



Landelijke
Kwalificaties MBO

Luchtvaartlogisticus

Crebonummer:	91860
Sector:	Luchtvaart
Branche:	Transport en logistiek
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de kwalificaties	12
4.1 Luchtvaartlogisticus	13
5 Beschrijving van de kerntaken	15
5.1 Kerntaak 1: Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders	15
5.2 Kerntaak 2: Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces	16
5.3 Kerntaak 3: Plant en managet transporten	18
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	19
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders	20
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces	21
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Plant en managet transporten	22
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	23
1 Inleiding	23
2 Kwalificaties	23
2.1 Luchtvaartlogisticus	24
3 Certificeerbare eenheden	49
Deel D: Verantwoording	59
1 Inleiding	59
2 Proces- en inhoudsinformatie	60
2.1 Betrokkenen	60
2.2 Verwantschap	61
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	62
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	64
2.5 Discussiepunten	67
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	69
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	70

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Luchtvaartlogisticus. 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 procescompetentie-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

Inleiding

Wat doet een luchtvaartlogisticus?

De luchtvaartlogisticus werkt bij een luchtvaartgerelateerd bedrijf en verricht werkzaamheden gericht op de expeditie van goederen in de luchtvaart. Hij heeft een breed pakket aan taken. Enerzijds is hij bezig met het verwerven van opdrachten en het onderhouden van contacten met de klant, anderzijds begeleidt hij het gehele logistieke proces voor de betreffende klant waarbij hij ervoor zorgt dat dit proces zo efficiënt en effectief mogelijk verloopt. Hij verricht balie- en vluchtgerichte werkzaamheden m.b.t. de afhandeling van exportvracht, zodanig dat een juiste en tijdige administratieve afhandeling wordt gerealiseerd en een goede informatievoorziening rondom de afhandeling van exportvracht plaatsvindt. Ook is hij verantwoordelijk voor het voeren van het transportmanagement. Tracking en tracing is vaak het sleutelwoord in zijn werkzaamheden.

Van de luchtvaartlogisticus wordt verwacht dat hij een breed inzicht heeft in logistieke (deel)processen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de richtlijnen en procedures over kwaliteit, milieu en veiligheid die met name gericht zijn op voor de luchtvaart specifieke wettelijke eisen.

Werken in de luchtvaart

Werken in de luchtvaart betekent werken in een internationale sector, waar het werk 24 uur per dag, 365 dagen per jaar doorgaat. In de luchtvaart worden dan ook iedere dag grote hoeveelheden goederen en passagiers vervoerd. Belangrijk op een luchthaven zijn aan de ene kant de strenge veiligheidseisen die aan de luchtvaart worden gesteld en aan de andere kant de economische belangen van luchtvaartmaatschappijen en andere betrokken bedrijven. Op de luchthaven is het vaak een drukte van belang. Het is daarom belangrijk dat de luchtvaartlogisticus accuraat en resultaatgericht blijft werken in de hectische omgeving.

De opleiding

Tijdens de opleiding komt de luchtvaartlogisticus in aanraking met alle aspecten van het beroep. Hij leert opdrachten te verwerven en het contact met de klant te onderhouden. Ook leert hij het logistieke proces te plannen, te coördineren en te bewaken. In de rol van transportplanner leert hij ook transporten te plannen en te managen. Hij leert te werken met een groot aantal factoren, regels en procedures en een grote tijdsdruk. Hij moet veel informatie, noodzakelijk voor zijn eigen werk en dat van anderen, verzamelen en verstrekken. Hij leert te communiceren met verschillende partijen binnen en buiten de organisatie, veelal via de diverse automatiseringssystemen.

Aan het werk: wat wordt er van de luchtvaartlogisticus verwacht?

Van een beginnend luchtvaartlogisticus wordt verwacht dat hij:

- interesse in de luchtvaart heeft
- verkoopgesprekken met opdrachtgevers voert
- offertes en contracten opstelt
- communiceert met verschillende partijen
- klachten, manco's en schades afhandelt
- order- en documentstromen plant en bewaakt
- speciale zendingen controleert
- transportopdrachten aanneemt en transportplanningen ontwerpt
- medewerkers instrueert en motiveert
- met verbetervoorstellen komt
- resultaatgericht werkt
- accuraat is en initiatief neemt
- rustig en adequaat handelt in een hectische omgeving

Het profiel en de kwalificatiestructuur

In het schema op de volgende pagina staat aangegeven welke plaats de kwalificatie 'luchtvaartlogisticus' binnen de kwalificatiestructuur van VTL inneemt.

Sector luchtvaart

Niveau 1

Niveau 2

Niveau 3

Niveau 4

Luchtvaartdienstverlener

Luchtvaartlogisticus

Aviation operations officer

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- [Luchtvaartlogisticus](#)

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 Op: 30-11-2010 Te: Alphen aan den Rijn

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Luchtvaartlogisticus - 4
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Accountbeheerder • Transportplanner luchtvaart • Warehousecoördinator
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja
Nederlands en rekenen	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>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.coördinatiepunt.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCP Luchtvaartlogisticus (10-02-2004)

2.3 Typering beroepengroep

De luchtvaartlogisticus werkt bij een luchtvaartgerelateerd bedrijf en verricht werkzaamheden gericht op de expeditie van goederen.

De luchtvaartlogisticus is het aanspreekpunt van de klant en begeleidt het gehele logistieke proces voor die klant. De luchtvaartlogisticus zorgt ervoor dat het gehele proces zo efficiënt en effectief mogelijk verloopt. Hij verricht balie- en vluchtgerichte werkzaamheden m.b.t. de afhandeling van exportvracht, zodanig dat een juiste en tijdige administratieve afhandeling wordt gerealiseerd en een goede informatievoorziening rondom de afhandeling van exportvracht plaatsvindt. Tracking en tracing is vaak het sleutelwoord in zijn werkzaamheden. De luchtvaartlogisticus is verantwoordelijk voor het voeren van het transportmanagement.

Van de luchtvaartlogisticus wordt verwacht dat hij een breed inzicht heeft in logistieke (deel)processen en mechanisering. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de richtlijnen en procedures betreffende kwaliteit, milieu en veiligheid die met name gericht zijn op voor de luchtvaart specifieke wettelijke eisen. De luchtvaartlogisticus onderhoudt contacten met veel partijen, is met veel zaken tegelijkertijd bezig en bewaart daarbij het overzicht. Er wordt van hem een klantvriendelijke, communicatieve en besluitvaardige beroepshouding verwacht. Hij is de schakel tussen klant, leverancier en vervoerder. Tevens dient hij initiatief, discipline en accuratesse te tonen. Omdat hij in een hectische omgeving werkt dient hij in staat te zijn om onder grote (tijds)druk te werken.

2.4 Loopbaanperspectief

De luchtvaartlogisticus kan doorgroeien naar hogere leidinggevende functies binnen de luchtvaartlogistiek zoals de logistiek manager. Daarnaast is hij door zijn kennis van de moderne vreemde talen, zijn dienstverlenende instelling op hoog niveau en de grote stressbestendigheid inzetbaar in niet tot de luchtvaartbranche behorende bedrijven waar complexe logistieke taken te verrichten zijn.

Ook kan de luchtvaartlogisticus doorstromen naar de hbo-opleiding Logistiek en economie aan de Hogeschool van Amsterdam of In Holland.

Er zijn geen doorstroommogelijkheden binnen het mbo naar andere opleidingen op niveau 4.

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	<p>De luchtvaart is een van de meest conjunctuurgevoelige sectoren. De economische recessie heeft gevolgen voor zowel de luchtvracht als de passagiersvluchten. Hierdoor is de werkgelegenheid in deze sector teruggelopen ten opzichte van voorgaande jaren. De verwachting van werkgevers voor de middellange termijn is positief: een meerderheid denkt dat de werkgelegenheid in de sector vanaf 2010 weer zal toenemen.</p> <p>Voor luchtvaartlogistici is het aantal BPV-plaatsen redelijk stabiel. Dit geldt ook voor het aantal deelnemers aan de opleiding. Er zijn voldoende BPV-plaatsen.</p> <p>Zie www.vtl.nl/arbeidsmarkt voor het volledige arbeidsmarktadvies.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Er vindt globalisering plaats, grenzen nemen af en bedrijven gaan steeds meer wereldwijd werken. Nationale en internationale wet- en regelgevingen worden voortdurend aangepast. De luchtvaartlogisticus moet zijn werkzaamheden verrichten binnen de kaders van wet- en regelgeving op tal van gebieden. Een voorbeeld van veranderende wet- en regelgeving is toename van wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid (security awareness) zowel op nationaal als op internationaal niveau. Het is belangrijk voor de luchtvaartlogisticus om constant actuele voorschriften bij te houden om zijn beroep goed uit te kunnen oefenen. Bijvoorbeeld voor het opstellen van contracten met klanten.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Er vindt steeds meer schaalvergroting plaats, zowel bij klanten als bij de diverse ketenpartners in de luchtvracht. De partners zijn op zoek naar samenwerking en uitbreiding van de logistieke dienstverlening opdat er een wereldwijd netwerk opgezet kan worden. De ontwikkelingen op het gebied van IT versterken deze trend. De klanten stellen steeds meer eisen op het gebied van informatievoorziening. Zij willen te allen tijde geïnformeerd worden over de plaats en status van hun vracht. Daarbij staan de marges onder druk. Er zijn snelle ontwikkelingen op het gebied van communicatiesystemen, onder andere internet. IT wordt een steeds belangrijker deel van het werk van de luchtvaartlogisticus. Hij moet regelmatig met nieuwe systemen leren werken. Er vindt steeds meer specialisatie binnen de organisatie plaats, in speciale afdelingen of teams, waardoor de kennis en competenties op bepaalde gebieden sterk toenemen. Naarmate de bedrijven groter worden, wordt het werk van de luchtvaartlogisticus meer specialistisch.</p>

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: Luchtvaartlogisticus

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
Kerntaak 1: Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders		
	1.1 Voert verkoopgesprekken	x
	1.2 Stelt offertes en contracten op	x
	1.3 Informeert opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders	x
	1.4 Handelt klachten, manco's en schade af	x
Kerntaak 2: Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces		
	2.1 Plant en bewaakt order- en goederenstromen	x
	2.2 Maakt documentenstromen aan en beheert deze	x
	2.3 Controleert (speciale) zendingen	x
	2.4 Meet, vergelijkt en rapporteert resultaten van het logistieke proces	x
	2.5 Doet verbetervoorstellen t.b.v. het logistieke proces en implementeert deze	x
	2.6 Geeft functioneel leiding	x
Kerntaak 3: Plant en managet transporten		
	3.1 Neemt transportopdrachten aan	x
	3.2 Ontwerpt transportplanningen en beheert transportmateriaal	x
	3.3 Draagt zorg voor documenten en voert de administratie	x
	3.4 Monitort het transport op afstand	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:

- *Luchtvaartlogisticus*

4.1 Luchtvaartlogisticus

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De luchtvaartlogisticus is werkzaam bij een luchtvaartgerelateerd bedrijf. Hij werkt in een dynamische internationale omgeving. Deze omgeving wordt gekenmerkt door partijen die steeds vaker op zoek zijn naar schaalvergroting, samenwerking en uitbreiding van hun dienstverlening. De 24-uurs economie, de ontwikkelingen op het gebied van ICT en het kwaliteitsbewust werken typeren de omgeving waarbinnen de luchtvaartlogisticus werkzaam is.
Typerende beroepshouding	De luchtvaartlogisticus toont een grote betrokkenheid bij het werk en is in staat om te werken onder flinke (tijd)druk. De luchtvaartlogisticus onderhoudt contacten met veel partijen, is met veel zaken tegelijkertijd bezig en bewaart daarbij het overzicht. De luchtvaartlogisticus is flexibel en heeft een proactieve instelling. Hij kan goed inspelen op veranderingen en onverwachte situaties en ziet problemen als uitdagingen. Daarnaast is de luchtvaartlogisticus accuraat en administratief sterk en kan hij goed functioneren in teamverband.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De rol van de luchtvaartlogisticus is uitvoerend, signalerend, coördinerend en aansturend van aard. De luchtvaartlogisticus coördineert dagelijks de zendingen wereldwijd en is gedurende dit proces aanspreekpunt voor alle partijen die hierbij betrokken zijn. De luchtvaartlogisticus is verantwoordelijk voor het onderhouden van contacten met de opdrachtgevers en informeert hen over de status van deze zendingen en voor het voeren van het transportmanagement.</p> <p>De luchtvaartlogisticus is verantwoordelijk voor het (administratief) aansturen van het warehouse en het plannen en managen van transporten. Hij zorgt voor de vereiste administratieve en financiële handelingen. De luchtvaartlogisticus is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket. Hij heeft zowel een collectieve verantwoordelijkheid als een hiërarchische verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld voor planning, administratie of beheer. Bij het plannen, coördineren en bewaken van het logistiek proces heeft de luchtvaartlogisticus een aansturende rol. Hij delegeert verschillende taken en bevoegdheden aan medewerkers, geeft instructies en ziet er op toe dat zij hun werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren.</p> <p>De luchtvaartlogisticus werkt onder leiding van een teamleider of supervisor.</p>
Complexiteit	<p>De luchtvaartlogisticus moet gebruik kunnen maken van standaardprocedures en deze kunnen combineren maar ook procedures kunnen ontwikkelen om problemen en knelpunten op te kunnen lossen. Factoren die de uitoefening van het werk bemoeilijken zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het werken onder grote (tijd)druk.• Het werken in onregelmatige diensten.• Het op elk moment geconfronteerd worden met problemen die onmiddellijke oplossing behoeven.• Het rekening houden met complexe (inter)nationale wet- en regelgeving.• Het grote aantal exogene factoren dat het verloop van de logistieke processen kan beïnvloeden.• De verschillende eisen en regelgeving van de diverse luchtvaartmaatschappijen.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Voor iedere aangemelde en voorlopig geplaatste deelnemer dient een 'Verklaring van geen bezwaar' te worden aangevraagd t.b.v. het verkrijgen van een schipholpas. De aanvraag van de pas zelf wordt altijd door het bedrijf gedaan waar de deelnemer zijn BPV vervult. Tevens dient de deelnemer een awarenessstest uit te voeren waarvoor scholing verlangd wordt. (Wet veiligheidsonderzoeken, AIVD, 1997,

	https://www.aivd.nl/algemene_onderdelen/item_10056) I (Bron: (Wet veiligheidsonderzoeken, AIVD, 1997, https://www.aivd.nl/algemene_onderdelen/item_10056))
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>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.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing voor de vaardigheden lezen en luisteren. • 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: Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De luchtvaartlogisticus voert verkoopgesprekken met een opdrachtgever (particulieren, bedrijven, contractanten) om een opdracht met betrekking tot de afhandeling van luchtvracht te verwerven. Hierbij stelt hij gerichte vragen om de relevante informatie te achterhalen en vraagt zonodig door. Hij denkt zoveel mogelijk mee met de opdrachtgever. Hij adviseert over een passend aanbod en onderhandelt binnen de grenzen van zijn mogelijkheden over de prijs. Hij controleert of hij de opdrachtgever begrepen heeft door de informatie samen te vatten en te verifiëren.</p> <p>Aan de hand van verkoopgesprekken stelt de luchtvaartlogisticus offertes en gestandaardiseerde contracten op. In de offertes en contracten vertaalt hij de wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever in een optimaal dienstenpakket. Hiervoor maakt hij eenvoudige berekeningen en verwerkt hij gegevens met betrekking tot o.a. traject, tijd, route, prijs, garantie schadebepalingen en douaneformaliteiten. Hij communiceert de opgestelde offertes en contracten naar de opdrachtgever.</p> <p>De luchtvaartlogisticus verstrekt de benodigde informatie aan opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders over het traject dat wordt afgelegd en onderhoudt contact met de opdrachtgevers.</p> <p>De luchtvaartlogisticus handelt vragen en eventuele conflicten met opdrachtgevers, leveranciers of vervoerders af. Hij signaleert, registreert en onderzoekt klachten, manco's en schades volgens vastgestelde richtlijnen. Hij schakelt afhankelijk van de ernst van de klacht de leidinggevende in, blijft rustig bij eventuele conflicten, lost klachten op en handelt de administratieve afhandeling van klachten af. De informatie beheert hij in overeengekomen dossiers. Toelichting: Het onderhouden van contacten gaat altijd op een klantvriendelijke, servicegerichte wijze. Klachten kunnen zowel intern als extern zijn.</p>	1.1	Voert verkoopgesprekken
	1.2	Stelt offertes en contracten op
	1.3	Informeert opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders
	1.4	Handelt klachten, manco's en schade af

5.2 Kerntaak 2: Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De luchtvaartlogisticus plant de orderstromen, de orderprioriteiten en de spoedopdrachten en stemt deze intern en extern af. Hij bewaakt de doorstroom (planning) en voortgang van de orderstromen en voert het fysieke beheer van goederen. Hierbij coördineert hij de in-, op- en uitslag van goederen in het warehouse en coördineert het voorraadpeil.</p> <p>De luchtvaartlogisticus plant en bewaakt de formuleren/documentenstroom van het logistieke proces. Hierbij verwerkt hij de orderstromen administratief en onderhoudt hij het geautomatiseerde systeem. Ten aanzien van de administratieve aansturing van het warehouse stuurt hij premanifesten naar het warehouse en verzendt hij al dan niet geautomatiseerd gegevens van binnengekomen zendingen uit vliegtuigen naar het warehouse. Hij genereert een checklist van speciale zendingen die aan boord gaan en documenten die nodig zijn voor de douane, het vervoer en de op- en overslag van goederen, zoals nationale en internationale vrachtbrieven. Hij controleert in- en uitgaande facturen, maakt orderversameldocumenten en barcodelabels. Hij archiveert de diverse documenten, houdt de verschillende administraties actueel en verricht diverse administratieve werkzaamheden.</p> <p>De luchtvaartlogisticus checkt de opgebouwde pallet op de eisen van de airlines en op vliegveiligheid. Hij controleert speciale zendingen (levende have, gevaarlijke stoffen) aan de hand van de geldende regelgeving (aanwezigheid van geldende documenten). In geval van gevaarlijke stoffen maakt hij ter plekke, in het warehouse bij de goederen, een checklist van die stoffen in een rapportage, waarin vermeld staat welke gevaarlijke stoffen er aan boord gaan. Ook genereert hij documentatie over hoe de bemanning moet handelen in geval van calamiteiten veroorzaakt door die gevaarlijke stoffen.</p> <p>De luchtvaartlogisticus meet en vergelijkt de diverse prestatie-indicatoren van het logistieke proces met de behaalde resultaten en rapporteert hierover aan zijn leidinggevende. Hij verzamelt informatie over onder meer het verloop van het logistieke proces, de kostenontwikkeling en het resultaat van werkzaamheden. Hij analyseert gegevens en informeert proactief het management hierover.</p> <p>De luchtvaartlogisticus doet voorstellen ter verbetering van het totale logistieke proces naar aanleiding van problemen en signalen. Hij analyseert knelpunten in het logistieke proces en stelt verbetervoorstellen voor aan zijn leidinggevende. Als de verbetervoorstellen doorgevoerd kunnen worden, stelt hij een plan van aanpak op. Hij voert de verbetervoorstellen door op zijn afdeling en volgt deze totdat de verbeteringen zijn gerealiseerd.</p> <p>De luchtvaartlogisticus geeft functioneel leiding aan zijn team/dienst. Hij bespreekt de optimale teambezetting en de onderlinge verdeling van de werkzaamheden met zijn leidinggevende. Hij geeft instructies aan de medewerkers en ziet er op toe dat deze hun werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren. Hij motiveert en stimuleert de medewerkers en houdt daarnaast hun welzijn in de gaten (in verband met stress). Bij conflicten tussen medewerkers treedt hij op als bemiddelaar. Hij organiseert werkoverleg en indien nodig overleg met andere afdelingen en partijen. Hij ondersteunt de (hiërarchisch)</p>	2.1	Plant en bewaakt order- en goederenstromen
	2.2	Maakt documentenstromen aan en beheert deze
	2.3	Controleert (speciale) zendingen
	2.4	Meet, vergelijkt en rapporteert resultaten van het logistieke proces
	2.5	Doet verbetervoorstellen t.b.v. het logistieke proces en implementeert deze
	2.6	Geeft functioneel leiding

leidinggevende bij het voeren van functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken en sollicitatiegesprekken.

Toelichting: Tijdens het plannen, coördineren en bewaken van het logistieke proces volgt en ziet de luchtvaartlogisticus toe op de naleving van procedures op het gebied van Arbo, kwaliteit en veiligheid, voornamelijk de specifieke 'awareness' voor luchthavens. Prestatie-indicatoren van het logistieke proces kunnen betrekking hebben op diverse zaken. Dit zijn bijvoorbeeld de inzet van mensen, middelen en methodes, het verloop van de documentenstroom of het verloop van de fysieke goederenstroom (goederen die op tijd en op de juiste wijze van A naar B vervoerd moeten zijn). Het is afhankelijk van de grootte van het bedrijf en de breedte van zijn functie welke prestatie-indicatoren tot zijn takenpakket behoren. Verbetervoorstellen t.a.v. het totale logistieke proces kunnen betrekking hebben op efficiëntere werkwijzen en methoden, innovatie van werkprocessen, hulpmiddelen, lay-out en routing.

5.3 Kerntaak 3: Plant en managet transporten

Kerntaak 3 Plant en managet transporten	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De luchtvaartlogisticus ontvangt een transportopdracht rechtstreeks van de opdrachtgever of van de commerciële afdeling. Hij beoordeelt of de transportopdracht kan worden uitgevoerd. Hij berekent transportkosten, stelt contracten op, berekent kostprijzen en maakt voor- en nacalculaties. Hij wint informatie in bij diverse instanties t.b.v. import en export van goederen en beheert statistische gegevens over import en export. Hij legt eventueel contact met in te huren charters. Hij bepaalt in overleg met de opdrachtgever de vervoerstarieven en -condities.</p> <p>De luchtvaartlogisticus maakt laadplanningen en vervoersplanningen. Aan de hand van kostenbatenanalyses maakt hij keuzes tussen eigen of uitbesteed vervoer en tussen de verschillende modaliteiten. Hij adviseert over vervoerstarieven en -condities. Hij kent aan de transportopdrachten daarvoor toegeruste transportmiddelen toe. Hij beheert het interne transportmateriaal, waaronder platformvoertuigen.</p> <p>De luchtvaartlogisticus maakt transportdocumenten en -formulieren, waaronder douanedocumenten. Hij administreert het interne transportmateriaal, waaronder platformvoertuigen en maakt kostenoverzichten. Na de uitgevoerde transportopdracht controleert hij aan de hand van vrachtbrieven de rekeningen van vervoerders, ontvangstbevestigingen en betalingen van klanten voor geleverde diensten. Hij maakt overzichten ten behoeve van managementinformatie. Hiertoe verzamelt hij gegevens over de uitvoering van transportopdrachten, analyses van goederenstromen en maakt hij week- en/of maandoverzichten.</p> <p>De luchtvaartlogisticus monitort het transport op afstand op vooraf gedefinieerde meetpunten. Hij lost problemen in de vervoersafwikkeling op en huurt bij te weinig beschikbare capaciteit extra capaciteit in. Hij houdt betrokken partijen op de hoogte van de status van de zendingen, als dit niet uit geautomatiseerde (internet) klanteninformatie is te vinden.</p> <p>Toelichting: Hij volgt de instructies/procedures op het gebied van wettelijke eisen op en ziet toe op de uitvoering daarvan. Het monitoren van transport op afstand beperkt zich tot een proactieve taak bij belangrijke zendingen (naar het oordeel van de luchtvaartlogisticus), bij contractafspraken en in heel bijzondere gevallen of calamiteiten.</p>	3.1	Neemt transportopdrachten aan
	3.2	Ontwerpt transportplanningen en beheert transportmateriaal
	3.3	Draagt zorg voor documenten en voert de administratie
	3.4	Monitort het transport op afstand

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: Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen 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
Werkprocessen																					
1.1	Voert verkoopgesprekken																				
1.2	Stelt offertes en contracten op																				
1.3	Informeert opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders																				
1.4	Handelt klachten, manco's en schade af																				


6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen 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
Werkprocessen																					
2.1	Plant en bewaakt order- en goederenstromen																				
2.2	Maakt documentenstromen aan en beheert deze																				
2.3	Controleert (speciale) zendingen																				
2.4	Meet, vergelijkt en rapporteert resultaten van het logistieke proces																				

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke 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 initieren	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 verwach- tingen 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																											
2.5	Doet verbetervoorstellen t.b.v. het logistieke proces en implementeert deze								■					■		■				■							
2.6	Geeft functioneel leiding		■	■		■												■									



6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Plant en managet transporten

Kerntaak 3 Plant en managet transporten		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 transportopdrachten aan									■	■							■		■					■	
3.2	Ontwerpt transportplanningen en beheert transportmateriaal						■				■						■	■		■						
3.3	Draagt zorg voor documenten en voert de administratie									■	■									■						

Kerntaak 3 Plant en managet transporten		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
		Bedrijven 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																										
3.4	Monitort het transport op afstand					■						■						■			■					



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 Luchtvaartlogisticus

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders

Proces-competentie-matrix Luchtvaartlogisticus

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders	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	Voert verkoopgesprekken							X	X		X							X									
1.2	Stelt offertes en contracten op									X	X							X									
1.3	Informeert opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders								X									X									
1.4	Handelt klachten, manco's en schade af																	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 Luchtvaartlogisticus

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders			
1.1 werkproces: Voert verkoopgesprekken			
Omschrijving	De luchtvaartlogisticus voert verkoopgesprekken met een opdrachtgever (particulieren, bedrijven, contractanten) om een opdracht met betrekking tot de afhandeling van luchtvracht te verwerven. Hierbij stelt hij gerichte vragen om de relevante informatie te achterhalen en vraagt zonodig door. Hij denkt zoveel mogelijk mee met de opdrachtgever. Hij adviseert over een passend aanbod en onderhandelt binnen de grenzen van zijn mogelijkheden over de prijs. Hij controleert of hij de opdrachtgever begrepen heeft door de informatie samen te vatten en te verifiëren.		
Gewenst resultaat	Een gesprek waarin de wensen, eisen en mogelijkheden van de (potentiële) opdrachtgever duidelijk zijn en een onderbouwd advies over een passend aanbod wordt uitgebracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen Onderhandelen 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>stuurt het verloop van het gesprek, brengt onderbouwd advies uit over een aanbod dat past bij de situatie van de klant, onderzoekt de verschillende belangen en mogelijkheden en onderhandelt in voorkomende gevallen (binnen de kaders van zijn mogelijkheden) over de prijs zodat er een win-win situatie bereikt wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van arbo- en milieuriichtlijnen Maakt (bedrijfs)calculatie Maakt gebruik van communicatietechnieken Gesprekken voeren MVT-1 MVT-2 Gesprekken voeren Nederlands Gebruikt diverse inkoopmethodieken Kennis van Logistieke processen Luisteren MVT-1 MVT-2 Maakt Planningen Prijsberekenen Spreken MVT-1 MVT-2 Maakt gebruik van verkooptechnieken Wettelijke richtlijnen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Kernachtig communiceren 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>licht de diensten van de organisatie en de mogelijkheden voor een passende oplossing voor de klantvraag duidelijk en op een krachtige en kernachtige wijze toe zodat de informatie in het gesprek betrouwbaar en deskundig overkomt.</p>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>vertaalt, op basis van zijn kennis van het luchtvaartlogistieke ketenproces en associaties met andere logistieke takken, het logistieke proces en de mogelijkheden die de organisatie te bieden heeft tijdens het verkoopgesprek naar een goed advies zodat de mogelijkheden duidelijk zijn en het advies aansluit bij de wensen van de opdrachtgever.</p>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p>	

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders

1.1 werkproces: Voert verkoopgesprekken
--

	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	achterhaalt tijdens het gesprek de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever door te luisteren, samen te vatten en door te vragen, denkt zoveel mogelijk mee en controleert regelmatig door het stellen van vragen of aan de verwachtingen van de opdrachtgever wordt voldaan zodat de behoeften van de opdrachtgever helder zijn.	
--	---	---	--

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders			
1.2 werkproces: Stelt offertes en contracten op			
Omschrijving	Aan de hand van verkoopgesprekken stelt de luchtvaartlogisticus offertes en gestandaardiseerde contracten op. In de offertes en contracten vertaalt hij de wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever in een optimaal dienstenpakket. Hiervoor maakt hij eenvoudige berekeningen en verwerkt hij gegevens met betrekking tot o.a. traject, tijd, route, prijs, garantie, schadebepalingen en douaneformaliteiten. Hij communiceert de opgestelde offertes en contracten naar de opdrachtgever.		
Gewenst resultaat	Een offerte en/of contract waarin de wensen, eisen en mogelijkheden van de potentiële opdrachtgever zijn vertaald in een optimaal dienstenpakket en voldaan is aan de eisen van de eigen organisatie (win-win situatie). Beide partijen zijn tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>geeft de wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever in de offerte/het contract op grammaticaal correcte, nauwkeurige en volledige wijze weer en gebruikt voor de klant herkenbare taal zodat het aangeboden dienstenpakket duidelijk en helder verwoord is naar de opdrachtgever.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt (bedrijfs)calculatie • Maakt gebruik van communicatietechnieken • Kennis van juridische richtlijnen • Kennis van logistieke procesbesturingen • Opstellen contracten • Opstellen offertes • Presenteren • Schrijven MVT-1 MVT-2 • Wettelijke richtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>weegt verschillende mogelijkheden van te leveren diensten af, rekent dit met behulp van het daarvoor benodigde softwarepakket vlot en accuraat door en kiest daaruit de meest passende oplossing zodat de wensen, eisen en mogelijkheden van de potentiële opdrachtgever zijn vertaald in een optimaal dienstenpakket en voldaan is aan de eisen van de eigen organisatie (win-win situatie).</p>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>sluit in de offerte/het contract zoveel mogelijk aan bij de wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever, controleert in het gesprek over de offerte/het contract of er aan de verwachtingen en wensen van de klant wordt voldaan en past de offerte/het contract zonedig aan zodat de opdrachtgever tevreden is over de offerte/het contract en voldaan is aan de eisen van de eigen organisatie.</p>	

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders

1.2 werkproces: Stelt offertes en contracten op
--

--	--	--	--

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders			
1.3 werkproces: Informeert opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders			
Omschrijving	De luchtvaartlogisticus verstrekt de benodigde informatie aan opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders over het traject dat wordt afgelegd, beantwoordt hun vragen en onderhoudt contact met de opdrachtgevers.		
Gewenst resultaat	Juiste en tijdige informatievoorziening over het traject dat wordt afgelegd via het geautomatiseerde systeem of telefonisch, afgestemd op de betrokken partij.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>informeert begrijpelijk en correct de opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders via het geautomatiseerde systeem of telefonisch over het traject dat wordt afgelegd, beantwoordt vragen en stemt de wijze van communiceren af op de betrokken partij zodat partijen volgens de richtlijnen en tijdig zijn geïnformeerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Interpreteerd beschikbare managementinformatie Maakt gebruik van communicatiemiddelen Maakt gebruik van communicatietechnieken Gesprekken voeren MVT-1 MVT-2 Gesprekken voeren Nederlands Kennis van Logistieke processen Luisteren MVT-1 MVT-2 Schrijven MVT-1 MVT-2 Spreeken MVT-1 MVT-2
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>treedt proactief en bijtijds in contact met opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders en verstrekt hen de informatie die aansluit bij hun behoefte en verwachtingen, dit doet hij op een klantvriendelijke en servicegerichte wijze, zodat zij relevante informatie ontvangen en hier tevreden over zijn.</p>	

Kerntaak 1 Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders			
1.4 werkproces: Handelt klachten, manco's en schade af			
Omschrijving	De luchtvaartlogisticus handelt vragen en eventuele conflicten met opdrachtgevers, leveranciers of vervoerders af. Hij signaleert, registreert en onderzoekt klachten, manco's en schades volgens vastgestelde richtlijnen. Hij schakelt afhankelijk van de ernst van de klacht de leidinggevende in, blijft rustig bij eventuele conflicten, lost klachten op en handelt de administratie van klachten af. De informatie beheert hij in overeengekomen dossiers.		
Gewenst resultaat	Vragen, conflicten, klachten, schades of manco van opdrachtgevers zijn op klantvriendelijke wijze, volgens de vastgestelde richtlijnen afgehandeld en administratief verwerkt in overeengekomen dossiers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>blijft rustig in stressvolle situaties om het conflict, de klacht of de schade zo snel mogelijk maar wel volgens de geldende richtlijnen af te handelen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van communicatiemiddelen Maakt gebruik van communicatietechnieken Gesprekken voeren MVT-1 MVT-2 Gesprekken voeren Nederlands Kennis van Logistieke processen Luisteren MVT-1 MVT-2 Kennis van de procedure voor klachtenafhandeling Schrijven MVT-1 MVT-2 Spreeken MVT-1 MVT-2
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>beantwoordt vragen van opdrachtgevers op deskundige wijze en zoekt binnen de kaders van de richtlijnen en eventueel in overleg met de leidinggevende serieus naar een passende oplossing voor de vraag, het conflict, de klacht of de schade zodat deze op deskundige wijze en naar tevredenheid van de klant wordt beantwoord en afgehandeld en vervolgens administratief wordt verwerkt in overeengekomen dossiers.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>signaleert, registreert en onderzoekt klachten, manco's en schades volgens vastgestelde richtlijnen en voorgeschreven bedrijfsprocedures zodat het conflict, de klacht of de schade zowel fysiek als administratief volgens de geldende richtlijnen wordt afgehandeld.</p>	

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces

Proces-competentie-matrix Luchtvaartlogisticus

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen 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
Werkprocessen																					
2.1	Plant en bewaakt order- en goederenstromen											X						X			X
2.2	Maakt documentenstromen aan en beheert deze					X					X	X						X			X
2.3	Controleert (speciale) zendingen										X	X									X
2.4	Meet, vergelijkt en rapporteert resultaten van het logistieke proces										X			X							
2.5	Doet verbetervoorstellen t.b.v. het logistieke proces en implementeert deze								X					X		X			X		
2.6	Geeft functioneel leiding		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 Luchtvaartlogisticus

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces			
2.1 werkproces: Plant en bewaakt order- en goederenstromen			
Omschrijving	De luchtvaartlogisticus plant de orderstromen, de orderprioriteiten en de spoedopdrachten en stemt deze intern en extern af. Hij bewaakt de doorstroom (planning) en voortgang van de orderstromen en voert het fysieke beheer van goederen. Hierbij coördineert hij de in-, op- en uitslag van goederen in het warehouse en coördineert hij het voorraadpeil.		
Gewenst resultaat	Een optimaal functionerende orderstroom waarbij geplande zendingen intern en extern op elkaar zijn afgestemd, orderstromen fysiek volgens richtlijnen zijn afgehandeld en goederen op de juiste wijze en in-, op- en uitgeslagen worden in het warehouse.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>bewaakt de doorstroom (planning) en voortgang van de orderstromen op basis van inzicht in de logistieke processen en van vooraf gedefinieerde meetpunten zodat de goederen volgens richtlijnen verzonden, in-, op- en uitgeslagen worden in het warehouse en de voorraad op peil is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van ADR Kennis van arbo- en milieuriichtlijnen Kennis van bedrijfsvoorschriften kennis van DGR Kennis van douaneregelingen Kennis van eigenschappen van goederen Kennis van goederenstroom / logistieke en bedrijfsprocessen kennis van informatiestromen binnen het warehouse werkt volgens kwaliteitssystemen (iso-certificering) Kennis van de lay-out van een warehouse Managementinformatie over in-, op- en uitslag van goederen Kennis van orderverzamelroutes
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Voortgang bewaken 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>plant en organiseert binnen de vooropgestelde doelen en prioriteiten de goederenstromen, orderprioriteiten en spoedopdrachten op zodanige wijze dat deze intern en extern zijn afgestemd, de gegevens van de zendingen naar het warehouse zijn verzonden, betrokken partijen zijn geïnformeerd en de voortgang van de goederenstromen zijn gecontroleerd en indien nodig bijgestuurd zodat zendingen volgens geldende richtlijnen en tijdig worden afgehandeld.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>plant en bewaakt de order- en goederenstromen volgens de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen t.a.v. orderstromen zodat deze optimaal blijven functioneren.</p>	

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces**2.1 werkproces: Plant en bewaakt order- en goederenstromen**

	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures		<ul style="list-style-type: none">• Plannen en organiseren van orderstromen• kennis van de routing warehouse• Kennis van value-added logistics• Voorraadbeheersing• Voortgang bewaken• kennis van warehousemanagement
--	--	--	--

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces**2.2 werkproces: Maakt documentenstromen aan en beheert deze**

Omschrijving	De luchtvaartlogisticus plant en bewaakt de formulieren/documentenstroom van het logistieke proces. Hierbij verwerkt hij de orderstromen administratief en onderhoudt hij het geautomatiseerde systeem. Ten aanzien van de administratieve aansturing van het warehouse stuurt hij premanifesten naar het warehouse en verzendt hij al dan niet geautomatiseerd gegevens van binnengekomen zendingen uit vliegtuigen naar het warehouse. Hij genereert een checklist van speciale zendingen die aan boord gaan en documenten die nodig zijn voor de douane, het vervoer en de op- en overslag van goederen, zoals nationale en internationale vrachtbrieven. Hij controleert in- en uitgaande facturen, maakt orderverzameldocumenten en barcodelabels. Hij archiveert de diverse documenten, houdt de verschillende administraties actueel en verricht diverse administratieve werkzaamheden.		
Gewenst resultaat	De formulieren en documenten voor de interne en externe goederenstromen, passend bij de betreffende goederen en het transport, zijn volgens geldende richtlijnen gepland, aangemaakt, ingevuld en tijdig verstrekt zodat betreffende afdelingen/partijen tijdig zijn geïnformeerd en goederen tijdig en volgens voorschriften worden verwerkt. De binnengekomen en uitgaande formulieren en documenten en administratieve gegevens zijn gecontroleerd, gearchiveerd en/of verwerkt in het geautomatiseerde systeem zodat de administratie actueel is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	De luchtvaartlogisticus: genereert de formulieren/documentenstroom en verzendt gegevens van binnengekomen of uitgaande zendingen actief naar verschillende afdelingen/partijen voor wie deze informatie handig is zodat zij geïnformeerd zijn en de opdrachten om fysieke verzendingen klaar te maken of te verwerken uitgevoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van administratieve proceduresKennis van DouanebepalingenKennis van douanedocumentenMaakt gebruik van douanegoederen-volgsystemenMaakt gebruik van geautomatiseerde systemenGenereren en verzenden van formulieren/documenten/checklistsKennis van IATA richtlijnenLezen MVT-1 MVT-2Lezen Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De luchtvaartlogisticus: vult de administratieve gegevens op nauwkeurige en volledige wijze in, handelt deze volgens geldende richtlijnen af en archiveert deze zodat de verzendingen op tijd, in de juiste hoeveelheid en naar de juiste afnemer verstuurd kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De luchtvaartlogisticus: leest en interpreteert de diverse administratieve gegevens nauwkeurig zodat de zendingen volgens geldende richtlijnen	

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces

2.2 werkproces: Maakt documentenstromen aan en beheert deze

		worden klaargemaakt of verwerkt, controleert administratieve gegevens en documenten van binnengekomen zendingen uit vliegtuigen of zendingen die vervoerd moeten worden op basis van kennis van de logistieke processen zodat deze volgens richtlijnen worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt orderverzameldocumenten op • Plannen en organiseren van documentenstromen • Schrijven MVT-1 MVT-2 • Stelt vrachtdocumenten op (o.a. DGR, airwaybill)
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken • Activiteiten plannen 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>plant en bewaakt de doorstroom van administratieve gegevens door ze op tijd aan te maken en te verzenden zodat zendingen volgens geldende richtlijnen en tijdig worden afgehandeld.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>maakt en beheert de documentenstroom volgens de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen zodat deze optimaal blijft functioneren.</p>	

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces**2.3 werkproces: Controleert (speciale) zendingen**

Omschrijving	De luchtvaartlogisticus checkt de opgebouwde pallet op de eisen van de airlines en op vliegveiligheid. Hij controleert speciale zendingen (levende have, gevaarlijke stoffen) aan de hand van de geldende regelgeving (aanwezigheid van geldende documenten). In geval van gevaarlijke stoffen maakt hij ter plekke, in het warehouse bij de goederen, een checklist van die stoffen in een rapportage, waarin vermeld staat welke gevaarlijke stoffen er aan boord gaan. Ook genereert hij documentatie over hoe de bemanning moet handelen in geval van calamiteiten veroorzaakt door die gevaarlijke stoffen.		
Gewenst resultaat	(Speciale) zendingen zijn volgens de geldende richtlijnen gecontroleerd en betrokken partijen op de juiste wijze geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	De luchtvaartlogisticus: maakt in het geval van (speciale) zendingen een checklist van die (speciale) zendingen in een nauwkeurige en volledige rapportage en verzorgt documentatie voor alle betrokkenen in het logistieke proces zodat duidelijk is welke (speciale) zendingen er aan boord gaan en hoe de betrokkenen dienen te handelen in geval van calamiteiten.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van behandeling van diverse voorkomende (speciale) goederen en gevaarlijke stoffenKennis van documentatie m.b.t. calamiteiten (o.a. notoc, shippers declaration for dangerous goods)Kennis van eigenschappen van (speciale)goederen en gevaarlijke stoffen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De luchtvaartlogisticus: is nauwkeurig in het lezen en verwerken van de gegevens van (speciale) zendingen en is alert op geconstateerde onregelmatigheden, zodat deze zendingen adequaat volgens richtlijnen worden gecontroleerd.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van HACCP-richtlijnenKennis van IATA richtlijnenLezen MVT-1 MVT-2Lezen NederlandsKennis van de veterinaire voorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De luchtvaartlogisticus: controleert speciale zendingen aan de hand van de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen t.a.v. speciale zendingen zodat speciale zendingen volgens geldende richtlijnen kunnen worden afgehandeld of vervoerd	<ul style="list-style-type: none">Stelt vrachtdocumenten op (o.a. DGR, airwaybill)kennis van wet- en regelgeving omtrent Arbo, veiligheid en milieuKennis van wet- en regelgeving rondom (speciale) zendingen

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces			
2.4 werkproces: Meet, vergelijkt en rapporteert resultaten van het logistieke proces			
Omschrijving	De luchtvaartlogisticus meet en vergelijkt de diverse prestatie-indicatoren van het logistieke proces met de behaalde resultaten en rapporteert hierover aan zijn leidinggevende. Hij verzamelt informatie over onder meer het verloop van het logistieke proces, de kostenontwikkeling en het resultaat van werkzaamheden. Hij analyseert gegevens en informeert proactief het management hierover.		
Gewenst resultaat	Er is op basis van verzamelde, gemeten en vergeleken informatie over het logistieke proces inzicht bereikt over het functioneren van het logistieke proces. Betrokkenen zijn proactief geïnformeerd over de behaalde resultaten van het logistieke proces.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen Communicatie op de ontvanger(s) richten 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>administreert en rapporteert proactief de geanalyseerde gegevens op nauwkeurige, volledige en gestructureerde wijze, gericht op de informatiebehoefte van het management zodat de informatie voor betrokkenen makkelijk leesbaar en overzichtelijk weergegeven is en betrokkenen geïnformeerd zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van administratieve procedures Maakt (bedrijfs)calculatie Kennis van bedrijfsrichtlijnen kennis van de prestatie-indicatoren van het logistieke proces
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>brenkt op basis van de geanalyseerde informatie over onder meer het verloop van het logistieke proces, de kostenontwikkeling en het resultaat van werkzaamheden de behaalde resultaten van het logistiek proces in kaart en trekt op basis van deze informatie conclusies, zodat deze gerapporteerd kunnen worden aan de leidinggevende en er inzicht over het functioneren van het logistieke proces is bereikt.</p>	

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces**2.5 werkproces: Doet verbetervoorstellen t.b.v. het logistieke proces en implementeert deze**

Omschrijving	De luchtvaartlogisticus doet voorstellen ter verbetering van het totale logistieke proces naar aanleiding van problemen en signalen. Hij analyseert knelpunten in het logistieke proces en stelt verbetervoorstellen voor aan zijn leidinggevende. Als de verbetervoorstellen doorgevoerd kunnen worden, stelt hij een plan van aanpak op. Hij voert de verbetervoorstellen door op zijn afdeling en volgt deze totdat de verbeteringen zijn gerealiseerd.		
Gewenst resultaat	Goed geïmplementeerde initiatieven die bijdragen aan het optimaal functioneren van het logistiek proces.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	De luchtvaartlogisticus: overtuigt met steekhoudende argumenten zijn leidinggevende en andere betrokkenen van het nut van de voorstellen zodat zij geïmplementeerd kunnen worden en bijdragen aan de kwaliteit van het logistieke proces.	<ul style="list-style-type: none">AfdelingsdoelstellingenMaakt gebruik van communicatietechniekenPlan van aanpak opstellen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	De luchtvaartlogisticus: bedenkt oplossingen voor de door hem geanalyseerde knelpunten zodat de kwaliteit van het logistieke proces wordt geoptimaliseerd.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introduceren	De luchtvaartlogisticus: is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering van de logistieke en/of bedrijfsprocessen en onderneemt initiatieven voor verandering zodat de kwaliteit van het de logistieke en/of bedrijfsprocessen wordt geoptimaliseerd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenKwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren	De luchtvaartlogisticus: voert volgens een plan van aanpak de verbetervoorstellen voor kwaliteit en productiviteit door, bewaakt de verbeteringen en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig totdat de verbetervoorstellen gerealiseerd zijn zodat het logistieke proces kwalitatief verbeterd wordt.	

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces

2.6 werkproces: Geeft functioneel leiding

Omschrijving	De luchtvaartlogisticus geeft functioneel leiding aan zijn team/dienst. Hij bespreekt de optimale teambezetting en de onderlinge verdeling van de werkzaamheden met zijn leidinggevende. Hij geeft instructies aan de medewerkers en ziet er op toe dat deze hun werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren. Hij motiveert en stimuleert de medewerkers en houdt daarnaast hun welzijn in de gaten (in verband met stress). Bij conflicten tussen medewerkers treedt hij op als bemiddelaar. Hij organiseert werkoverleg en indien nodig overleg met andere afdelingen en partijen. Hij ondersteunt de (hiërarchisch) leidinggevende bij het voeren van functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken en sollicitatiegesprekken.		
Gewenst resultaat	Een effectief, efficiënt en goed geïnstrueerd werkend team dat werkzaamheden volgens gestelde instructies, regels en procedures op gemotiveerde wijze uitvoert en via structureel georganiseerd werkoverleg geïnformeerd is over de meest optimale teambezetting. De leidinggevende is ondersteund bij het voeren van functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken en sollicitatiegesprekken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De luchtvaartlogisticus: informeert en instrueert medewerkers zodat zij weten hoe zij bepaalde werkzaamheden uit moeten voeren en bewaakt of mensen zich aan de afspraken houden zodat werkprocessen volgens planning verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Beïnvloeden van medewerkers Maakt gebruik van communicatietechnieken Conflicthantering Functionering- en beoordelingsgesprekken voeren Gesprekken voeren Nederlands gebruikt de diverse leiderschapstijlen Leidinggeven Omgaan met stress met medewerkers Inzicht in de rol en verantwoordelijkheden als leidinggevende Vergader- en overlegsituaties
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	De luchtvaartlogisticus: geeft op motiverende wijze feedback op de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers, houdt hun welzijn in de gaten (in verband met stress) en stimuleert de medewerkers om zich te blijven ontwikkelen zodat zij de kwaliteit van hun werkzaamheden kunnen bijstellen of verbeteren en de werkzaamheden met enthousiasme blijven uitvoeren.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Openhartig en oprecht communiceren Bevorderen van de teamgeest 	De luchtvaartlogisticus: bespreekt op integrale wijze het functioneren, de ontwikkelingsbehoeften, tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers met de leidinggevende of rechtstreeks met de medewerker zelf zodat deze meegenomen kunnen worden in	

Kerntaak 2 Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces

2.6 werkproces: Geeft functioneel leiding

		een persoonlijk ontwikkelingstraject en de leidinggevende ondersteund is bij het voeren van functionerings-, beoordelings- en sollicitatiegesprekken en bevordert de onderlinge verstandhouding tussen de teamleden door te bemiddelen bij eventuele conflictsituaties zodat er in een positieve sfeer kan worden samengewerkt.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>bespreekt de optimale teambezetting en de onderlinge verdeling van de werkzaamheden met zijn leidinggevende, organiseert op gestructureerde wijze werkoverleg en indien nodig organiseert hij overleg met andere afdelingen en partijen zodat de teambezetting en informatie over werkprocessen op gestructureerde wijze wordt uitgewisseld.</p>	

Kerntaak 3 Plant en managet transporten

Proces-competentie-matrix Luchtvaartlogisticus

Kerntaak 3 Plant en managet transporten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen																					
3.1	Neemt transportopdrachten aan										X	X							X		X
3.2	Ontwerpt transportplanningen en beheert transportmateriaal							X				X						X	X		X
3.3	Draagt zorg voor documenten en voert de administratie										X	X									X
3.4	Monitort het transport op afstand					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 Luchtvaartlogisticus

Kerntaak 3 Plant en managet transporten			
3.1 werkproces: Neemt transportopdrachten aan			
Omschrijving	De luchtvaartlogisticus ontvangt een transportopdracht rechtstreeks van de opdrachtgever of van de commerciële afdeling. Hij beoordeelt of de transportopdracht kan worden uitgevoerd. Hij berekent transportkosten, stelt contracten op, berekent kostprijzen en maakt voor- en nacalculaties. Hij wint informatie in bij diverse instanties t.b.v. import en export van goederen en beheert statistische gegevens over import en export. Hij legt eventueel contact met in te huren charters. Hij bepaalt in overleg met de opdrachtgever de vervoerstarieven en -condities.		
Gewenst resultaat	Transportopdrachten die kunnen worden uitgevoerd binnen de technische, wettelijke en bedrijfseconomische randvoorwaarden en zoveel mogelijk aansluiten bij de wensen van de opdrachtgever.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>stelt nauwkeurige en volledige contracten op en beheert statistische gegevens over import en export zodat geen misverstand kan bestaan over de gemaakte afspraken en de gerapporteerde gegevens bij een volgende opdracht benut kunnen worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van administratieve procedures Maakt (bedrijfs)calculatie Kennis van bedrijfseconomische richtlijnen Maakt gebruik van communicatietechnieken
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>wint de juiste informatie (tarieven, aard van de goederen, bestemmingseisen, wettelijke eisen) in bij diverse instanties t.b.v. import en export van goederen en bepaalt op basis van de beschikbare gegevens of het mogelijk is om de transportopdracht/ aanvraag uit te voeren zodat de transportopdracht binnen de technische, wettelijke en bedrijfseconomische randvoorwaarden wordt uitgevoerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van eigenschappen van goederen Kennis van Import- en exportgegevens Opstellen contracten Schrijven MVT-1 MVT-2 Kennis van technische richtlijnen Kennis van transportmanagement
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>handelt zo efficiënt en effectief mogelijk bij het berekenen van transportkosten, het opstellen van contracten, het berekenen van kostprijzen, het maken van voor- en nacalculaties en het in overleg met de opdrachtgever bepalen van vervoerstarieven en</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de diverse transportmodaliteiten kennis van wet- en regelgeving omtrent Arbo, veiligheid en milieu

Kerntaak 3 Plant en managet transporten			
3.1 werkproces: Neemt transportopdrachten aan			
		–condities zodat de transportopdracht zo kostenbewust mogelijk uitgevoerd kan worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>sluit bij het aannemen van een transportopdracht zoveel mogelijk aan op de behoeften en wensen van de opdrachtgever zodat de transportopdracht zo klantvriendelijk mogelijk uitgevoerd kan worden.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>besluit op basis van de gestelde bedrijfsrichtlijnen of hij een transportopdracht wel of niet aanneemt zodat deze volgens technische, wettelijke en bedrijfseconomische randvoorwaarden uitgevoerd kan worden.</p>	

Kerntaak 3 Plant en managet transporten			
3.2 werkproces: Ontwerpt transportplanningen en beheert transportmateriaal			
Omschrijving	De luchtvaartlogisticus maakt laadplanningen en vervoersplanningen. Aan de hand van kostenbatenanalyses maakt hij keuzes tussen eigen of uitbesteed vervoer en tussen de verschillende modaliteiten. Hij adviseert over vervoerstarieven en -condities. Hij kent aan de transportopdrachten daarvoor toegeruste transportmiddelen toe. Hij beheert het interne transportmateriaal, waaronder platformvoertuigen.		
Gewenst resultaat	Transportplanningen die uitvoering van de transportopdrachten binnen de technische, wettelijke en bedrijfseconomische randvoorwaarden mogelijk maken en zoveel mogelijk aansluiten bij de wensen van de opdrachtgever. Het interne transportmateriaal is volgens geldende richtlijnen beheerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	De luchtvaartlogisticus: benut bij het inschakelen van transport het netwerk van de organisatie zodat hij de meest efficiënte en effectieve match voor zijn opdracht kan vinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt (bedrijfs)calculatie • Kennis van bedrijfseconomische richtlijnen • Kennis van de infrastructuur • Laadvolumes berekenen • kennis van de rust- en rijtijdenwetgeving • Maakt gebruik van software voor het plannen van transporten • Kennis van technische richtlijnen • Maakt gebruik van de diverse transportmiddelen • kennis van wet- en regelgeving omtrent Arbo, veiligheid en milieu
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De luchtvaartlogisticus: maakt op basis van de kostenbatenanalyses keuzes tussen uitbesteed vervoer en tussen de verschillende modaliteiten zodat hij de meest efficiënte transportplanning kan maken.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	De luchtvaartlogisticus: plant de transporten tijdig en efficiënt in, zorgt ervoor dat de transporten goed op elkaar zijn afgestemd, hierbij rekening houdend met mogelijkheden, omstandigheden en afspraken, beheert intern transportmateriaal volgens geldende richtlijnen zodat de transportopdrachten in afstemming met elkaar zijn gepland en interne transportmiddelen efficiënt ingezet kunnen worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De luchtvaartlogisticus:	

Kerntaak 3 Plant en managet transporten

3.2 werkproces: Ontwerpt transportplanningen en beheert transportmateriaal

		sluit bij het ontwerpen van laad- en transportplanningen zoveel mogelijk aan op de behoeften en verwachtingen van de opdrachtgever zodat de transportopdracht zo klantvriendelijk mogelijk uitgevoerd kan worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>houdt rekening met de voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die voor het uitvoeren van het transport gelden zodat de transportopdracht binnen de technische, wettelijke en bedrijfseconomische randvoorwaarden uitgevoerd kan worden.</p>	

Kerntaak 3 Plant en managet transporten

3.3 werkproces: Draagt zorg voor documenten en voert de administratie

Omschrijving	De luchtvaartlogisticus maakt transportdocumenten en -formulieren, waaronder douanedocumenten. Hij administreert het interne transportmateriaal, waaronder platformvoertuigen en maakt kostenoverzichten. Na de uitgevoerde transportopdracht controleert hij aan de hand van vrachtbrieven de rekeningen van vervoerders, ontvangstbevestigingen en betalingen van klanten voor geleverde diensten. Hij maakt overzichten ten behoeve van managementinformatie. Hiertoe verzamelt hij gegevens over de uitvoering van transportopdrachten, analyses van goederenstromen en maakt hij week- en/of maandoverzichten.		
Gewenst resultaat	De transport- en douanedocumenten zijn volgens geldende richtlijnen aangemaakt, ingevuld en verwerkt. Gegevens over de uitvoering van transportopdrachten en analyses van goederenstromen zijn volgens geldende richtlijnen geadministreerd en gerapporteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De luchtvaartlogisticus: genereert nauwkeurige en volledige transportdocumenten en -formulieren, waaronder douanedocumenten, administreert het interne transportmateriaal nauwkeurig en volledig en maakt kostenoverzichten zodat betrokken partijen zijn geïnformeerd en het transport kan worden uitgevoerd en verwerkt gegevens over de uitvoering van transportopdrachten en analyses van goederenstromen in overzichten ten behoeve van managementinformatie.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van administratieve proceduresKennis van bedrijfsvoorschriftenKennis van DouanebepalingenMaakt gebruik van geautomatiseerde systemenLezen NederlandsVoortgang bewaken
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De luchtvaartlogisticus: controleert na de uitgevoerde transportopdracht op basis van vrachtbrieven de rekeningen van vervoerders, ontvangstbevestigingen en betalingen van klanten voor geleverde diensten zodat de administratie klopt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De luchtvaartlogisticus: houdt bij het genereren van documenten rekening met de voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die voor het uitvoeren van het transport	

Kerntaak 3 Plant en managet transporten			
3.3 werkproces: Draagt zorg voor documenten en voert de administratie			
		gelden (bijv. vergunningen e.d.) zodat het transport volgens geldende richtlijnen kan worden uitgevoerd.	

		gelden (bijv. vergunningen e.d.) zodat het transport volgens geldende richtlijnen kan worden uitgevoerd.	
--	--	--	--

Kerntaak 3 Plant en managet transporten			
3.4 werkproces: Monitort het transport op afstand			
Omschrijving	De luchtvaartlogisticus monitort het transport op afstand op vooraf gedefinieerde meetpunten. Hij lost problemen in de vervoersafwikkeling op en huurt bij te weinig beschikbare capaciteit extra capaciteit in. Hij houdt betrokken partijen op de hoogte van de status van de zendingen, als dit niet uit geautomatiseerde (internet) klanteninformatie is te vinden.		
Gewenst resultaat	Het transport wordt uitgevoerd volgens planning en de betrokken partijen zijn volgens geldende richtlijnen geïnformeerd over de status van de zendingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>houdt betrokken partijen op de hoogte van de status van de belangrijke zendingen als dit niet uit geautomatiseerde (internet) klanteninformatie blijkt of in het geval van bijzonderheden of calamiteiten zodat zij volgens richtlijnen geïnformeerd zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van bedrijfsvoorschriften Maakt gebruik van communicatiemiddelen Maakt gebruik van geautomatiseerde systemen Gesprekken voeren MVT-1 MVT-2 Gesprekken voeren Nederlands Lezen MVT-1 MVT-2 Lezen Nederlands Luisteren MVT-1 MVT-2 Schrijven MVT-1 MVT-2 Spreken MVT-1 MVT-2 Maakt een transportplanning
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>komt indien zich problemen voordoen in de vervoersafwikkeling, op basis van zijn kennis van het logistieke proces, met een passende oplossing binnen de grenzen van zijn mogelijkheden zodat het transport zoveel mogelijk volgens planning kan worden uitgevoerd.</p>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>houdt het transport van de zendingen op afstand op vooraf gedefinieerde meetpunten in de gaten en stuurt indien nodig bij zodat de voortgang van de transportplanning wordt bewaakt.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De luchtvaartlogisticus:</p> <p>hanteert voor bepaalde verstoringen in de vervoersafwikkeling standaard voorgeschreven procedures zodat het transport volgens geldende richtlijnen wordt uitgevoerd.</p>	

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Accountbeheerder*
- *Transportplanner luchtvaart*
- *Warehousecoördinator*

3.1 Nadere specificatie Accountbeheerder

Certificeerbare eenheid

De accountbeheerder onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders. Hij voert verkoopgesprekken, stelt offertes en contracten op en informeert klanten, leveranciers en opdrachtgevers over de stand van zaken van de verzending. Hij handelt tevens klachten schades en manco's af.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Accountbeheerder

Proces-competentie-matrix Accountbeheerder

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 1: Verwerft opdrachten en onderhoudt contacten met opdrachtgevers en vervoerders																										
	1.1	Voert verkoopgesprekken							X	X		X							X							
	1.2	Stelt offertes en contracten op									X	X							X							
	1.3	Informeert opdrachtgevers, leveranciers en vervoerders									X								X							

	1.4	Handelt klachten, manco's en schade af																		x		x		x			
--	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	--	--

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.2 Nadere specificatie Transportplanner luchtvaart

Certificeerbare eenheid

De transportplanner plant en managet transporten. Hij neemt transportopdrachten aan en ontwerpt transportplanningen. Hij Draagt zorg voor documenten en voert de administratie en monitort het transport op afstand.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Transportplanner luchtvaart

Proces-competentie-matrix Transportplanner luchtvaart

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 3: Plant en managet transporten																										
	3.1	Neemt transportopdrachten aan									X	X							X		X					X
	3.2	Ontwerpt transportplanningen en beheert transportmateriaal							X			X						X	X		X					
	3.3	Draagt zorg voor documenten en voert de administratie									X	X									X					
	3.4	Monitort het transport op afstand					X						X						X			X				

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.3 Nadere specificatie Warehousecoördinator

Certificeerbare eenheid

De warehousecoördinator plant en bewaakt het logistieke proces. Hij plant en bewaakt orderstromen, maakt documentenstromen aan en beheert deze. Hij controleert (speciale) zendingen en meet vergelijkt en rapporteert resultaten van het logistieke proces. Hij doet verbetervoorstellen t.b.v. het logistieke proces en implementeert deze en geeft als warehousecoördinator functioneel leiding.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Warehousecoördinator

Proces-competentie-matrix Warehousecoördinator

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 2: Plant, coördineert en bewaakt het logistieke proces																										
	2.1	Plant en bewaakt order- en goederenstromen										X							X		X					
	2.2	Maakt documentenstromen aan en beheert deze				X					X	X						X		X						
	2.3	Controleert (speciale) zendingen									X	X								X						
	2.4	Meet, vergelijkt en rapporteert resultaten van									X			X												

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 in 2006 ontwikkeld door het expertisecentrum van VTL, vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. In 2007 zijn enkele aanpassingen verricht in dit kwalificatiedossier: zie voor toelichting op deze aanpassingen 'Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2008-2009' (paragraaf 2.4)

Gedurende het ontwikkelproces in 2006 en 2007 zijn leden van de paritaire commissie Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening, sectie Luchtvaart (studierichtingcommissie luchtvaartlogistiek) en de door hen aangewezen inhoudsdeskundigen uit bedrijfsleven en onderwijs betrokken.

De Paritaire Commissie Wegvervoer en Logistieke dienstverlening, sectie luchtvaart (studierichtingscommissie luchtvaartlogistiek) bestaat uit vertegenwoordigers van KLM, KLM Cargo, Jetlink, ROC Amsterdam Airport, ROC Midden-Brabant, VTL, Inter Aviation Serv. B.V., Exel, Menzies World Cargo, Vervoersbond FNV, De Unie.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de studierichtingcommissie luchtvaartlogistiek en de inhoudsdeskundigen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden in paragraaf 2.4 Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatieprofiel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- luchtvaartlogisticus

Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier luchtvaartlogisticus 2005-2006 is onderzocht of er verwantschap bestaat tussen dit dossier en andere dossiers uit de branche transport en logistiek. Uit deze vergelijking bleek dat de kerntaken en competenties van de luchtvaartlogisticus onvoldoende overeenkomen met de andere logistieke dossiers (logistiek supervisor, logistiek teamleider, manager opslag en vervoer, planner) om een beroepsgroep te vormen. Het beroep luchtvaartlogisticus is specifiek van toepassing in de luchtvaart. Ook de relatie met andere beroepen in de luchtvaart (aviation operations officer, luchtvaartdienstverlener) is op zowel kerntaakniveau, als op competentieniveau miniem.

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

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Bij de ontwikkeling van dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het kwalificatiedossier luchtvaartlogisticus 2005-2006 en het beroepscompetentieprofiel luchtvaartlogisticus. Dit beroepscompetentieprofiel is gelegitimeerd op 15 maart 2004 door sociale partners.

De kerntaken en beroepscompetenties uit het beroepscompetentieprofiel en het kwalificatiedossier 2005-2006 zijn van zes kerntaken teruggebracht naar drie kerntaken. Hiervoor is gekozen vanwege de nieuwe formulering in werkprocessen. Sommige kerntaken zijn in dit kwalificatiedossier beter als werkproces te benoemen dan als kerntaak. Het gaat om de voormalige kerntaken 'Handelt klachten, manco en schade af' en 'Stuurt medewerkers aan'. Deze zijn ondergebracht onder de huidige kerntaken 'Onderhoudt contacten met klanten en vervoerders' en 'Plant, bewaakt en coördineert het logistieke proces'. De voormalige kerntaak 'Coördineert het warehouseproces' is tevens ondergebracht onder de huidige kerntaak 'Plant, bewaakt en coördineert het logistieke proces'.

Het verschil tussen vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatieprofiel tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken en de werkprocessen, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzingen van de inhoudsdeskundigen heeft er een afzwakking plaatsgevonden op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid.

Een beginnend beroepsbeoefenaar zal niet beslissingen zelf nemen, maar zal dit doen in overleg met en onder toezicht van zijn leidinggevende. Vooral in kerntaken en werkprocessen waar het gaat om managementtaken en –verantwoordelijkheden is de tekst afgezwakt naar het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar.

Het kwalificatiedossier luchtvaartlogisticus is een kwalificatiedossier op niveau 4. Deze niveaubepaling is gedaan op basis van de criteria complexiteit, verantwoordelijkheid en transfer.

Complexiteit:

Het beroep van luchtvaartlogisticus omvat een breed pakket van taken. De werkelijke uitvoering van dit takenpakket is afhankelijk van het type bedrijf waar hij werkt en de functie die hij daarbinnen uitoefent. Factoren die de uitoefening van het werk bemoeilijken zijn:

- het werken onder grote (tijd)druk;
- het werken in onregelmatige diensten;
- het op elk moment geconfronteerd worden met problemen die onmiddellijke oplossing behoeven;
- het rekening houden met complexe (inter)nationale wet- en regelgeving;
- het grote aantal exogene factoren dat het verloop van de logistieke processen kan beïnvloeden;
- de verschillende regelgeving van de diverse luchtvaartmaatschappijen.

Het takenpakket bestaat uit het toepassen van een groot aantal standaardprocedures met een relatief complex karakter op verschillende terreinen. Steeds dient een juiste procedure geselecteerd te worden of dienen twee of meerdere standaardprocedures gecombineerd te worden, en deze dienen op de juiste wijze te worden toegepast, zowel door de luchtvaartlogisticus zelf als door degenen, waaraan hij functioneel leiding geeft. In voorkomende gevallen moet er probleemoplossend gehandeld kunnen worden. De luchtvaartlogisticus stelt nieuwe procedures voor en zorgt na goedkeuring van de leidinggevende voor de juiste implementatie daarvan.

Verantwoordelijkheid:

De luchtvaartlogisticus is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket. De luchtvaartlogisticus is verantwoordelijk voor het contact met de klant, het (administratief) aansturen van het warehouse en het plannen en managen van transporten. Hij heeft zowel een collectieve verantwoordelijkheid als een (functioneel) aansturende verantwoordelijkheid. Hij geeft functioneel leiding bij het plannen, coördineren en bewaken van het logistieke proces van een zending. Hierbij geeft hij instructies aan medewerkers en ziet er op toe dat zij hun werkzaamheden conform de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren. De luchtvaartlogisticus legt verantwoording af aan een teamleider of supervisor.

Transfer:

Het gaat voor een groot deel om beroepsgebonden kennis, vaardigheden en houding. Daarnaast is er ook sprake van beroepsonafhankelijke kennis en vaardigheden: functioneel leidinggeven, samenwerken, communiceren en omgaan met problemen.

Er zijn binnen dit kwalificatiedossier drie certificeerbare eenheden opgenomen, welke in de branche herkend worden.

Dit zijn:

- Certificeerbare eenheid genaamd accountbeheerder, met daarin kerntaak 1 met de bijbehorende werkprocessen en competenties.
- Certificeerbare eenheid warehousecoördinator met daarin kerntaak 2 met de bijbehorende werkprocessen en competenties.
- Certificeerbare eenheid transportplanner luchtvracht met daarin kerntaak 3 met de bijbehorende werkprocessen en competenties.

De functies accountbeheerder, warehousecoördinator en transportplanner luchtvracht en zijn veelvoorkomende functies in de luchtvaartbranche. De paritaire commissie heeft de bovenstaande certificeerbare eenheden besproken en aangegeven dat deze bewezen arbeidsmarktrelevantie hebben.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Luchtvaartlogisticus

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Luchtvaartlogisticus 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:

- Voert verkoopgesprek en achterhaalt tijdens het gesprek de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever (wp 1.1).
- Voert klachtengesprekken (wp 1.4).
- Stemt de order- en goederenstromen intern en extern af (wp. 2.1).
- Wint informatie in bij diverse instanties t.b.v. import en export (wp. 3.1).

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

- Luistert naar de wensen en verwachtingen van de klant in het verkoopgesprek (wp 1.1).
- Luistert naar medewerkers in conflictsituaties (wp 2.6).

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

- Geeft instructies aan de medewerkers en feedback op de uitvoering (wp 2.6).
- Informeert het management over het logistieke proces (wp 2.4).

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

- Leest de administratieve gegevens van het logistieke proces (wp 2.2).
- Leest nauwkeurig gegevens van (speciale) zendingen (wp 2.3).
- Leest douanedocumenten, vrachtbrieven, ontvangstbevestigingen en betalingen (wp 3.3).

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

- Stelt een offerte/ contract op en geeft hierin de wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever weer (1.2).
- Registreert klachten, manco's schade (wp.1.4).
- Verwerkt de orderstromen administratief (wp 2.2).
- Maakt een rapportage van gevaarlijke stoffen (wp 2.3).
- Maakt verbetervoorstellen (wp 2.5).
- Maakt transportdocumenten en formulieren (wp 3.3).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Luchtvaartlogisticus 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 reken/wiskundige activiteiten per subdomein beschreven.

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

- Maakt berekeningen t.a.v. offertes en contracten (bijv. (vervoers)tarieven, BTW, hoeveelheden en volumes van in- en uitgaande goederen); kan in complexere en in eenvoudige niet-standaard situaties bekende rekenprocedures toepassen (wp 1.1, 1.2)
- Presenteert berekeningen in contracten en offertes helder en gestructureerd (wp 1.2)
- Maakt berekeningen t.b.v. het meten en vergelijken van logistieke resultaten, stelt eind en nacalculaties op; kan nagaan of een resultaat van een berekening de juiste orde van grootte heeft en wat de 'foutmarge' is (wp 2.4)
- Maakt een eenvoudige eind- en nacalculatie op basis van registratie van gebruikte materialen, onderdelen, leveranties, gemaakte uren (wp 2.4)

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

- Maakt berekeningen t.a.v. offertes en contracten (bijv., BTW/ percentages, prijs/ kwaliteitverhouding) (wp 1.2)
- Kan gegevens t.b.v. de voortgang van het logistieke proces uit diverse bronnen gegevens verzamelen, combineren en eenvoudige verhoudingen met elkaar vergelijken (wp 2.1, 2.4)

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

- Berekent het volume van een vracht en de gewichtsverdeling op een samenladingseenheid op basis van bekende procedures hoeken, hellingen, lengtes, oppervlaktes en inhouds (wp 2.1, 2.5)
- Bepaalt aan de hand van diagrammen of de vracht beladen kan worden in het vliegtuig (wp 2.1)
- Maakt eenvoudige berekeningen en kosten-batenanalyses ten aanzien van laad- en vervoersplanningen (wp 3.2)
- Plant en organiseert goederen- en orderstromen waaronder orderprioriteiten en spoedopdrachten (wp 2.1)
- Houdt het transport op afstand in de gaten op vooraf gedefinieerde meetpunten en vergelijkt deze met de transportplanning (wp 3.4)

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

- Berekent de afschrijving van transport (wp. 2.5)
- Brengt gegevens over vracht- en brandstofprijzen met elkaar in verband ten behoeve van de kostprijs (1.2, 3.1)
- Brengt tarieven voor transport in verband met economische ontwikkelingen (1.2, 3.1)
- Maakt een eenvoudige eind- en nacalculatie op basis van registratie van gebruikte materialen, onderdelen, leveranties, gemaakte uren (wp 2.4, 2.6)

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Luchtvaartlogisticus zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B2
- Lezen: B2
- Gesprekken voeren: B2
- Spreken: B2
- Schrijven: B2

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Luchtvaartlogisticus zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A1
- Lezen: A1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A1

- Schrijven: B1

2.5 Discussiepunten

Herkenbaarheid inhoud dossier:

De betrokkenen hebben duidelijk de wens uitgesproken om zo dicht mogelijk bij het kwalificatiedossier luchtvaartlogisticus 2005-2006 te blijven aangezien daar verschillende discussies zijn gevoerd die tot bepaalde inhoudelijke keuzes en compromis hebben geleid. Aangezien het een breed beroep met meerdere onderliggende functies betreft, is ervoor gekozen de beschrijvingen van de werkprocessen in vele gevallen globaal te houden omdat het type bedrijf en het type functie de context van de uit te voeren taken bepalen.

Vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar:

Binnen de voormalige werkgroep ten behoeve van de ontwikkeling van het kwalificatiedossier luchtvaartlogisticus 2005-2006 is de aanpassing van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar een behoorlijk punt van discussie geweest. Van elke beroepsbeoefenaar wordt verwacht dat hij 'onder aan de carrière ladder begint'. De verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn zeer beperkt. De luchtvaartlogisticus werkt zich na bewezen geschiktheid (en dat kan voor de een sneller zijn dan voor de ander) in de beroepspraktijk omhoog. Dit is ter beoordeling van het bedrijf.

De beschrijving van de taken die de beroepsbeoefenaar doet als hij net begint zou dus lang niet toereikend zijn. Alle aspecten met betrekking tot optimalisatie van de productie, zelfstandigheid, verantwoordelijkheid zouden dan uit het kwalificatiedossier verwijderd moeten worden. Dit is echter niet acceptabel voor de bedrijfstak. Van een beginnende luchtvaartlogisticus wordt namelijk ook verwacht dat hij de competenties ontwikkeld heeft die hij als vakvolwassen beroepsbeoefenaar nodig zal hebben.

Voor de ontwikkeling van de competenties kan gewerkt worden met de manier waarop de luchtvaartlogisticus met zijn eigen werk omgaat. Van een toekomstig leidinggevende mag verwacht worden dat hij anders omgaat met initiatief nemen, structuren aanbrengen en communicatie dan van iemand waarbij dat niet het geval is.

Moderne vreemde talen, certificeerbare eenheden, kwalificatiedifferentiaties:

Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier luchtvaartlogisticus 2005-2006 zijn belangrijke discussiepunten voor de paritaire commissie geweest het taalcompetentieprofiel, de certificeerbare eenheden en wel of geen kwalificatiedifferentiaties (in verband met transparantie naar de arbeidsmarkt). Ten aanzien van het talenprofiel is besloten om voor de taalvaardigheid 'schrijven' voor de tweede moderne taal B1 te eisen aangezien de luchtvaartlogisticus bij het opstellen van contracten en zijn administratieve werkzaamheden ook op dit hogere niveau moet kunnen corresponderen.

Bij aanvang van de ontwikkeling van het kwalificatieprofiel heeft de discussie zich met name gericht op de breedte van het profiel in relatie tot de arbeidsmarkt. De paritaire commissie heeft na discussie gekozen voor de huidige opzet, waarmee niet is gekozen voor een meer bedrijfsmatige segmentatie (meerdere kwalificatiedifferentiaties), maar voor een breder profiel. Wel heeft de paritaire commissie bewust gekozen voor het behouden van de relatie met de luchtvaart vanwege de toegenomen wet- en regelgeving, mede als gevolg van de gebeurtenissen van september 2001.

Werkprocessen:

Bij de ontwikkeling van het huidige dossier is gesproken over de omvang van de werkprocessen. Er zijn soms meerdere verschillende handelingen in de werkprocessen die genest lijken. Er is echter door de inhoudsdeskundigen en de studierichtingscommissie duidelijk aangegeven dat deze handelingen niet in gesplitste werkprocessen opgenomen dienen te worden (bijv. wp 2.6). Splitsing zou leiden tot te smalle werkprocessen die niet meer herkend worden door het bedrijfsleven.

Keuze van competenties:

Bij de keuze van de competenties in het huidige dossier is de selectie gemaakt op basis van wat essentieel 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 vakvaardigheden:

In deze kolom zijn de kennis en de vaardigheden die voorwaardelijk zijn voor het uitvoeren van het desbetreffende werkproces opgenomen. Hiervoor is gebruik gemaakt van een aparte sessie met de betrokken scholen.

Aansluiten VMBO en HBO:

Discussiepunten betreffende de aansluiting met het HBO zullen worden meegenomen bij het onderhoud van de kwalificatie.

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.

Vakkennis en vaardigheden:

In dit kwalificatie dossier zijn meer specifieke item genoemd dan het maximale aantal van 75. De inhoudsdeskundigen hebben gekeken naar reductie van de specifieke items, het bleek echter niet mogelijk het aantal item te reduceren.

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.
- Tekstuele aanpassingen aan de vakkennis en vakvaardigheden

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 onderzoeks-bureau	Najaar 2011 en daarna elke 2 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit inhoud dossier	Beslissen wanneer het kwalificatiedossier moet worden aangepast/vernieuwd.	Paritaire commissie/VTL	Wanneer noodzakelijk
Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting op VMBO en HBO	Afstemmen met HBO	Paritaire commissie/VTL	In 2011 zal dit punt worden aangepakt door de Studierichtings commissie LLOG
Onderhoud Kwalificatiedossier	herformulering vakkennis en vakvaardigheden	VTL	voor indiening cohort 2012-2013

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

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitssysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.