijn en zo goed mogelijk aansluiten op de werkelijkheid. | |

| **Kerntaak 2 Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering** | | | |
|---|---|---|---|
| **2.2 werkproces: Bewaakt de begroting** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties bewaakt de begroting door het alert reageren op (dreigende) afwijkingen/overschrijdingen van de begroting. Hij spreekt uitvoerende medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven. | | |
| **Gewenst resultaat** | De begroting is niet overschreden en er zijn geen afwijkingen in de begroting. Medewerkers zijn op afwijkingen van de afspraken/uitgaven aangesproken. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Aansturen | ● Uitoefenen van gezag | De manager havenoperaties:<br>● toont overwicht en spreekt uitvoerende medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven, zodat de begroting niet door de medewerkers wordt overschreden. | ● Kennis van distributiesystemen<br>● Kunnen lezen en opstellen van Inkoopcontracten<br>● Opstellen van onderhoudscontracten<br>● Kennis van en kunnen opstellen van vervoerscontracten<br>● Kennis van voorraadbeheer |
| Bedrijfsmatig handelen | ● Financieel bewustzijn tonen | De manager havenoperaties:<br>● bewaakt de begroting en is alert op afwijkingen/ overschrijdingen in de begroting en weet wat hiervan de financiële consequenties zijn, zodat hij hier op kan sturen. | |

| **Kerntaak 2 Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering** | | | |
|---|---|---|---|
| **2.3 werkproces: Stelt kwaliteitsbeleid vast** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties bepaalt het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en Arbo door zorgsystemen te kiezen en deze te combineren tot een bij het bedrijf passend en samenhangend geheel, waarbij hij rekening houdt met wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. De manager havenoperaties past de procedures/werkinstructies regelmatig aan, zodat ze steeds actueel en samenhangend zijn. | | |
| **Gewenst resultaat** | Een passend beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en Arbo met passende zorgsystemen. Actuele en samenhangende procedures/ werkinstructies. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Beslissen en activiteiten initiëren | ● Beslissingen nemen | De manager havenoperaties:<br>● bepaalt, binnen de gestelde kaders, het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en Arbo, zodat het kwaliteitsbeleid kan worden ingezet in de organisatie. | ● kennis van kwaliteitssystemen |
| Instructies en procedures opvolgen | ● Werken conform veiligheidsvoorschriften<br>● Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen<br>● Werken conform voorgeschreven procedures | De manager havenoperaties:<br>● kiest zorgsystemen en combineert deze, waarbij hij wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgystemen en bedrijfsbeleid toepast en de procedures/ werkinstructies regelmatig aanpast, zodat de zorgsystemen, procedures en werkinstructies passen binnen de organisatie en actueel en samenhangend zijn. | |

| **Kerntaak 2 Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering** | | | |
|---|---|---|---|
| **2.4 werkproces: Bewaakt de uitvoering van het kwaliteitsbeleid** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties past de zorgsystemen toe. Hij informeert de medewerkers en bewaakt of er wordt gewerkt volgens de geldende zorgsystemen. Hij houdt de administratie bij en levert informatie aan voor aanpassingen en het ontwikkelen van het systeem aan de beheerder of betrokkenen. Hij formuleert verbetervoorstellen. | | |
| **Gewenst resultaat** | De medewerkers zijn op de hoogte van en werken volgens de geldende zorgsystemen. De administratie is op orde. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Aansturen | ● Instructies en aanwijzingen geven<br>● Functioneren van mensen controleren | De manager havenoperaties:<br>● informeert de medewerkers over de zorgsystemen en ziet toe op het naleven van de geldende zorgsystemen, zodat de zorgsystemen en de bijbehorende voorschriften bekend zijn bij alle medewerkers en worden nageleefd. | ● Kennis van administratiesystemen |
| Presenteren | ● Duidelijk uitleggen en toelichten | De manager havenoperaties:<br>● past de zorgsystemen toe en communiceert het kwaliteitsbeleid duidelijk naar de medewerkers, wanneer nodig geeft hij toelichting op het beleid, zodat voor de medewerkers duidelijk is wat het kwaliteitsbeleid inhoudt. | |
| Formuleren en rapporteren | ● Nauwkeurig en volledig rapporteren | De manager havenoperaties:<br>● houdt nauwkeurig en volledig de administratie betreffende de zorgsystemen, zodat de gegevens in het zorgsysteem up to date zijn. | |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De manager havenoperaties:<br>● levert informatie aan voor aanpassingen en formuleert verbetervoorstellen, zodat het zorgsysteem verder ontwikkelt kan worden. | |

| **Kerntaak 2 Stelt het afdelingsbeleid vast en bewaakt de uitvoering** | | | |
|---|---|---|---|
| **2.5 werkproces: Levert managementinformatie** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties levert informatie over de afdeling aan het management. Hij analyseert hiervoor informatie en rapporteert en stelt documenten op t.a.v. stand van zaken in het productieproces, verstoringen van equipement, eventuele schade. Hij rapporteert tevens over medewerkers. | | |
| **Gewenst resultaat** | Relevante en volledige managementinformatie over de afdeling. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Formuleren en rapporteren | ● Nauwkeurig en volledig rapporteren<br>● Structuur aanbrengen | De manager havenoperaties:<br>● rapporteert nauwkeurig en volledig en stelt nauwkeurige en volledige documenten op t.a.v. de stand van zaken in het productieproces, verstoringen van equipement, eventuele schade en medewerkers, zodat het management goed wordt geïnformeerd en actie kan ondernemen op basis van deze informatie. | ● Een leverancier kunnen beoordelen |
| Analyseren | ● Informatie genereren uit gegevens | De manager havenoperaties:<br>● analyseert informatie en documenten grondig, legt relaties tussen gegevens en combineert verschillende soorten gegevens uit verschillende bronnen om tot relevante managementinformatie te komen. | |

**Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit**

**Proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties**

| **Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit** | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** | **L** | **M** | **N** | **O** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **T** | **U** | **V** | **W** | **X** | **Y** |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Neemt nieuwe medewerkers aan en huurt tijdelijke krachten in | x | | | | x | | | x | | | x | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2 | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken | x | x | x | | | | | | | x | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 3.3 | Begeleidt de coördinator bij het inwerken van nieuwe medewerkers/lerenden | | x | x | | x | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | |

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

**Detaillering proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties**

| **Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **3.1 werkproces: Neemt nieuwe medewerkers aan en huurt tijdelijke krachten in** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte. In overleg met P&O en samen met zijn leidinggevende voert hij sollicitatiegesprekken en neemt hij nieuwe medewerkers aan en huurt tijdelijke krachten in. | | |
| **Gewenst resultaat** | Voldoende gekwalificeerde medewerkers en/of tijdelijke krachten. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Beslissen en activiteiten initiëren | ● Beslissingen nemen | De manager havenoperaties:<br>● bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte en neemt, binnen de gestelde kaders, beslissingen over het wel of niet aannemen van nieuw personeel en/of het wel of niet inhuren van tijdelijke krachten, zodat er voldoende gekwalificeerde mensen beschikbaar zijn om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. | ● Kennis van arbeidsovereenkomsten/voorwaarden<br>● Kunnen maken van een personeelplanning<br>● Personeelsverloop<br>● Voeren van sollicitatiegesprekken |
| Samenwerken en overleggen | ● Afstemmen | De manager havenoperaties:<br>● overlegt met P&O over het wel of niet aannemen van nieuwe medewerkers of het wel of niet inhuren van tijdelijke krachten, zodat hij op basis hiervan een gefundeerde beslissing kan maken over het aanvullen van de personeelsbezetting. | |
| Overtuigen en beïnvloeden | ● Gesprekken richting geven | De manager havenoperaties:<br>● oefent in sollicitatiegesprekken invloed uit op het gespreksverloop, leidt het gesprek in duidelijke banen, benoemt duidelijk wat de doelen en beoogde resultaten zijn en grijpt in wanneer wordt afgedwaald, zodat hij zich kan overtuigen van de geschiktheid van de mogelijk nieuwe medewerker. | |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De manager havenoperaties: | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit** | | | |
| **3.1 werkproces: Neemt nieuwe medewerkers aan en huurt tijdelijke krachten in** | | | |
| | | • kan snel en vlot rekenen en associeren met doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte, op basis waarvan hij nieuwe medewerkers en tijdelijke krachten kan inhuren. | |

| **Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **3.2 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties voert onder begeleiding functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werknemer(s). Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werknemer(s), het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken, besluit de manager havenoperaties of een werknemer in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en zelfs beëindiging van de dienstbetrekking. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij conform de bedrijfsprocedure in de personeelsdossiers die worden gearchiveerd. | | |
| **Gewenst resultaat** | Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearchiveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking . | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Beslissen en activiteiten initiëren | ● Beslissingen nemen | De manager havenoperaties:<br>● neemt op basis van de beoordeling- en functioneringsgesprekken beslissingen of de werknemer in aanmerking komt voor verandering van functie, beloning of beëindiging van de dienstbetrekking. | ● Kennis van ontslagprocedures<br>● Opstellen van een gespreksverslag.<br>● Promoties<br>● Sociale vaardigheden.<br>● Systematiek van functionerings- en beoordelingsgesprekken<br>● Tact en inlevingsvermogen |
| Aansturen | ● Functioneren van mensen controleren | De manager havenoperaties:<br>● herkent ontwikkelingsbehoeften, tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers, zodat deze kunnen worden meegenomen in het persoonlijk ontwikkelingstraject. | |
| Begeleiden | ● Coachen<br>● Anderen ontwikkelen | De manager havenoperaties:<br>● geeft de medewerkers, onder begeleiding, feedback in het functionerings- of beoordelingsgesprek en stelt samen met de medewerker indien gewenst een ontwikkelingstraject vast zodat de medewerker zich verder kan ontwikkelen. | |
| Formuleren en rapporteren | ● Nauwkeurig en volledig rapporteren | De manager havenoperaties: | |

| Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit | | | |
|---|---|---|---|
| **3.2 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken** | | | |
| | | • maakt een nauwkeurige verslaglegging van functionerings- en beoordelingsgesprekken en afspraken, zodat dit, na ondertekening door de betrokkenen, als officieel document in het personeelsdossier kan worden opgenomen. | |
| Instructies en procedures opvolgen | • Werken conform voorgeschreven procedures | De manager havenoperaties:<br>• voert functionerings - en beoordelingsgesprekken volgens de vastgestelde systematiek, archiveert de verslagen en bespreekt de besproken informatie niet met onbevoegden, zodat alle onderwerpen worden besproken en bewaard en de privacy van de medewerker wordt gewaarborgd. | |

| **Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **3.3 werkproces: Begeleidt de coördinator bij het inwerken van nieuwe medewerkers/lerenden** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties bespreekt wensen, verwachtingen en mogelijkheden t.a.v. de begeleiding van nieuwe medewerkers met de coördinator havenoperaties en faciliteert hem in de begeleiding van nieuwe medewerkers/lerenden. Hij ziet erop toe dat de begeleiding van nieuwe medewerkers/lerenden is afgestemd op het niveau van de opleiding en behoeften van de nieuwe medewerker en/of lerende en dat de beoordeling van de ontwikkeling van de competenties van nieuwe medewerkers/lerenden geschiedt conform de richtlijnen van de organisatie resp. de opleiding. Hij reflecteert samen met de coördinator havenoperaties professioneel op het getoonde beroepsmatig handelen en gedrag van de nieuwe medewerker en evalueert met de betrokkenen de werkbegeleiding en legt de resultaten vast. | | |
| **Gewenst resultaat** | De begeleiding van de nieuwe medewerkers/lerenden is afgestemd op hun niveau en behoeften. De beoordeling van de ontwikkeling van de competenties van nieuwe medewerkers/lerenden is geschied conform de richtlijnen van de organisatie resp. de opleiding. Reflectie heeft plaatsgevonden. De werkbegeleiding is geëvalueerd en de resultaten zijn vastgelegd. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Aansturen | ● Functioneren van mensen controleren | De manager havenoperaties:<br>● houdt in de gaten of de begeleiding van nieuwe medewerkers/lerenden is afgestemd op het niveau van de opleiding, de behoeften van de nieuwe medewerker/lerenden en dat de beoordeling van de ontwikkeling van de competenties van nieuwe medewerkers/lerenden geschiedt conform de richtlijnen van de organisatie resp. de opleiding, zodat de begeleiding en beoordeling van de medewerker/lerende eerlijk en goed verloopt. | ● kennis van beoordelingssystemen |
| Begeleiden | ● Coachen<br>● Anderen ontwikkelen | De manager havenoperaties:<br>● geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de coördinator, maakt hem enthousiast voor de werkzaamheden en daagt hen uit om grenzen te verleggen, zodat de coördinator gemotiveerd is en blijft om nieuwe medewerkers/lerenden te begeleiden. | |
| Samenwerken en overleggen | ● Afstemmen | De manager havenoperaties:<br>● bespreekt wensen, verwachtingen en mogelijkheden t.a.v. de begeleiding van nieuwe medewerkers met de coördinator havenoperaties, zodat voor beide partijen duidelijk is hoe de | |

| Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit | | | |
|---|---|---|---|
| **3.3 werkproces: Begeleidt de coördinator bij het inwerken van nieuwe medewerkers/lerenden** | | | |
| | | werkbegeleiding vorm is gegeven. Hij vraagt de coördinator vervolgens naar het getoonde beroepsmatig handelen en gedrag van de nieuwe medewerker en vraagt naar de mening van betrokkenen over de werkbegeleiding, zodat er conclusies kunnen worden getrokken over het functioneren van de nieuwe medewerker/lerende en de werkbegeleiding. | |
| Formuleren en rapporteren | • Nauwkeurig en volledig rapporteren | De manager havenoperaties:<br>• legt de resultaten van de evaluatie met de coördinator nauwkeurig vast, zodat deze verslaglegging, na ondertekening door de betrokkenen, als officieel document in het personeelsdossier kan worden opgenomen. | |

**Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten**

**Proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties**

| **Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten** | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** | **L** | **M** | **N** | **O** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **T** | **U** | **V** | **W** | **X** | **Y** |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Beheert en onderhoudt relaties | | | | | | | x | | | | x | | | | | | | | | | | | | x | |
| 4.2 | Vertaalt de wens van de klant naar operationele werkzaamheden | | | | | | | | | x | | | | | | | | | x | | | | | | | |
| 4.3 | Informeert klanten over de voortgang | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

**Detaillering proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties**

| **Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten** | | | |
|---|---|---|---|
| **4.1 werkproces: Beheert en onderhoudt relaties** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties onderhoudt proactief (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe adviseurs, bouwt een eigen netwerk op en signaleert actief kansen binnen zijn netwerk. Hij stelt gericht vragen over wensen/behoeftes van contacten om informatie te verkrijgen die van belang is voor het continueren van de onderneming en profileert zich positief binnen zijn netwerk, afgestemd op de doelgroep. Hij bezoekt bijeenkomsten waar hij contacten legt met bestaande en nieuwe relaties. | | |
| **Gewenst resultaat** | Bestaande (externe) contacten zijn beheerd en onderhouden. Het netwerk wordt effectief gebruikt ten behoeve van de organisatie. Nieuwe contacten zijn gelegd. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Relaties bouwen en netwerken | ● Relaties opbouwen met mensen<br>● Relatienetwerk onderhouden en benutten | De manager havenoperaties:<br>● investeert in duurzame relaties door contacten te onderhouden met reeds bekende (interne en externe) klanten, leveranciers en externe adviseurs, waardoor zakelijke afspraken in het belang van de organisatie en de afdeling gemaakt kunnen worden. | ● Communicatievaardigheden<br>● Duits<br>● Engels |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De manager havenoperaties:<br>● gebruikt zijn kennis van de ontwikkelingen bij klanten, leveranciers en externe adviseurs om in het contact met zijn relaties in te spelen op hun wensen en behoeften. | |
| Ondernemend en commercieel handelen | ● Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie | De manager havenoperaties:<br>● achterhaalt de behoeften en verwachtingen van klanten, leveranciers en externe adviseurs en ziet en onderkent kansen en mogelijkheden bij contacten binnen en buiten de organisatie, zodat hij de dienstverlening verder kan uitbouwen en nieuwe zakelijke dienstverlenende initiatieven kan nemen. | |

| **Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten** | | | |
|---|---|---|---|
| **4.2 werkproces: Vertaalt de wens van de klant naar operationele werkzaamheden** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties vraagt naar de wensen en behoeften van de klant en vertaalt de wens(en) van de klant naar operationele werkzaamheden. Hij geeft de klant gevraagd en ongevraagd advies. Ook bij ongeplande werkzaamheden is hij de klant van dienst maar houdt daarbij het bedrijfsbelang in de gaten. In het geval van aanpassingen zorgt hij dat aan de eisen van de klant wordt voldaan. | | |
| **Gewenst resultaat** | De wens van de klant is vertaald naar operationele werkzaamheden. De organisatie heeft aan de eisen van de klant voldaan. Het bedrijfsbelang wordt in de gaten gehouden. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Presenteren | ● Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen | De manager havenoperaties:<br>● geeft deskundig gevraagd en ongevraagd advies aan de klant waarbij hij zijn stijl van presenteren en communiceren afstemt op de behoefte en verwachtingen van de klant, zodat de klant een passend advies ontvangt. | ● Adviesvaardigheden<br>● Duits<br>● Engels |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | ● Behoeften en verwachtingen achterhalen<br>● Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | De manager havenoperaties:<br>● inventariseert actief de behoeften en wensen van de klant, geeft hierbij duidelijk aan wat de klant kan en mag verwachten en vertaalt dit vervolgens naar operationele werkzaamheden, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van het bedrijf, opdat zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant wordt voldaan. | |

| **Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten** | | | |
|---|---|---|---|
| **4.3 werkproces: Informeert klanten over de voortgang** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties onderhoudt over het algemeen telefonisch contact met de klanten. Hij houdt klanten zo goed mogelijk op de hoogte over de voortgang van de dienstverlening en geeft betrouwbare en correcte informatie. | | |
| **Gewenst resultaat** | Klanten zijn op de hoogte van de voortgang van de dienstverlening en voorzien van betrouwbare en correcte informatie. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Presenteren | ● Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen<br>● Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | De manager havenoperaties:<br>● geeft betrouwbare en correcte informatie aan de klant over de voortgang van de dienstverlening en bespreekt eventuele afwijkingen/wijzingen met de klant, hij past daarbij zijn stijl van presenteren en communiceren af op de behoeften en verwachten van de klant, zodat de klant de informatie over de voortgang ontvangt die hij nodig heeft. | ● Duits<br>● Engels |

**Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit**

**Proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties**

| **Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit** | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** | **L** | **M** | **N** | **O** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **T** | **U** | **V** | **W** | **X** | **Y** |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| **Werkprocessen** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Laadt goederen in de haven | | | | | x | | | | | | x | x | | | | | | | | x | | | | | |
| 5.2 | Lost goederen in de haven | | | | | x | | | | | | x | x | | | | | | | | x | | | | | |
| 5.3 | Verplaatst goederen in de haven | | | | | x | | | | | | x | x | | | | | | | | x | | | | | |
| 5.4 | Zet goederen vast in en om het schip | | | | | x | | | | | | x | x | | | | | | | | x | | | | | |
| 5.5 | Maakt goederen los in en om het schip | | | | | x | | | | | | x | x | | | | | | | | x | | | | | |
| 5.6 | Controleert verscheepte en te verschepen lading | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | | | x | | | | | |
| 5.7 | Signaleert problemen en onveilige situaties | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | | | x | | | | | |

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

**Detaillering proces-competentie-matrix Manager Havenoperaties**

| **Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **5.1 werkproces: Laadt goederen in de haven** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties laadt de betreffende goederen in het schip. Hij neemt de goederen met behulp van een daarvoor geschikte machine op van de kade en zet, stort of rijdt deze op aanwijzing van een collega in het ruim van het schip. Hij houdt hierbij contact met collega's over de plaats van de lading en welke lading nog meer aan boord van het schip moet. | | |
| **Gewenst resultaat** | De betreffende goederen zijn met de geschikte (zware) machine , conform richtlijnen en voorschriften en op aanwijzing van een collega aan boord van het schip geladen. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | • Afstemmen<br>• Anderen raadplegen en betrekken<br>• Proactief informeren | De manager havenoperaties:<br>• stemt het laden van goederen af met de collega's, schakelt indien nodig hulp in en meldt afwijkingen, om de goederen snel, veilig en zonder schade te kunnen laden. | • Kennis van arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels<br>• Kennis van en juist inzetten van persoonlijke beschermingsmiddelen<br>• Kennis van stuwageregels<br>• Kennis van transportmiddelen<br>• Kennis van VCA |
| Vakdeskundigheid toepassen | • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden<br>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen | De manager havenoperaties:<br>• gebruikt bij het laden van goederen lichamelijke kracht, snelheid, precisie en coördinatie en hanteert hierbij de passende laadmethoden, zodat de goederen snel, veilig en zonder schade geladen zijn. | |
| Materialen en middelen inzetten | • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | De manager havenoperaties:<br>• maakt tijdens het laden van goederen effectief en verantwoord gebruik van materialen en (transport)middelen, zodat geen schade ontstaat aan mensen, goederen, materialen en middelen en omgeving. | |
| Instructies en procedures opvolgen | • Instructies opvolgen<br>• Werken conform veiligheidsvoorschriften<br>• Werken conform voorgeschreven procedures<br>• Discipline tonen | De manager havenoperaties:<br>• laadt goederen waarbij hij gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften opvolgt om fouten te voorkomen en risico's te beperken. | |

| **Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **5.2 werkproces: Lost goederen in de haven** | | | |
| **Omschrijving** | Wanneer het schip gelost dient te worden, schept of rijdt de manager havenoperaties de goederen met behulp van een daarvoor geschikte machine, conform instructie en op aanwijzing van collega's op en zet, stort of rijdt de goederen op de kade of direct op trailers of treinwagon. Hij houdt hierbij contact met collega's in het schip over welke lading nog meer van boord moet. | | |
| **Gewenst resultaat** | De betreffende goederen zijn met de geschikte (zware) machine , conform richtlijnen en voorschriften en op aanwijzing van een collega van het schip gelost en op de kade of vervoersmodaliteit gezet. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | ● Afstemmen<br>● Anderen raadplegen en betrekken<br>● Proactief informeren | De manager havenoperaties:<br>● stemt het lossen van goederen af met de collega's, schakelt indien nodig hulp in en meldt afwijkingen, om de goederen snel, veilig en zonder schade te kunnen lossen. | ● kennis van de eigenschappen van de vervoermodaliteiten<br>● Kennis en kunnen inzetten van opslagmiddelen<br>● Kennis van en juist inzetten van persoonlijke beschermingsmiddelen<br>● Kennis van transportmiddelen |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden<br>● Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen | De manager havenoperaties:<br>● gebruikt bij het lossen van goederen lichamelijke kracht, snelheid, precisie en coördinatie en hanteert hierbij de passende losmethoden, zodat de goederen snel, veilig en zonder schade gelost zijn. | |
| Materialen en middelen inzetten | ● Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | De manager havenoperaties:<br>● maakt tijdens het lossen van goederen effectief en verantwoord gebruik van materialen en (transport)middelen, zodat geen schade ontstaat aan mensen, goederen, materialen en middelen en omgeving. | |
| Instructies en procedures opvolgen | ● Instructies opvolgen<br>● Werken conform veiligheidsvoorschriften<br>● Werken conform voorgeschreven procedures<br>● Discipline tonen | De manager havenoperaties:<br>● lost goederen waarbij hij gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften opvolgt om fouten te voorkomen en risico's te beperken. | |

| **Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **5.3 werkproces: Verplaatst goederen in de haven** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties ontvangt de te lossen goederen op de kade met een machine die past bij de aard van de lading. Hij houdt hierbij contact met collega's over de plaats waar de lading naartoe moet. Vervolgens verplaatst hij de goederen met deze of met een andere machine naar andere vervoersmodaliteiten (vrachtwagen, trein, ander schip) of naar de opslagruimte. | | |
| **Gewenst resultaat** | De betreffende goederen zijn met de geschikte (zware) machine, conform richtlijnen en voorschriften en op aanwijzing van een collega verplaatst naar de volgende bestemming. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | ● Afstemmen<br>● Anderen raadplegen en betrekken<br>● Proactief informeren | De manager havenoperaties:<br>● stemt met collega's af waar de goederen naar toe moeten, schakelt indien nodig hulp in en meldt afwijkingen, om de goederen snel, veilig en zonder schade te kunnen verplaatsen. | ● Kennis van arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels<br>● Kennis van hydrauliek<br>● Kennis van krachtenleer<br>● Kennis van en juist inzetten van persoonlijke beschermingsmiddelen<br>● Kennis van soorten havenwerktuigen<br>● Tilvaardigheden<br>● Kennis van transportmiddelen |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden<br>● Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen | De manager havenoperaties:<br>● gebruikt bij het verplaatsen van goederen lichamelijke kracht, snelheid, precisie en coördinatie en hanteert hierbij de passende methoden, zodat de goederen snel, veilig en zonder schade verplaatst zijn. | |
| Materialen en middelen inzetten | ● Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | De manager havenoperaties:<br>● maakt tijdens het verplaatsen van goederen effectief en verantwoord gebruik van een geschikte (zware) machine, zodat geen schade ontstaat aan mensen, goederen, materialen en middelen en omgeving. | |
| Instructies en procedures opvolgen | ● Instructies opvolgen<br>● Werken conform veiligheidsvoorschriften<br>● Werken conform voorgeschreven procedures<br>● Discipline tonen | De manager havenoperaties:<br>● verplaatst goederen waarbij hij gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften opvolgt om fouten te voorkomen en risico's te beperken. | |

| **Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **5.4 werkproces: Zet goederen vast in en om het schip** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties zet de goederen vast op aanwijzing van een collega. Hij kiest het juiste handgereedschap om de betreffende lading vast te zetten. Hij houdt contact met collega's over het vastzetten van goederen. | | |
| **Gewenst resultaat** | De goederen zijn met behulp van het juiste handgereedschap en conform richtlijnen en relevante voorschiften vastgemaakt. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | • Afstemmen<br>• Anderen raadplegen en betrekken<br>• Proactief informeren | De manager havenoperaties:<br>• stemt het vastzetten van goederen af met de collega's, schakelt indien nodig hulp in en meldt afwijkingen, om de goederen snel, veilig en zonder schade vast te kunnen zetten. | • Kennis van arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels<br>• Kennis van krachtenleer<br>• Kennis van zware apparaten (VT/RGM) |
| Vakdeskundigheid toepassen | • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden<br>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen | De manager havenoperaties:<br>• gebruikt bij het vastzetten van goederen lichamelijke kracht, snelheid, precisie en coördinatie en hanteert hierbij de passende methoden, zodat de goederen snel, veilig en zonder schade zijn vastgezet. | |
| Materialen en middelen inzetten | • Geschikte materialen en middelen kiezen | De manager havenoperaties:<br>• kiest voor het vastzetten van goederen het juiste handgereedschap, zodat geen schade ontstaat aan mensen, goederen, materialen en middelen en omgeving. | |
| Instructies en procedures opvolgen | • Instructies opvolgen<br>• Werken conform veiligheidsvoorschriften<br>• Werken conform voorgeschreven procedures<br>• Discipline tonen | De manager havenoperaties:<br>• zet goederen vast waarbij hij gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften opvolgt om fouten te voorkomen en risico's te beperken. | |

| **Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **5.5 werkproces: Maakt goederen los in en om het schip** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties maakt goederen los op aanwijzing van een collega. Hij kiest het juiste handgereedschap om de betreffende lading los te maken. Hij houdt contact met collega's over het losmaken van goederen. | | |
| **Gewenst resultaat** | De goederen zijn met behulp van het juiste handgereedschap losgemaakt. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | ● Afstemmen<br>● Anderen raadplegen en betrekken<br>● Proactief informeren | De manager havenoperaties:<br>● stemt het losmaken van goederen af met de collega's, schakelt indien nodig hulp in en meldt afwijkingen, om de goederen snel, veilig en zonder schade vast te kunnen zetten. | ● Kennis van arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels<br>● Bedienen van apparatuur<br>● Bedienen van transportmiddelen |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden<br>● Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen | De manager havenoperaties:<br>● gebruikt bij het losmaken van goederen lichamelijke kracht, snelheid, precisie en coördinatie en hanteert hierbij de passende methoden, zodat de goederen snel, veilig en zonder schade zijn losgemaakt. | |
| Materialen en middelen inzetten | ● Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | De manager havenoperaties:<br>● maakt tijdens het losmaken van goederen effectief en verantwoord gebruik van het juiste handgereedschap, zodat geen schade ontstaat aan mensen, goederen, materialen en middelen en omgeving. | |
| Instructies en procedures opvolgen | ● Instructies opvolgen<br>● Werken conform veiligheidsvoorschriften<br>● Werken conform voorgeschreven procedures<br>● Discipline tonen | De manager havenoperaties:<br>● maakt goederen los waarbij hij gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften opvolgt om fouten te voorkomen en risico's te beperken. | |

| **Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **5.6 werkproces: Controleert verscheepte en te verschepen lading** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties controleert bij aankomst en vertrek van de terminal van een vrachtwagen/trein welke lading op de vrachtwagen/trein staat op aanwijzing van een collega. Hij identificeert de lading en (indien van toepassing) het zegel. Hij geeft wijzigingen in de te verschepen lading direct door aan zijn leidinggevende. Tevens controleert de manager havenoperaties de lading op uitwendige schade (fysiek en/of met behulp van fotografie). Wanneer een vrachtwagen met lading vertrekt, voert de manager havenoperaties een kentekencontrole uit. | | |
| **Gewenst resultaat** | De lading is bij aankomst en vertrek gecontroleerd en wijzingen in de te verschepen lading zijn doorgegeven. De lading en het zegel zijn gecontroleerd. Het kenteken van de vrachtwagen is gecontroleerd. De lading is met de juiste vrachtwagen/trein meegegaan. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | ● Proactief informeren | De manager havenoperaties:<br>● geeft wijzigingen in de te verschepen lading direct door aan betrokkenen, zodat zij hier direct actie op kunnen ondernemen. | ● Kennis van computersystemen/programma's<br>● Fotografie<br>● Ladingkennis |
| Vakdeskundigheid toepassen | ● Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden<br>● Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | De manager havenoperaties:<br>● identificeert de lading en het zegel effectief door de computer te gebruiken en controleert de lading visueel op uitwendige schade fysiek of met hulp van een fototoestel, zodat de lading zonder schade meegaat met de juiste vrachtwagen of trein. | |
| Instructies en procedures opvolgen | ● Instructies opvolgen<br>● Werken conform veiligheidsvoorschriften<br>● Werken conform voorgeschreven procedures<br>● Discipline tonen | De manager havenoperaties:<br>● controleert bij aankomst en vertrek van de terminal de lading en het kenteken waarbij hij gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften opvolgt om fouten te voorkomen en risico's te beperken. | |

| **Kerntaak 5 Voert operationele werkzaamheden uit** | | | |
|---|---|---|---|
| **5.7 werkproces: Signaleert problemen en onveilige situaties** | | | |
| **Omschrijving** | De manager havenoperaties signaleert problemenen en onveilige situaties tijdig. Hij voorkomt zoveel mogelijk onveilige werksituaties. Hij neemt preventieve maatregelen om problemen te voorkomen en meldt de onveilige situatie bij de verantwoordelijke persoon. Hij ziet erop toe dat dit gebeurt volgens de geldende richtlijnen met betrekking tot veiligheid en milieu. In onveilige situaties schakelt hij tijdig interne of externe hulpdiensten in. | | |
| **Gewenst resultaat** | Onveilige situaties en problemen zijn tijdig gesignaleerd en worden zoveel mogelijk voorkomen. De meest geschikte oplossing is gekozen en het probleem is door hem en/of zijn collega's opgelost/voorkomen en gemeld volgens de richtlijnen. Interne of externe hulpdiensten zijn tijdig ingeschakeld. | | |
| **Competentie** | **Component(en)** | **Prestatie-indicator** | **Vakkennis en vaardigheden** |
| Samenwerken en overleggen | • Anderen raadplegen en betrekken | De manager havenoperaties:<br>• schakelt bij problemen tijdens het uitvoeren van controles tijdig interne of externe hulpdiensten in, zodat de problemen veilig en door de juiste personen worden opgelost. | • Kennis van arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels<br>• Kennis van en juist inzetten van persoonlijke beschermingsmiddelen |
| Vakdeskundigheid toepassen | • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De manager havenoperaties:<br>• toont inzicht in problemen en onveilige situaties bij het uitvoeren van controles door deze tijdig te signaleren, handelt hierbij snel en adequaat en schakelt snel tussen probleem en oplossing, zodat het probleem of de onveilige situatie snel worden opgelost of zelfs voorkomen en de werkzaamheden kunnen worden gecontinueerd en zo minimaal mogelijk worden verstoord. | |
| Instructies en procedures opvolgen | • Werken conform veiligheidsvoorschriften<br>• Werken conform voorgeschreven procedures | De manager havenoperaties:<br>• neemt preventieve maatregelen om problemen bij het uitvoeren van controles te voorkomen en meldt de onveilige situatie bij de verantwoordelijke persoon volgens de geldende richtlijnen met betrekking tot veiligheid en milieu. | |

# 3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

# Deel D: Verantwoording

## 1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

# 2. Proces- en inhoudsinformatie

## 2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is in opdracht van het Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven van VTL ontwikkeld door het expertisecentrum van VTL, vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.

Gedurende het ontwikkelproces zijn inhoudsdeskundigen uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken geweest. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd. De paritaire commissie Haven- Op en Overslag heeft het eindproduct beoordeeld.

De paritaire commissie Haven- op en overslag bestaat uit vertegenwoordigers van STC-Group, ECT, Vopak Tankterminal Vlaardingen, FNV Bondgenoten, CNV Bedrijvenbond, ROC Amsterdam Airport, ORAM, Nova College.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de leden van de paritaire commissie en van de inhoudsdeskundigen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

## 2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatieprofiel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- Manager havenoperaties d.d. 1 februari 2004

Er heeft geen clustering van beroepscompetentieprofielen plaatsgevonden. Ook is er geen vergelijking gemaakt met andere beroepscompetentieprofielen, aangezien het hier gaat om een uniek beroep dat alleen wordt uitgevoerd in de haven. Dit kwalificatieprofiel is afgestemd met de andere kwalificatieprofielen uit de havenoperaties. Aangezien het hier een uniek beroep in de havens betreft, was een vergelijking met kwalificatieprofielen van andere KBB's niet aan de orde.

Elke 5 jaar dient een BCP geanalyseerd te worden of het nog aansluit op de actualiteit van het beroep. In 2009 is het BCP Manager Havenoperaties onderzocht op actualiteit. Uit deze analyse blijkt dat het BCP nog steeds aansluit bij de bij het beroep.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

In de eerste opzet van het kwalificatieprofiel manager havenoperaties is alle informatie uit het beroepscompetentieprofiel overgenomen in het kwalificatieprofiel. Om te bepalen welke kerntaken, en competenties in dit kwalificatieprofiel moesten komen, is een vergelijking uitgevoerd met het kwalificatieprofiel van de medewerker havenoperaties. Er is gekeken naar overeenkomsten en verschillen op het gebied van kerntaken en competenties van de beroepscompetentieprofielen van havenoperaties. Deze vergelijkingen hebben geleid tot een groot aantal aanpassingen in de formuleringen van kerntaken en competenties in het kwalificatiedossier. De formuleringen van een aantal kerntaken zijn aangepast, soms omdat de nieuwe naam de lading van de kerntaak beter dekt, soms omdat de formulering meer in overeenstemming is met de formulering in andere kwalificatieprofielen en soms omdat er een nauwkeuriger omschrijving gewenst was. De werkgroep heeft de aangepaste kwalificatiedossiers bestudeerd en heeft daarbij de vertaalslag gemaakt naar beginnend beroepsbeoefenaar. Bij deze vertaalslag zijn veel aspecten die aanvankelijk in de werkprocessen waren opgenomen verwijderd, omdat deze te ver gaan voor een beginnend beroepsbeoefenaar. Nadat het document was aangepast aan het niveau van de beginnend beroepsbeoefenaar, heeft nog een uitgebreide vergelijking plaatsgevonden tussen de competenties van de medewerker havenoperaties, de coördinator havenoperaties en de manager havenoperaties. Deze vergelijking was bedoeld om de competenties op de drie verschillende niveaus inzichtelijk te maken.

Het kwalificatiedossier manager havenoperaties is een kwalificatiedossier op niveau 4. Deze niveaubepaling is gedaan op basis van de criteria verantwoordelijkheid en complexiteit.

## 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Manager Havenoperaties

*Nederlands*
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager Havenoperaties zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:
Het generieke niveau 3F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke talige activiteiten per subdomein beschreven.

De keuze voor 3F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Legt actief contacten met potentiële klanten, reders, exporteurs, importeurs, expediteurs (wp. 4.3).
- Vraagt naar de wensen en behoeften van een klant zodat hij een passende informatie kan geven (wp 4.4).
- Bespreekt en evalueert met de medewerkers de uitgevoerde werkzaamheden en geeft heldere feedback (wp. 5.1).
- Bespreekt zaken die de harmonie en het functioneren in het team verstoren (wp. 5.2).
- Voert onder begeleiding functionerings- beoordelingsgesprekken. (wp 5.5).
- Voert onder begeleiding sollicitatiegesprekken (wp.5.6).

De keuze voor 3F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Luistert naar de wensen en behoeften van de klanten (wp. 4.4)
- Luistert naar medewerkers in gesprekken en werkoverleg (5.1, 5.2, 5.3, 5.4)

De keuze voor 3F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Spreken is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Informeert uit zichzelf voordat het schip de haven binnenkomt de havenautoriteiten en de kapitein wp 3.3).
- Informeert de klant en het hoger management over de voortgang en de uitvoeringen van de werkzaamheden op proactieve wijze (wp. 3.7).
- Informeert het management op proactieve wijze over belangrijke ontwikkelingen in de markt (wp 2.2).
- Informeert en adviseert klanten over tarieven en mogelijkheden van het transport (wp. 4.4).
- Presenteert zichzelf in de onderhandelingen op zodanige wijze dat hij een krachtige indruk maakt op de klant, neemt tijdens de onderhandelingen een duidelijk standpunt in (wp. 4.4).
- Geeft heldere instructies aan zijn medewerkers (wp. 5.1).
- Geeft tijdens het door hem georganiseerde werkoverleg richting aan de gespreksonderwerpen en oefent zijn gezag uit door discussies in goede banen te leiden (wp. 5.3).
- Adviseert het management over het afdelingsplan, waarbij hij concrete punten aan aanbevelingen inbrengt (wp. 5.4).

De keuze voor 3F in deelgebied Lezen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Raadpleegt verschillende bronnen m.b.t. het vakgebied (wp. 4.1).
- Leest en interpreteert ingewikkelde documenten, neemt snel gegevens in zich op en selecteert de juiste informatie (wp. 2.2).
- Voert een eindcontrole uit op de inhoud van het ladingdossier tot op detail niveau (wp. 2.3).
- Leest en begrijpt verschillende gegevens en vertaalt deze in aanbevelingen voor het afdelingsplan (wp. 5.4).

De keuze voor 3F in deelgebied Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Stelt verschillende transportdocumenten zorgvuldig en nauwkeurig op zodat fouten voorkomen kunnen worden (wp. 2.1).
- Is verantwoordelijk voor een volledig en correct ladingsdossiers (wp. 2.1).
- Maakt een nauwkeurige en volledige rapportage over markt en concurrentiebewegingen (wp 4.1).
- Legt alle klanteninformatie en gemaakte afspraken in een dossier (wp. 4.2).
- Rapporteert zijn bevindingen nauwkeurige in volledig in aanbevelingen voor het afdelingsplan zodat de rapportages inzichtelijk en bruikbaar zijn voor het management (wp. 5.4).
- Maakt een nauwkeurige verslaglegging van functionering- en beoordelingsgesprekken zodat het als officieel document in het personeelsdossier kan worden opgenomen (wp. 5.5).

*Rekenen*
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager Havenoperaties zich op het volgende niveau:
- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:
Het generieke niveau 3F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep.
Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke activiteiten per subdomein beschreven.

De keuze voor 3F in deelgebied Getallen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/ wiskundige handelingen:

- Het uitvoeren van berekeningen voor het inplannen van personeel, het plannen van werkzaamheden en tijdig aanleveren van goederen (bevoorrading) (wp. 1.2).
- Voert berekeningen uit voor de samenstelling van intern transport- en opslagmateriaal (wp. 1.8).
- Stelt op basis van berekeningen een afdelingsplan en afdelingsbudget op (wp. 2.1).
- Hij ondersteunt managementinformatie met berekeningen onder andere over doorlooptijd en effectiviteit van het productieproces, verstoringen van equipement en aantal schadegevallen (wp. 2.5).

De keuze voor 3F in deelgebied Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/ wiskundige handelingen:

- Voert berekeningen uit (geld, tijd en afstanden) voor het maken van een planning (wp. 1.2).
- Kan rekenen met verschillende maateenheden (oppervlakte, inhoud etc.) (wp.1.2).

De keuze voor 3F in deelgebied Meten en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/ wiskundige handelingen:

- Ruimtelijk inzicht bij het verdelen van lading over een ruim (wp. 5.1).
- De juiste route voor het verplaatsen van goederen in de haven (wp. 5.3).
- Signaleert en verhelpt problemen tijdens het laad- en losproces bijvoorbeeld betreffende het volume van een vracht en de gewichtsverdeling of de planning en organisatie van goederenstromen (wp. 5.7).

De keuze voor 3F in deelgebied Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/ wiskundige handelingen:

- Het zien van rekenkundige verbanden en deze formuleren als vuistregels om er vervolgens mee te kunnen rekenen, bijvoorbeeld bij het maken van beladingschema’s (wp. 1.1).
- Inzicht in de afmeting van plakken en relatie tot het ruim en de laadmogelijkheden van een plakkenboot (wp.5.1).
- Interpoleren van lastdiagrammen om bijvoorbeeld te berekenen of je met een heftruck van 35 ton een last van 32 ton 3 hoog kan liften en kan side-shiften (wp. 5.1, 5.2).

*Moderne vreemde talen - Duits*
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager Havenoperaties zich op het volgende niveau:
- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1

- Spreken: B1
- Schrijven: B1

*Moderne vreemde talen - Engels*
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager Havenoperaties zich op het volgende niveau:
- Luisteren: B2
- Lezen: B2
- Gesprekken voeren: B2
- Spreken: B2
- Schrijven: B2

## 2.5 Discussiepunten

In de bijeenkomsten van de Paritaire Commissie zijn de volgende discussiepunten aan de orde gekomen:

*Herkenbaarheid inhoud dossier*
Er is veel gesproken over de indeling van de kerntaken. Uiteindelijk is er gekozen voor de huidige indeling in vijf kerntaken. Deze kerntaken zijn volgens de betrokkenen de meest realistische afspiegeling van de indeling van de werkzaamheden in de praktijk.

*Keuze van competenties*
Bij de keuze van de competenties is de selectie gemaakt op basis van wat van toepassing is. In eerdere conceptversies van het dossier was sprake van een grotere hoeveelheid geselecteerde competenties. Deze competenties zijn in overleg met de betrokkenen teruggebracht tot de essentiële competenties.

*Kolom vakkennis en vaardigheden*
In deze kolom zijn de kennis en de vaardigheden die voorwaardelijk zijn voor het uitvoeren van het desbetreffende werkproces opgenomen.

*Taalniveau*
De vereisten voor de beheersing van het Nederlands, het Engels en het Duits zijn overgenomen uit het oude dossier. Aan het nvieau is niets gewijzigd.

*VMBO en HBO*
Discussiepunten betreffende aansluiting HBO zullen worden meegenomen bij het onderhoud van de kwalificatie.

*Clustering beroepscompetentieprofielen*
De belangrijkste discussiepunten voor de paritaire commissie bestonden uit de keuzes ten aanzien van clustering van de beroepscompetentieprofielen afgezet tegen de huidige segmentatie in de havens en de wens om te komen tot een bredere inzetbaarheid van medewerkers. Dit heeft zich uiteindelijk vertaald in de keuze voor de huidige kwalificatieprofielen.

*Operationele werkzaamheden*
Ook de manager moet operationele werkzaamheden kunnen uitvoeren als beginnend beroepsbeoefenaar. Daarom is aan het dossier de kerntaak “voert operationele werkzaamheden uit” toegevoegd.

*Verbetering kwalificatiedossier naar aanleiding van klanttevredenheidsonderzoek:*
In de ontwikkelagenda van 2008-2009 is het onderzoek naar klanttevredenheid van de gebruikers van de kwalificatiestructuur opgenomen. In overleg met de paritaire commissie heeft dit onderzoek plaatsgevonden in het 4e kwartaal van 2008. De resultaten daarvan zullen eventueel aangevuld met nader onderzoek worden verwerkt in een aanpassing van het dossier in 2009 en in het bijzonder het aanscherpen van de prestatie-indicatoren.

*Samenvoegen dossiers havenoperaties*
In 2009 heeft het Coördinatiepunt een onderzoek gepersenteerd naar verwantschap en overlap. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de kwalificatiedossiers medewerker havenoperaties, coordinator havenoperaties en manager havenoperaties geclusterd kunnen worden tot 1 kwalificatiedossier.
De paritaire commissie haven op- en overslag heeft besloten onderzoek te doen naar de wijze van clustering van de kwalificatiedossiers en de clustering in 2010 door te voeren. Uit dit onderzoek is gebleken dat er nog flink aantal punten zijn waar extra aandacht aan moest worden besteed voor dat het kwalificatiedossier geclusterd kon worden. Deze punten zijn in 2010 opgelost, dit leidt er echter wel toe dat de clustering pas in 2011 gereed kan zijn. Dit is overeengekomen met het coördinatiepunt.

## 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

| Categorie | Kruis aan welke categorie van toepassing is : | Omschrijving |
|---|---|---|
| Categorie 1: Nieuw dossier | | Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig. |
| Categorie 2: Nieuwe elementen | | Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier. |
| Categorie 3: Wijzigingen | x | Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier. |
| Categorie 4: Ongewijzigd | | Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig. |

- Toevoeging tekst voor generieke eisen Engelse taal (alleen niveau 4);
- Toevoeging eisen van Nederlandse taal en rekenen;
- Toevoeging nieuw schema kwalificatiestructuur.

# 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

| Onderwerp | Actie | Wie | Wanneer |
|---|---|---|---|
| Onderhoud kwalificatiedossier: - uitvoerbaarheid dossier in mbo | Ondersteunen van de werkgroep bestaande uit onder andere vertegenwoordigers van scholen die deelnemen aan een experiment. Toetsen of het dossier uitvoerbaar is. | VTL in samenwerking met scholen | Vanaf heden tot en met schooljaar 2011-2012, daarna wordt overlegd welke vorm van begeleiding verder gewenst is. |
| Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid | Onderzoeken klanttevredenheid bij afnemers kwalificatiestructuur. | VTL in samenwerking met onderzoeksbureau | Najaar 2011 en daarna elke 2 jaar |
| Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit inhoud dossier | Beslissen wanneer het kwalificatiedossier moet worden aangepast/vernieuwd, mede naar aanleiding van procedure actualisering BCP's. | Paritaire commissie/VTL | Wanneer noodzakelijk |
| Onderhoud kwalificatiestructuur: - clustering kwalificatiedossier medewerker, coordinator en manager Havenoperaties | Beslissen of en hoe de kwalificatiedossiers verder geclusterd kunnen worden in 2008 | Paritaire commissie Haven op en overslag/VTL | 2011 voor de indiening cohort 2012-2013 |
| Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting op vmbo en hbo | Afstemmen met HBO. | Paritaire commissie/VTL | 2011 |

In de bovenstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;

- de onderdelen bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;

- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.