



Landelijke
Kwalificaties MBO

Logistiek supervisor

Crebonummer:	22139, 90216, 90217, 90215
Sector:	Wegvervoer en logistieke dienstverlening, Handel, Techniek
Branche:	Groothandel/internationale handel, Transport en logistiek, Mobiliteitsbranche
Opleidingsdomein:	Transport, scheepvaart en logistiek
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	8
1 Inleiding	8
2 Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten	9
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	11
2.5 Trends en innovaties	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	14
4 Beschrijving van de kwalificaties	15
4.1 Logistiek supervisor	
5 Beschrijving van de kerntaken	17
5.1 Kerntaak 1: Levert input voor en voert het beleid uit	
5.2 Kerntaak 2: Stuurt het logistieke proces aan	
5.3 Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit	
5.4 Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	21
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Levert input voor en voert het beleid uit	22
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Stuurt het logistieke proces aan	23
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit	24
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten	25
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	26
1 Inleiding	26
2 Kwalificaties	26
2.1 Logistiek supervisor	27
3 Certificeerbare eenheden	46
Deel D: Verantwoording	47
1 Inleiding	47
2 Proces- en inhoudsinformatie	48
2.1 Betrokkenen	48
2.2 Verwantschap	50
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	51
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	53
2.5 Discussiepunten	55
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	56
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	57

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Logistiek supervisor. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

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

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

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

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

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Logistiek supervisor



Wat doet een logistiek supervisor?

De logistiek supervisor werkt in het warehouse (magazijn) van een groothandelsbedrijf, transportbedrijf, (bedrijfs-)autodealerbedrijf, logistiek dienstverlener, distributiecentrum, productiebedrijf of een andere organisatie binnen de handels-, transport- en mobiliteitssector. De logistiek supervisor voert onder andere werkzaamheden uit met betrekking tot het logistieke beleid. Hij doet bijvoorbeeld voorstellen voor het afdelingsplan en het afdelingsbudget. Ook ontwikkelt hij verbetervoorstellen en voert hij deze in. De logistiek supervisor stuurt logistiek teamleiders en/of logistiek medewerkers aan. Deze medewerkers voeren de logistieke processen uit, zoals de ontvangst, opslag en verzending van goederen en het beheer ervan. Hierover rapporteert de logistiek supervisor aan zijn leidinggevende. De logistiek supervisor bewaakt ook de voortgang van de processen. Hij stuurt de werkzaamheden aan, organiseert werkoverleg en ziet erop toe dat hulpmiddelen, materialen en de inventaris goed functioneren en aan de eisen voldoen. Daarnaast voert de logistiek supervisor werkzaamheden uit op het gebied van personeelsbeleid. Hij adviseert over de personeelsbehoefte, hij werft en selecteert personeel en hij begeleidt en beoordeelt personeel. Uiteraard gaat de logistiek supervisor betrouwbaar om met privacygevoelige en andere vertrouwelijke gegevens. De logistiek supervisor beheert ook zakelijke relaties. Hierbij hoort het afsluiten van contracten en het afhandelen van klachten. De logistiek supervisor heeft een aansturende rol en werkt onder verantwoordelijkheid van de logistiek manager of een directeur.

De wereld van de logistiek

Veel goederen komen vanuit diverse delen van de wereld via verschillende transportmiddelen in de Rotterdamse haven aan voor verdere uitlevering naar Europa. Een groot deel van deze goederen wordt in Nederland in warehouses opgeslagen. Op het moment dat een klantorder in het warehouse binnenkomt, kan deze worden uitgeleverd naar klanten binnen en buiten Europa. In sommige gevallen worden de goederen in het warehouse bewerkt voordat ze uitgeleverd worden. De goederen worden bijvoorbeeld landspecifiek gemaakt door kabels met landspecifieke stekkers en instructieboekjes bij te voegen. Dit worden Value Added Services (VAS) genoemd. Binnen het warehouse is het belangrijk om de verschillende goederenstromen (in-, op- en uitslag en VAS) goed op elkaar af te stemmen. Om dit voor elkaar te krijgen wordt het warehouse afhankelijk van de soort goederen (bijvoorbeeld houten palen, groente of MP3-spelers) ingericht en wordt gebruik gemaakt van verschillende opslag- en transportmiddelen. Het warehouse is een dynamische omgeving waar de goederen snel, accuraat en veilig verwerkt moeten worden, zodat deze zo snel mogelijk naar de klant verstuurd kunnen worden!

De opleiding

Tijdens de opleiding wordt de positie van het warehouse binnen de totale keten uitgelegd. De logistiek supervisor leert de verschillende aspecten van het inrichten van het warehouse en de processen, hierbij is onder andere aandacht voor de lay-out, routing, werkwijzen, de werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Daarnaast komen personeels, financieel en marketing management aan de orde. Tevens leert hij de verschillende wettelijke kaders en voorschriften.

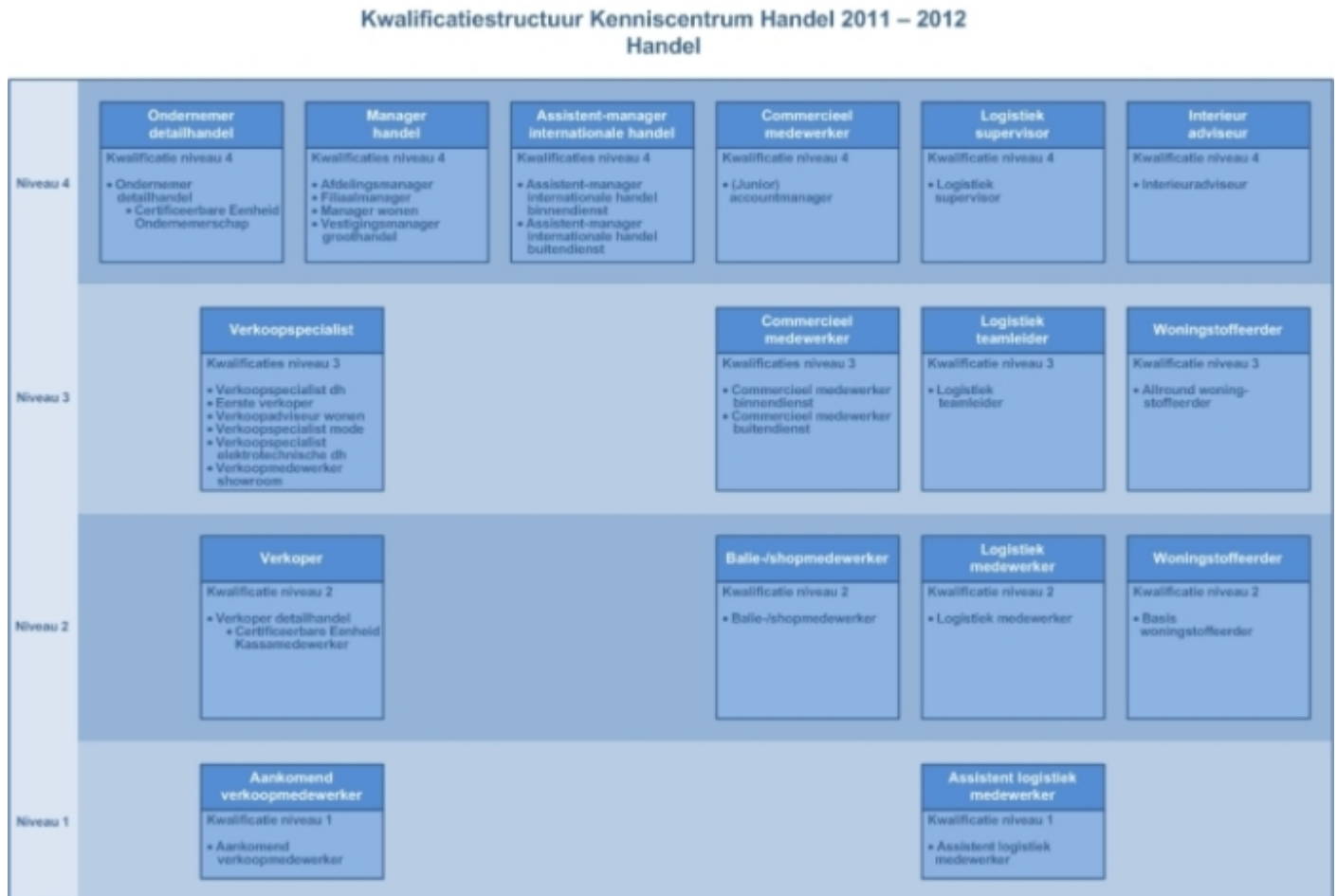
Aan het werk: wat wordt er van de logistiek supervisor verwacht?

Van de logistiek supervisor wordt verwacht dat hij: · input levert voor het logistieke beleid; · het logistieke beleid uitvoert; · de logistieke processen aanstuurt, bewaakt en administreert; · de medewerkers begeleidt en beoordeelt; · medewerkers werft en selecteert; · zakelijke contacten onderhoudt. De logistiek supervisor heeft een professionele resultaatgerichte instelling, stelt hoge eisen en handelt daarnaar. De logistiek supervisor neemt initiatief tot samenwerking en laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, leveranciers, logistieke dienstverleners, medewerkers en collega's. Hij is sociaalvaardig, flexibel en

assertief. Hij komt afspraken na en vindt goede logistieke dienstverlening heel belangrijk. De logistiek supervisor kan probleemoplossend inspelen op eenmalige situaties.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

Schematische weergave van de Kwalificatiestructuur Handel



Schematische weergave Kwalificatiestructuur Logistiek binnen de Kwalificatiestructuur Transport en Logistiek

Sector Wegvervoer, Logistieke dienstverlening en rail

	Logistieke Dienstverlening	Wegvervoer	Rail
Niveau 1	Assistent logistiek medewerker *		
Niveau 2	Logistiek medewerker	Chauffeur goederenvervoer Chauffeur personenvervoer met kwalificaties: Chauffeur openbaarvervoer Taxichauffeur Touringcarchauffeur / Reisleider	
Niveau 3	Logistiek teamleider	Planner wegtransport "Machinist hijswerk (kwalificatie in dossier Machinist van Fundeon)"	Machinist railvervoer
Niveau 4	Logistiek supervisor Manager transport en logistiek		

* Assistent logistiek medewerker is zowel werkzaam in de logistieke dienstverlening, wegvervoer en havenoperaties

Schematische weergave Kwalificatiestructuur Logistiek

binnen de Kwalificatiestructuur Kenniscentrum Innovam

Kwalificatiestructuur Secundair Beroepsonderwijs Mobiliteitsbranche									
Niveau									
Management en Middenkader (KSB-niveau 4)	Werkplaatsmanager Motorvoertuigen-techniek Werkplaatsmanager Schadeherstel Werkplaatsmanager Carrosseriebouw WERKPLAATS-MANAGEMENT (VOC)	BEDRIJFSMANAGEMENT MOBILITEITSBRANCHE (VOC)	VERKOOPMANAGER MOBILITEITSBRANCHE	LOGISTIEK SUPERVISOR (KCHandel / VTL)					
Vakman (KSB-niveau 4)	Technisch Specialist Personenauto's	Technisch Specialist Bedrijf/sauto's							
Vakman (KSB-niveau 3)	Eerste Autotechnicus	Eerste Bedrijf/sautotechnicus	Eerste Motorfietstechnicus Eerste Scooterfietstechnicus	EERSTE VERBRANDINGS-MOTORTECHNICUS	VERKOOPADVISEUR MOBILITEITSBRANCHE	SERVICEADVISEUR MOBILITEITSBRANCHE			
Vakman (KSB-niveau 2)	Autotechnicus	Bedrijf/sautotechnicus	Motorfietstechnicus Scooterfietstechnicus Fietstechnicus	Revisietechnicus Verbrandings-motortechneicus	Verkoper (Brom-/fiets) Verkoopmedewerker Tankstation	LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)			
Assistent Beroeps-beoefenaar (KSB-niveau 1)	ASSISTENT MOBILITEITS-BRANCHE (VOC)	Verklaring: HOOFDLETTERS VETGEDRUKT: = BEROEPENGROEP Kleine letters niet vet: = Uitstroom / Diploma Tussen haakjes (Cursief): partner-KBB's bij gezamenlijke dossiers							

Pagina 7 van 57

Verklaring: **HOOFDLETTERS VETGEDRUKT: = BEROEPENGROEP**
 Kleine letters niet vet: = Uitstroom / Diploma
 Tussen haakjes (Cursief): partner-KBB's bij gezamenlijke dossiers

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Logistiek supervisor*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	VTL, Kenniscentrum Transport en Logistiek, Kenniscentrum Handel en Kenniscentrum Mobiliteitsbranche
Ontwikkeld door	VTL en de Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met Innovam Consult en met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Raad van Bestuur van de stichting KBB T en L, na advisering door de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Op: 30-11-2011 Te: Alphen aan den Rijn
	Vastgesteld door: Het Bestuur van Kenniscentrum Handel op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven. Op: 15-12-2011 Te: Ede
	Vastgesteld door: Bestuur van de Stichting BeVam Op: 07-12-2011 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Logistiek supervisor - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: • 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	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Engels	In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl.
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl. De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: • BCP Partsmanager (02-03-2004) • BCP Chef grondstoffenmagazijn (12-06-2003) • BCP Medewerker planning (12-06-2003) • BCP Hoofd logistiek (24-12-2004) • BCP Supervisor Warehouse operaties (10-02-2004) • BCP Warehouse Supervisor (10-02-2004)

2.3 Typering beroepengroep

De logistiek supervisor werkt bij grote logistieke dienstverleners, groothandels die tot het zogenoemde grootbedrijf (meer dan 100 medewerkers) worden gerekend, productiebedrijven, transportbedrijven en in de grotere bedrijven van de mobiliteitsbranche.

Op het gebied van logistiek beleid doet de logistiek supervisor voorstellen voor een afdelingsplan en afdelingsbudget. Ook ontwikkelt hij verbetervoorstellen en voert hij deze uit. De logistiek supervisor stuurt logistiek teamleiders en/of logistiek medewerkers aan die de logistieke processen uitvoeren. De uitvoering van logistieke processen betreft de ontvangst, opslag en verzending van goederen en het beheer hiervan. Hierover rapporteert de logistiek supervisor aan de leidinggevende. De logistiek supervisor bewaakt ook de voortgang van de processen. Hij stuurt de werkzaamheden aan, organiseert werkoverleg en ziet erop toe dat hulpmiddelen, materialen en de inventaris goed functioneren en aan de eisen voldoen. Daarnaast voert de logistiek supervisor werkzaamheden uit op het gebied van personeelsbeleid. Hij adviseert over de personeelsbehoefte, hij werft en selecteert personeel en hij begeleidt en beoordeelt personeel. Uiteraard gaat de logistiek supervisor betrouwbaar om met privacygevoelige en andere vertrouwelijke gegevens. De logistiek supervisor beheert ook proactief zakelijke relaties. Hierbij hoort het verwerven van nieuwe klanten, het afsluiten van contracten en het afhandelen van klachten. Hij gaat proactief op zoek naar nieuwe mogelijkheden voor de afzet van goederen en of diensten.

De logistiek supervisor heeft een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zowel zijn eigen takenpakket als dat van de logistiek teamleiders/medewerkers. De logistiek supervisor heeft een professionele, resultaatgerichte instelling, stelt hoge eisen en handelt daarnaar. De logistiek supervisor neemt initiatief tot samenwerking en laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, leveranciers, logistieke dienstverleners, medewerkers en collega's. Hij is sociaalvaardig, flexibel en assertief. Hij komt afspraken na en vindt goede logistieke dienstverlening heel belangrijk. De logistiek supervisor kan probleemoplossend inspelen op eenmalige situaties.

2.4 Loopbaanperspectief

De logistiek supervisor kan na aanvullende opleiding en bij bewezen competenties binnen de logistiek doorstromen naar de functie van logistiek manager. Hiervoor kan hij een hbo-opleiding volgen. Binnen het hbo-onderwijs is de opleidingen Logistiek management een logische vervolgopleiding.

Zie voor doorstroombmogelijkheden in het mbo-onderwijs:

- WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)

Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het hbo-onderwijs:

- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 595

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	Gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen vindt u in de jaarlijkse publicaties van de kenniscentra: Kenniscentrum Handel, VTL en Innovam. Hierin staat voor elke kwalificatie per cwi-regio wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering. Het meest recente rapport is te downloaden op: - www.kchandlel.nl via de knop 'Trends en cijfers' - www.vtl.nl/arbeidsmarktonderzoek.aspx - www.innovam.nl Uit de 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie 2010/2011' (2010) blijkt dat het arbeidsmarktperspectief voor de Logistiek supervisor redelijk gunstig is voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Dit betekent dat de deelnemers na afronding van hun opleiding redelijk makkelijk een baan kunnen vinden die past bij hun opleiding. Verder blijkt dat er voor BBL- en BOL- deelnemers voldoende BPV-plaatsen zijn. In de sector transport en Logistiek wordt bij logistieke dienstverlening in toenemende mate gebruik gemaakt van Poolse en Oost-Europese medewerkers. Deze medewerkers worden ingezet vanwege hun flexibiliteit, lage lonen en bereidheid om seizoenswerk te doen. Hierdoor blijft de vraag naar Nederlandse medewerkers achter. Door de crisis in 2009 heeft dit gevolgen voor de arbeidsmarkt en voor de BPV-plaatsen. Er wordt een lichte verbetering verwacht. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op http://www.kansopstage.nl/ en http://www.kansopwerk.nl/. Bedrijvenregisters van de kenniscentra waarin alle BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via: http://www.kchandlel.nl/, http://www.vtl.nl/, http://www.innovam.nl/.
Wetgeving en regelgeving	Door ongevallen met interne transportmiddelen, gevaarlijke stoffen en afvallende lading is de wetgeving op het gebied van Arbo, veiligheid, gezondheid en milieu verder aangescherpt. De logistiek supervisor krijgt hiermee in toenemende mate te maken.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Er komen steeds meer logistieke dienstverleners die (een deel van) het voorraadbeheer en de distributie van productiebedrijven overnemen. Doordat logistieke dienstverleners meer toegevoegde activiteiten (van vaak meerdere klanten) gaan uitvoeren, verbreedt de functie van logistiek supervisor. De logistiek supervisor dient de complexer wordende bedrijfsprocessen flexibel te samen te voegen met de fysieke en de administratieve processen. In magazijnen wordt steeds vaker gewerkt met geïntegreerde managementsystemen, om de werkprocessen efficiënter te laten verlopen. Er wordt ook vaker gewerkt met gemechaniseerde en geautomatiseerde transportmiddelen en dynamische opslaglocaties. De logistiek supervisor moet van deze ontwikkelingen op de hoogte zijn en, indien van toepassing, ervoor zorgen dat zijn team hiermee kan werken. De veranderingen in de samenleving (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en de invloed daarvan op klanten, leveranciers, transporteurs vragen van de logistiek supervisor een open en flexibele houding. Hij zal zich aan de veranderingen moeten kunnen aanpassen.

	Onder andere door toenemende concurrentie worden de verkorting van doorlooptijd van het logistieke proces en het verlagen van de kosten steeds belangrijker. Om dit te realiseren wordt er meer gemechaniseerd en geautomatiseerd. De logistiek supervisor zal deze ontwikkelingen moeten volgen zodat hij goed blijft functioneren in de organisatie. Door de toenemende internationalisering en uitbreiding van de Europese Unie krijgt de logistiek supervisor steeds vaker te maken met buitenlandse klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners. Hier moet de logistiek supervisor mee kunnen communiceren door de taal te spreken en de mogelijkheden en eventuele knelpunten van het desbetreffende land te kennen.
--	--

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: Logistiek supervisor

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
Kerntaak 1: Levert input voor en voert het beleid uit		
	1.1 Doet een voorstel voor het afdelingsplan	x
	1.2 Doet een voorstel voor het afdelingsbudget	x
	1.3 Doet verbetervoorstellen en implementeert deze	x
	1.4 Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces	x
Kerntaak 2: Stuurt het logistieke proces aan		
	2.1 Bewaakt en administreert het logistieke proces	x
	2.2 Stuurt logistieke werkzaamheden aan	x
	2.3 Organiseert werkoverleg	x
	2.4 Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris	x
Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit		
	3.1 Adviseert over de personeelsbehoefte	x
	3.2 Werft en selecteert medewerkers	x
	3.3 Begeleidt en beoordeelt medewerkers	x
Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten		
	4.1 Beheert relaties	x
	4.2 Nieuwe klanten verwerven	x
	4.3 Doet voorstellen voor contracten	x
	4.4 Handelt klachten af	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:

- *Logistiek supervisor*

4.1 Logistiek supervisor

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De logistiek supervisor is werkzaam in alle branches van de handel- en transportsector en in de grotere mobiliteitsbedrijven. Hij kan onder meer werken bij groothandelsbedrijven die tot het zogenoemde kleinbedrijf (maximaal 10 medewerkers) worden gerekend, productiebedrijven, transportbedrijven (bedrijfs-)autodealerbedrijven.
Typerende beroepshouding	De logistiek supervisor vindt goede logistieke dienstverlening aan klanten belangrijk. Zijn beroepshouding is daarom sociaalvaardig, flexibel, assertief en klantgericht. Hij heeft een professionele instelling en hij stimuleert en motiveert medewerkers, collega's en leidinggevenden. De logistiek supervisor heeft daarbij een groot verantwoordelijkheidsgevoel. Hij komt afspraken na, stelt hoge eisen en neemt continu de wettelijke regelgeving in acht. De logistiek supervisor vervult een voorbeeldfunctie. Hij is communicatief sterk en zorgt voor een goede samenwerking. Hij speelt in op eenmalige situaties en streeft steeds naar het bereiken van geschikte oplossingen of resultaten.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De logistiek supervisor heeft een aansturende en uitvoerende rol. De logistiek supervisor is verantwoordelijk voor efficiënte en effectieve uitvoering van het logistieke beleid, de logistieke processen, personeelsbeleid en het onderhouden van zakelijke contacten. Daarbij is hij verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor dat van zijn medewerkers en de resultaten van zijn afdeling(en). Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de organisatie. Hij schept de noodzakelijke voorwaarden zodat de medewerkers hun taken kunnen uitvoeren. Hij rapporteert aan zijn direct leidinggevende. Bij afwijkingen zorgt de logistiek supervisor voor oplossingen of past hij procedures aan.
Complexiteit	De logistiek supervisor heeft te maken met verschillende partijen die tegenstrijdige belangen hebben. Hier moet hij creatieve oplossingen voor bedenken. Enerzijds begeleidt de logistiek supervisor één of meer logistieke teams die een bepaald deel van het budget gebruiken. Anderzijds wordt hij zelf aangestuurd door de leidinggevende/het management waarbij er continue druk wordt uitgeoefend om efficiënter en effectiever, dus goedkoper, te werken. De logistiek supervisor moet ook in drukke perioden, onder hoge werkdruk en met de nodige improvisatie kunnen werken zonder daarbij de nauwkeurigheid van het werk uit het oog te verliezen. Voor het beroep logistiek supervisor zijn specialistische kennis en vaardigheden van de logistiek, de bedrijfsvoering en van leidinggeven nodig.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. 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.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Levert input voor en voert het beleid uit

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit	Werkprocessen bij kerntaak 1								
Beschrijving kerntaak: De logistiek supervisor doet in overleg met de leidinggevende en op basis van het organisatiebeleid een voorstel voor het afdelingsplan. Hierin beschrijft hij aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen en welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden. Ook geeft hij aan aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan de werkwijzen, de werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Tevens maakt hij een inschatting van de benodigde inzet aan materieel en personeel (forecast). Dit voorstel bespreekt de logistiek supervisor met zijn leidinggevende. De logistiek supervisor doet een gedetailleerd voorstel voor een financieel verantwoord afdelingsbudget. Dit doet hij in overleg met zijn leidinggevende, op basis van het afdelingsplan, de richtlijnen en verzamelde informatie. Hiervoor analyseert de logistiek supervisor de feitelijke situaties, de verwachte ontwikkelingen en de doelstellingen van de afdeling. De logistiek supervisor bespreekt het voorstel met zijn leidinggevende. De logistiek supervisor signaleert mogelijke verbeterpunten om de afdelingsactiviteiten effectiever en/of meer efficiënt uit te voeren. De logistiek supervisor onderzoekt en analyseert mogelijke knelpunten en informeert binnen zijn netwerk naar soortgelijke situaties. Hij volgt (internationale) ontwikkelingen binnen de logistiek, bezoekt beroepsrelevante beurzen en houdt vakbladen bij. Op basis daarvan doet hij verbetervoorstellen met betrekking tot werkwijzen, -processen, -methoden en hulpmiddelen. Hierbij richt hij zich op onder meer lay-out, routing van het magazijn, het ontvangen en opslaan van goederen, het verzendklaar maken van goederen, het inventariseren van de voorraad, het bewaken van het budget en uren, personeel, onderhoud en innovatieve technologieën. De logistiek supervisor bespreekt zijn verbetervoorstellen met zijn leidinggevende. Vervolgens zet hij goedgekeurde verbetervoorstellen om in acties. De logistiek supervisor rapporteert regelmatig aan zijn leidinggevende over de voortgang van de invoering van de verbetervoorstellen en over de resultaten en het verloop van de logistieke deelprocessen. Hij rapporteert ook over de mate waarin de afdeling 'op koers' ligt ten opzichte van het afdelingsplan. Hierbij besteedt hij aandacht aan de kostenontwikkeling ten aanzien van personele inzet, materieel en hulpmiddelen voor de afdeling en de organisatie. Toelichting: De logistiek supervisor heeft bij het uitvoeren van het logistieke beleid te maken met een hoeveelheid aan wetten, regels en procedures die het soms lastig maken om het logistieke beleid op een winstgevende wijze uit te voeren. De logistiek supervisor is verantwoordelijk voor de samenwerking en communicatie binnen zijn afdeling, maar hij moet ook de samenwerking en communicatie met andere afdelingen en het management bevorderen.	<table border="1"> <tr> <td>1.1</td><td>Doet een voorstel voor het afdelingsplan</td></tr> <tr> <td>1.2</td><td>Doet een voorstel voor het afdelingsbudget</td></tr> <tr> <td>1.3</td><td>Doet verbetervoorstellen en implementeert deze</td></tr> <tr> <td>1.4</td><td>Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces</td></tr> </table>	1.1	Doet een voorstel voor het afdelingsplan	1.2	Doet een voorstel voor het afdelingsbudget	1.3	Doet verbetervoorstellen en implementeert deze	1.4	Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces
1.1	Doet een voorstel voor het afdelingsplan								
1.2	Doet een voorstel voor het afdelingsbudget								
1.3	Doet verbetervoorstellen en implementeert deze								
1.4	Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces								

5.2 Kerntaak 2: Stuurt het logistieke proces aan

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan	Werkprocessen bij kerntaak 2								
Beschrijving kerntaak: De logistiek supervisor bewaakt de voortgang van het logistieke proces. Hij gaat na of het door zijn afdeling geleverde werk voldoet aan de prioriteiten, de plannen en doelen die de organisatie stelt. Ook gaat hij na of het werk volgens de vastgestelde kwaliteitseisen en binnen het budget is uitgevoerd. De logistiek supervisor administreert de verzamelde gegevens over het logistieke proces. Aan de hand hiervan legt hij vast op welke onderdelen het logistieke proces goed en minder goed verloopt. Wanneer de situatie daarom vraagt past de logistiek supervisor in overleg met zijn leidinggevende het afdelingsplan en/of het budget aan. De logistiek supervisor maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij wijst de logistieke werkzaamheden en de bijbehorende bevoegdheden toe aan de logistiek teamleiders/medewerkers. Hierbij houdt hij rekening met hun kwaliteiten en (ontplooiings)wensen. De logistiek supervisor stelt vast welke materialen en middelen nodig zijn voor de uitvoering van de logistieke werkzaamheden. De logistiek supervisor past deze planning wanneer nodig aan. De logistiek supervisor organiseert regelmatig werkoverleg met de logistiek teamleiders/medewerkers. Tijdens dit overleg informeert hij hen over het ondernemingsbeleid, ontwikkelingen in de organisatie, de (afdelings)resultaten, actuele zaken en knelpunten. Ook geeft hij aan wat veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. De logistiek supervisor legt gemaakte afspraken vast. Hij evalueert uitgevoerde werkzaamheden en opvallende gebeurtenissen met de logistiek teamleiders/medewerkers door te bespreken hoe met een soortelijke situatie kan worden omgegaan. De logistiek supervisor organiseert regelmatig controles om te controleren of de (interne transport)middelen, materialen en inventaris qua staat en werking voldoen aan de (wettelijke) eisen. Hij ziet erop toe dat het onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris volgens voorschriften wordt uitgevoerd. Bij afwijkingen neemt hij tijdig maatregelen zodat de werkzaamheden zonder belemmeringen of risico's kunnen doorgaan. Hij administreert zijn bevindingen. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid bestelt de logistiek supervisor materialen en/of middelen. Toelichting: De logistiek supervisor zorgt dat hij continu op de hoogte is van logistieke ontwikkelingen en van ontwikkelingen in de organisatie. De logistiek supervisor onderzoekt voortdurend mogelijkheden om de door medewerkers uit te voeren werkzaamheden, zo veilig en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Tijdens het aansturen van de werkzaamheden is de logistiek supervisor alert op het zoveel mogelijk voorkomen van derving. Bij constatering van derving en het niet naleven van regels en procedures treft hij de juiste maatregelen.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1018 275 1074 342">2.1</td><td data-bbox="1082 275 1471 342">Bewaakt en administreert het logistieke proces</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 349 1074 416">2.2</td><td data-bbox="1082 349 1471 416">Stuurt logistieke werkzaamheden aan</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 423 1074 468">2.3</td><td data-bbox="1082 423 1471 468">Organiseert werkoverleg</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 474 1074 575">2.4</td><td data-bbox="1082 474 1471 575">Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris</td></tr> </table>	2.1	Bewaakt en administreert het logistieke proces	2.2	Stuurt logistieke werkzaamheden aan	2.3	Organiseert werkoverleg	2.4	Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris
2.1	Bewaakt en administreert het logistieke proces								
2.2	Stuurt logistieke werkzaamheden aan								
2.3	Organiseert werkoverleg								
2.4	Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris								

5.3 Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit	Werktprocessen bij kerntaak 3	
Beschrijving kerntaak: De logistiek supervisor adviseert zijn leidinggevende over de personeelsbehoefte. Hiervoor controleert hij of er instroom, doorstroom of kwalificatie van medewerkers nodig is. Hij kijkt hiervoor naar het logistieke beleid, de afdelingsplannen, ontwikkelingen in en buiten de organisatie en de huidige personeelssamenstelling. Met zijn leidinggevende bespreekt de logistiek supervisor de adviezen en de eventuele financiële consequenties en mogelijkheden. De logistiek supervisor werft en selecteert samen met zijn leidinggevende, de afdeling HRM en/of het uitzendbureau, volgens procedure, nieuwe medewerkers. Hierbij baseert hij zich op informatie van het middenmanagement, op een veranderende behoefte aan personeel, eventuele voorvallen en (veranderende) eisen waaraan (nieuwe) medewerkers voor vaste of tijdelijke functies moeten voldoen. De selectie van nieuwe medewerkers vindt plaats doormiddel van het voeren van een sollicitatiegesprekken. De logistiek supervisor begeleidt en beoordeelt de logistiek teamleiders en/of logistiek medewerkers. Hij doet dit mede door het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Hierin volgt hij de geleverde prestaties en de resultaten en stuurt hij zonedig bij. De logistiek supervisor heeft ook aandacht voor de ambities, mogelijkheden en plannen van medewerkers met betrekking tot door- en kwalificatie. De logistiek supervisor motiveert medewerkers zich te blijven ontwikkelen. Indien nodig voert de logistiek supervisor ook slechtnieuwsgesprekken en handelt hij conflicten (tussen collega's) af. Mogelijkheden, verwachtingen en wensen van medewerkers legt hij vast. De logistiek supervisor koppelt deze informatie aan de doelen van de afdeling. Aan de hand hiervan stelt hij opleidingsplannen op. Officiële documenten bespreekt of overhandigt de logistiek supervisor regelmatig met of aan de ondernemingsraad, de personeelsvertegenwoordiging en/of de afdeling HRM. Toelichting: De logistiek supervisor is verantwoordelijk voor het welzijn van de medewerkers in het bijzonder en het team in het algemeen. De logistiek supervisor heeft hierbij te maken met het belang van de medewerkers om zich te ontwikkelen binnen de functie, om breed inzetbaar te zijn of om hogerop te komen in de organisatie door zich te ontwikkelen. De organisatie heeft hiervoor echter wellicht niet altijd de ruimte of het perspectief. De logistiek supervisor zal keuzes moeten maken met betrekking tot de richting waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen. Hij moet daarbij rekening houden met de kans dat (ervaren) medewerkers gaan solliciteren en ergens anders gaan werken.	3.1	Adviseert over de personeelsbehoefte
	3.2	Werft en selecteert medewerkers
	3.3	Begeleidt en beoordeelt medewerkers

5.4 Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten	Werkprocessen bij kerntaak 4								
Beschrijving kerntaak: De logistiek supervisor onderhoudt en beheert relaties met vaste klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners, zodat hij goed op de hoogte blijft van ervaringen, wensen en behoeften met betrekking tot de logistieke dienstverlening. Hij administreert de zakelijke contacten en eventuele daaruit voortkomende afspraken in het relatiebeheersysteem. Gevolgen van deze contacten en eventuele afspraken die betrekking hebben op aanpassingen van de dienstverlening bespreekt de logistiek supervisor met de leidinggevende en de betrokken medewerkers. De logistiek supervisor selecteert potentiële zakelijk relaties die hij benadert voor een gesprek. Hij selecteert de bedrijven op basis van het (marketing)beleid van de onderneming, historische gegevens, omzetgegevens, verkoopcijfers en/of reparatiecijfers (marktanalyse). In het (kennismakings)gesprek presenteert hij de organisatie en de diensten. Hij stelt vragen om de wensen en de behoeften met betrekking tot de logistieke dienstverlening van de klant te achterhalen. Hij legt relaties tussen de wensen en de behoefte van de klanten en de mogelijkheden van de organisatie. Hij administreert de nieuwe contacten en de eventuele daaruit voortvloeiende afspraken in het relatiebeheersysteem. De logistiek supervisor maakt afspraken met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners. Hij verwerkt de afspraken in contractvoorstellen. De logistiek supervisor bespreekt met zijn leidinggevende de inhoud en de mate waarin de gemaakte afspraken voldoen aan de gestelde kaders van de organisatie. Daarna maakt de logistiek supervisor de contracten definitief. Nadat de contracten door de betrokken partijen zijn ondertekend, informeert de logistiek supervisor de betrokken medewerkers hierover. De logistiek supervisor schat de ernst van een klacht in en onderzoekt de oorzaak ervan. Hij bekijkt de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De logistiek supervisor gaat na met welke oplossing de klant tevreden is. Hij overlegt met zijn leidinggevende over zijn voorstel voor klachtafhandeling. Hij communiceert de wijze van afhandeling naar de klant en naar de afdeling Customer Service. Hij handelt de klacht af volgens de klachtenprocedure of delegeert dit. Hij administreert de klacht in het systeem. Toelichting: De logistiek supervisor behandelt direct ontvangen, of via de afdeling Customer Service doorgegeven, klachten van klanten. De logistiek supervisor is bij het onderhouden van zakelijke contacten verantwoordelijk voor het nakomen van de afspraken. Hij heeft bij het onderhouden van zakelijke contacten te maken met het belang dat werkzaamheden volgens afspraken met de klant worden uitgevoerd. Dit kan voor de organisatie op gespannen voet staan met winstgevendheid, vanwege de concurrentie. De logistiek supervisor moet daarom keuzes maken met betrekking tot de prijs- kwaliteitverhouding van de dienstverlening en het nakomen van afspraken.	<table border="1"> <tr> <td>4.1</td><td>Beheert relaties</td></tr> <tr> <td>4.2</td><td>Nieuwe klanten verwerven</td></tr> <tr> <td>4.3</td><td>Doet voorstellen voor contracten</td></tr> <tr> <td>4.4</td><td>Handelt klachten af</td></tr> </table>	4.1	Beheert relaties	4.2	Nieuwe klanten verwerven	4.3	Doet voorstellen voor contracten	4.4	Handelt klachten af
4.1	Beheert relaties								
4.2	Nieuwe klanten verwerven								
4.3	Doet voorstellen voor contracten								
4.4	Handelt klachten af								

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: Levert input voor en voert het beleid uit

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Doet een voorstel voor het afdelingsplan					■				■			■													
1.2	Doet een voorstel voor het afdelingsbudget					■				■	■		■													■
1.3	Doet verbetervoorstellen en implementeert deze	■							■		■		■													
1.4	Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces					■				■																
																										



6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Stuurt het logistieke proces aan

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Bewaakt en administreert het logistieke proces										■			■					■							
2.2	Stuurt logistieke werkzaamheden aan		■																■							
2.3	Organiseert werkoverleg		■			■					■	■														
2.4	Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris	■	■								■			■												

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

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Adviseert over de personeelsbehoefte					■							■													■	
3.2	Werft en selecteert medewerkers	■				■			■				■														
3.3	Begeleidt en beoordeelt medewerkers		■						■		■																
		 																									

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

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

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.3	Doet voorstellen voor contracten								■			■														
4.4	Handelt klachten af	■									■		■						■		■					

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 Logistiek supervisor

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit

Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Doet een voorstel voor het afdelingsplan					X				X			X													
1.2	Doet een voorstel voor het afdelingsbudget					X				X	X		X													X
1.3	Doet verbetervoorstellen en implementeert deze	X						X		X			X													
1.4	Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces					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 Logistiek supervisor

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit		
1.1 werkproces: Doet een voorstel voor het afdelingsplan		
Omschrijving	De logistiek supervisor doet in overleg met de leidinggevende en op basis van het organisatiebeleid een voorstel voor het afdelingsplan. Hierin beschrijft hij aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen en welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden. Ook geeft hij aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan de werkwijzen, de werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Tevens maakt hij een inschatting van de benodigde inzet aan materieel en personeel (forecast). Dit voorstel bespreekt de logistiek supervisor met zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Een concreet op het organisatiebeleid afgestemd afdelingsplan voor de afdeling logistiek. Er bestaat in de organisatie draagvlak voor het afdelingsplan. In het afdelingsplan staan de tactische en operationele doelstellingen beschreven. Een realistische forecast.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Computersystemen en –programma's gebruiken • Financieel management toepassen • Kwaliteitszorg toepassen • Logistieke werkprocessen en procedures begrijpen • Organisatiestructuur begrijpen • Werkplanning maken	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	De logistiek supervisor bespreekt met de leidinggevende het voorstel voor het afdelingsplan om draagvlak te creëren, van elkaar te leren en tot overeenstemming te komen.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor schrijft een concreet uitgewerkt plan met duidelijke, concrete en haalbare doelen en de uit te voeren werkzaamheden (inclusief de eisen, de werkwijzen en -methoden en de hulpmiddelen), zodat duidelijk is op welke wijze het logistieke proces uitgevoerd wordt en waaraan de uitvoering van het logistieke proces moet voldoen.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	De logistiek supervisor analyseert op grondige wijze het logistieke beleid van de organisatie, bedrijfs- en omzetgegevens en informatie van andere afdelingen om vervolgens hierover voor het logistieke plan, de forecast en de uitvoering van de logistieke processen conclusies te trekken en om te kunnen beschrijven welke werkzaamheden onder welke omstandigheden uitgevoerd gaan worden.

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit		
1.2 werkproces: Doet een voorstel voor het afdelingsbudget		
Omschrijving	De logistiek supervisor doet een gedetailleerd voorstel voor een financieel verantwoord afdelingsbudget. Dit doet hij in overleg met zijn leidinggevende, op basis van het afdelingsplan, de richtlijnen en verzamelde informatie. Hiervoor analyseert de logistiek supervisor de feitelijke situaties, de verwachte ontwikkelingen en de doelstellingen van de afdeling. De logistiek supervisor bespreekt het voorstel met zijn leidinggevende..	
Gewenst resultaat	Een goedgekeurd budget dat is afgestemd op het afdelingsplan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
- Computersystemen en –programma's gebruiken - Financieel management toepassen - Kwaliteitszorg toepassen - Logistieke werkprocessen en procedures begrijpen - Organisatiestructuur begrijpen - Werkplanning maken	Samenwerken en overleggen Afstemmen	De logistiek supervisor bespreekt met de leidinggevende zijn wensen ten aanzien van de budgetomvang om van elkaar te leren en om tot overeenstemming te komen.
	Formuleren en rapporteren Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor schrijft een concreet uitgewerkt budgetvoorstel waarin hij voorrekenet welk budget nodig is om het afdelingsplan te realiseren.
	Vakdeskundigheid toepassen Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De logistiek supervisor stelt nauwkeurig een budget op en maakt hiervoor gebruik van inzichten, het organisatiebeleid, bedrijfs- en omzetgegevens en informatie van andere afdelingen, zodat het budget is afgestemd op het afdelingsplan.
	Analyseren - Informatie genereren uit gegevens - Conclusies trekken	De logistiek supervisor analyseert op grondige wijze het beleid, financiële bronnen, bedrijfs- en omzetgegevens en plannen of activiteiten van andere afdelingen, zodat hij conclusies kan trekken over de omvang en de haalbaarheid van het budget.
	Bedrijfsmatig handelen - Financieel bewustzijn tonen - Kostenbewust handelen	De logistiek supervisor betreft alle informatiebronnen die van belang zijn bij het opstellen van een kostenbewust en verantwoord budget voor de afdeling Logistiek, zodat het budget verantwoord kan worden.

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit**1.3 werkproces: Doet verbetervoorstellen en implementeert deze**

Omschrijving	De logistiek supervisor signaleert mogelijke verbeterpunten om de afdelingsactiviteiten effectiever en/of meer efficiënt uit te voeren. De logistiek supervisor onderzoekt en analyseert mogelijke knelpunten en informeert binnen zijn netwerk naar soortgelijke situaties. Hij volgt (internationale) ontwikkelingen binnen de logistiek, bezoekt beroepsrelevante beurzen en houdt vakbladen bij. Op basis daarvan doet hij verbetervoorstellen met betrekking tot werkwijzen, -processen, -methoden en hulpmiddelen. Hierbij richt hij zich op onder meer lay-out, routing van het magazijn, het ontvangen en opslaan van goederen, het verzendklaar maken van goederen, het inventariseren van de voorraad, het bewaken van het budget en uren, personeel, onderhoud en innovatieve technologieën. De logistiek supervisor bespreekt zijn verbetervoorstellen met zijn leidinggevende. Vervolgens zet hij de goedgekeurde verbetervoorstellen om in acties.	
Gewenst resultaat	De verbetervoorstellen zijn op logistieke processen gericht, passen bij de organisatie en zijn realistisch.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Goederenstroom begrijpen • Kwaliteitszorg toepassen • Lay-out magazijn begrijpen • Leveranciersbeoordeling uitvoeren • Logistieke werkprocessen en procedures begrijpen • Orderverzamelroutes en –documenten begrijpen • Organisatiestructuur begrijpen • Presentaties houden • Transport- en ladingplanning maken • Werkplanning maken	Beslissen en activiteiten initiëren • Op eigen initiatief handelen	De logistiek supervisor neemt op basis van logistieke processen, logistieke ontwikkelingen in de samenleving en een visie op logistiek tijdig het initiatief om knelpunten in logistieke processen op te lossen.
	Overtuigen en beïnvloeden • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	De logistiek supervisor overtuigt zijn leidinggevende van de noodzaak tot het verbeteren van de logistieke processen door verbetervoorstellen te doen en door beargumenteerde ideeën en meningen naar voren te brengen, waardoor de voordelen van de verbetervoorstellen concreet en inzichtelijk zijn en de kans dat de leidinggevende ermee akkoord gaat groter wordt.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor beschrijft helder en concreet de betekenis en de mogelijke consequenties van veranderingen, zodat de noodzaak en de haalbaarheid ervan duidelijk worden.
	Analyseren • Oplossingen voor problemen bedenken	De logistiek supervisor analyseert knelpunten in het logistieke proces en bedenkt verbeterpunten, zodat realistische verbetervoorstellen gedaan kunnen worden die bij het logistieke beleid, de logistieke processen, de werkwijzen en de organisatie passen.

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit		
1.4 werkproces: Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces		
Omschrijving	De logistiek supervisor rapporteert regelmatig aan zijn leidinggevende over de voortgang van de invoering van de verbetervoorstellen en over de resultaten en het verloop van de logistieke deelprocessen. Hij rapporteert ook over de mate waarin de afdeling 'op koers' ligt ten opzichte van het afdelingsplan. Hierbij besteedt hij aandacht aan de kostenontwikkeling ten aanzien van personele inzet, materieel en hulpmiddelen voor de afdeling en de organisatie.	
Gewenst resultaat	Een nauwkeurige en volledige rapportage waarin het procesverloop, de kostenontwikkeling en het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden zijn beschreven.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
- Computersystemen en –programma's gebruiken - Financieel management toepassen - Goederenstroom begrijpen - Kwaliteitszorg toepassen - Lay-out magazijn begrijpen - Leveranciersbeoordeling uitvoeren - Logistieke werkprocessen en procedures begrijpen - Orderverzamelroutes en –documenten begrijpen - Transportplanning maken	Samenwerken en overleggen Afstemmen	De logistiek supervisor stemt op heldere, duidelijke en vakdeskundige wijze met de leidinggevende af, zodat deze geïnformeerd is over de actuele stand van zaken.
	Formuleren en rapporteren - Correct formuleren - Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor beschrijft in een rapport de verzamelde en geanalyseerde gegevens nauwkeurig en volledig, zodat de leidinggevende betrouwbare informatie ontvangt.

Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan

Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beplannen 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	Bewaakt en administreert het logistieke proces										X			X				X			
2.2	Stuurt logistieke werkzaamheden aan		X														X				
2.3	Organiseert werkoverleg		X			X					X	X									
2.4	Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris	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 Logistiek supervisor

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan		
2.1 werkproces: Bewaakt en administreert het logistieke proces		
Omschrijving	De logistiek supervisor bewaakt de voortgang van het logistieke proces. Hij gaat na of het door zijn afdeling geleverde werk voldoet aan de prioriteiten, de plannen en doelen die de organisatie stelt. Ook gaat hij na of het werk volgens de vastgestelde kwaliteitseisen en binnen het budget is uitgevoerd. De logistiek supervisor administreert de verzamelde gegevens over het logistieke proces. Aan de hand hiervan legt hij vast op welke onderdelen het logistieke proces goed en minder goed verloopt. Wanneer de situatie daarom vraagt past de logistiek supervisor in overleg met zijn leidinggevende het afdelingsplan en/of het budget aan.	
Gewenst resultaat	De voortgang van de logistieke processen is nauwkeurig bewaakt volgens de doelen en prioriteiten van de organisatie. De bijbehorende administratie is op orde. De leidinggevende is op de hoogte van de stand van zaken.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels toepassen • Computersystemen en –programma's gebruiken • Goederenstroom begrijpen • Kwaliteitszorg toepassen • Lay-out magazijn begrijpen • Leveranciersbeoordeling uitvoeren • Logistieke werkprocessen en procedures begrijpen • Omgaan met calamiteiten • Orderverzamelroutes en –documenten begrijpen • Presentaties houden • Transportplanning maken • Voorraadbeheer toepassen	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor beschrijft nauwkeurig en volledig of het werk van de medewerkers voldoet aan de prioriteiten en de doelen van de afdeling zodat hij het management kan informeren over de voortgang.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	De logistiek supervisor verzamelt en analyseert nauwkeurig gegevens over het verloop van de logistieke processen door te onderzoeken of de processen voldoen aan de gestelde eisen voor kwaliteit, productiviteit en de procedures, zodat hij conclusies kan trekken over aanpassing van het logistieke proces, de forecast of het budget.
	Plannen en organiseren • Voortgang bewaken	De logistiek supervisor bewaakt de voortgang van de logistieke activiteiten, zodat duidelijk is of de werkzaamheden volgens plan verlopen.

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan		
2.2 werkproces: Stuurt logistieke werkzaamheden aan		
Omschrijving	De logistiek supervisor maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij wijst de logistieke werkzaamheden en de bijbehorende bevoegdheden toe aan de logistiek teamleiders/medewerkers. Hierbij houdt hij rekening met hun kwaliteiten en (ontplooiings)wensen. De logistiek supervisor stelt vast welke materialen en middelen nodig zijn voor de uitvoering van de logistieke werkzaamheden. De logistiek supervisor past deze planning wanneer nodig aan.	
Gewenst resultaat	Een planning met de hoeveelheid en het soort te verrichten werkzaamheden en de bijbehorende hulpmiddelen. De planning is afgestemd op de medewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels toepassen • Computersystemen en –programma's gebruiken • Financieel management toepassen • Kwaliteitszorg toepassen • Logistieke werkprocessen en procedures begrijpen • Organisatiestructuur begrijpen • Werkplanning maken	Aansturen • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Instructies en aanwijzingen geven • Richting geven	De logistiek supervisor stuurt medewerkers aan aan de hand van de planning en op basis van de capaciteiten, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers, de situatie en de prioriteiten van de uit te voeren taken, waarbij de logistiek supervisor op basis van controles medewerkers zo begeleidt dat zij voldoende ruimte en vertrouwen krijgen, zodat zij optimaal kunnen presteren.
	Plannen en organiseren • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren	De logistiek supervisor brengt, samenhangend met de logistieke plannen en het budget, concreet en duidelijk in kaart welke werkzaamheden door hoeveel en door welke medewerkers en met welke hulpmiddelen moeten worden uitgevoerd, zodat de werkdruk in evenwicht is met de belasting van medewerkers en middelen.

Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan		
2.3 werkproces: Organiseert werkoverleg		
Omschrijving	De logistiek supervisor organiseert regelmatig werkoverleg met de logistiek teamleiders/medewerkers. Tijdens dit overleg informeert hij hen over het ondernemingsbeleid, ontwikkelingen in de organisatie, de (afdelings)resultaten, de actuele zaken en de knelpunten. Ook geeft hij aan wat veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. De logistiek supervisor legt gemaakte afspraken vast. Hij evalueert uitgevoerde werkzaamheden en opvallende gebeurtenissen met de logistiek teamleiders/medewerkers door te bespreken hoe met een soortelijke situatie kan worden omgegaan.	
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnformeerd over onderwerpen die voor hen van belang zijn. Er is een goede sfeer binnen het team.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
- Computersystemen en –programma's gebruiken - Delegeerproces toepassen - Goederenstroom begrijpen - Lay-out magazijn begrijpen - Logistieke werkprocessen en procedures begrijpen - Omgaan met calamiteiten - Omgaan met conflicten - Organisatiestructuur begrijpen - Personeelsplanning maken - Omgaan met stress - Vergaderen en overleggen	Aansturen - Uitoefenen van gezag - Richting geven	De logistiek supervisor geeft tijdens het werkoverleg richting aan de gespreksonderwerpen door zich te houden aan de agenda en hij oefent gezag uit door discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.
	Samenwerken en overleggen - Proactief informeren - Openhartig en oprecht communiceren - Bevorderen van de teamgeest - Bijdrage van anderen waarderen	De logistiek supervisor bevordert een goede sfeer binnen het team door in werkoverleggen helder en duidelijk te communiceren, voor de medewerkers belangrijke zaken bespreekbaar te maken, openlijk waardering te tonen, complimenten te geven voor inzet en prestaties en hen te betrekken, zodat het team zich betrokken voelt bij veranderingen.
	Formuleren en rapporteren - Correct formuleren - Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor legt gemaakte afspraken nauwkeurig vast, zodat afspraken officieel zijn.
	Vakdeskundigheid toepassen Expertise delen	De logistiek supervisor legt (nieuwe) werkinstructies en procedures goed uit, hij beantwoordt vragen ten aanzien van procedures en werkzaamheden, hij vraagt om inbreng van de medewerkers om de werkzaamheden te evalueren en hij bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met werkzaamheden en gebeurtenissen omgegaan kan worden, zodat werkzaamheden verbeteren en medewerkers op de hoogte en geïnstrueerd zijn.

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan

2.4 werkproces: Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris

Omschrijving	De logistiek supervisor organiseert regelmatig controles om te controleren of de (interne transport)middelen, materialen en inventaris qua staat en werking voldoen aan de (wettelijke) eisen. Hij ziet erop toe dat het onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris volgens voorschriften door de medewerkers wordt uitgevoerd. Bij afwijkingen neemt hij tijdig maatregelen zodat de werkzaamheden zonder belemmeringen of risico's kunnen doorgaan. Hij administreert zijn bevindingen. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid bestelt de logistiek supervisor materialen en/of middelen.	
Gewenst resultaat	Hulpmiddelen, materialen en inventaris zijn regelmatig gecontroleerd en tijdig voorzien van een onderhoudsbeurt of vervangen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels toepassen • Computersystemen en –programma's gebruiken • Delegeerproces toepassen • Distributiesysteem begrijpen • Goederenstroom begrijpen • Kwaliteitszorg toepassen • Lay-out magazijn begrijpen • Logistieke werkprocessen en procedures begrijpen • Onderhoudscontracten begrijpen • Organisatiestructuur begrijpen • Personeelsplanning maken • Regelgeving (gevaarlijke stoffen) toepassen • Veiligheid(smaatregelen) toepassen	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Acties en activiteiten initiëren	De logistiek supervisor neemt bij afwijkingen aan hulpmiddelen, materialen, inventaris en/of op basis van afspraken in onderhoudscontracten, informatie van leveranciers, wetgeving en waarnemingen of opmerkingen van medewerkers, duidelijke beslissingen en onderneemt actie om de afwijking op te lossen zodat de continuïteit van het werk behouden blijft.
	Aansturen • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten • Richting geven	De logistiek supervisor wijst voor het monitoren van het onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en de inventaris, taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat rekening wordt gehouden met het belang van het individu, het team en de organisatie.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor stelt een nauwkeurige en overzichtelijke administratie op, zodat gegevens, afwijkingen en (mogelijke) oorzaken van afwijkingen aan de hulpmiddelen, en/of materialen en/of inventaris zijn geregistreerd.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	De logistiek supervisor analyseert nauwkeurig de verzamelde gegevens over de hulpmiddelen, materialen en inventaris, zodat hij weet wat hij moet vervangen en bestellen.

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit

Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Adviseert over de personeelsbehoefte					X							X													X
3.2	Werft en selecteert medewerkers	X				X		X					X													
3.3	Begeleidt en beoordeelt medewerkers		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 Logistiek supervisor

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit		
3.1 werkproces: Adviseert over de personeelsbehoefte		
Omschrijving	De logistiek supervisor adviseert zijn leidinggevende over de personeelsbehoefte. Hiervoor controleert hij of er instroom, doorstroom of kwalificatie van medewerkers nodig is. Hij kijkt hiervoor naar het logistieke beleid, de afdelingsplannen, ontwikkelingen in en buiten de organisatie en de huidige personeelssamenstelling. Met zijn leidinggevende bespreekt de logistiek supervisor de adviezen en de eventuele financiële consequenties en mogelijkheden.	
Gewenst resultaat	Een heldere en duidelijke kosten-baten afweging waaruit blijkt of het nodig is personeel aan te nemen, door te laten stromen of uit dienst te laten treden. De leidinggevende is geadviseerd over de personeelsbehoefte.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Organisatiestructuur begrijpen • Personeelsverloop begrijpen • Vergaderen en overleggen • Werkplanning maken	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	De logistiek supervisor overlegt tijdig met zijn leidinggevende over de door hem verwachte benodigde personeelssamenstelling opdat het logistieke proces optimaal verloopt en de voortgang niet wordt belemmerd.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	De logistiek supervisor analyseert nauwkeurig of het nodig en haalbaar is om personeel te laten instromen, doorstromen of uitstromen op basis van de huidige en toekomstige financiële situatie, zodat hij een weloverwogen advies kan geven ten aanzien van personeel.
	Bedrijfsmatig handelen • Financieel bewustzijn tonen	De logistiek supervisor houdt met betrekking tot het geven van kostenbewust advies over de personeelsbehoefte, rekening met de financiële gevolgen, zodat het aantal medewerkers en de werkzaamheden met elkaar in balans zijn.

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit

3.2 werkproces: Werft en selecteert medewerkers

Omschrijving	De logistiek supervisor werft en selecteert samen met zijn leidinggevende, de afdeling HRM en/of het uitzendbureau, volgens procedure, nieuwe medewerkers. Hierbij baseert hij zich op informatie van het middenmanagement, op een veranderende behoefte aan personeel, eventuele voorvallen en (veranderende) eisen waaraan (nieuwe) medewerkers voor vaste of tijdelijke functies moeten voldoen. De selectie van nieuwe medewerkers vindt plaats door middel van het voeren van een sollicitatiegesprekken.	
Gewenst resultaat	De personeelssamenstelling is volgens procedure en wet- en regelgeving afgestemd op de werkzaamheden. De logistiek supervisor heeft inzicht in de geschiktheid van de kandidaat. De leidinggevende is op de hoogte van de stand van zaken.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Arbeidsovereenkomst/ Arbeidsvoorwaarden kunnen begrijpen • Communicatie (middelen) gebruiken • Organisatiestructuur begrijpen • Personeelsverloop begrijpen • Werkplanning maken • Werving- en selectieprocedure begrijpen	Beslissen en activiteiten initiëren • Op eigen initiatief handelen • Acties en activiteiten initiëren	De logistiek supervisor neemt binnen de kaders van het personeelsbeleid en op basis van verwachte personeelsbehoeften, het initiatief voor de werving van één of meer medewerkers, zodat tijdig met mogelijk geschikte kandidaten een sollicitatiegesprek kan worden gevoerd en op tijd aan de behoefte aan één of meer nieuwe medewerkers kan worden voldaan.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	De logistiek supervisor overlegt tijdig met de personeelsvertegenwoordiging de afdeling HRM, het uitzendbureau en/of de ondernemingsraad over het werven van nieuwe medewerkers, zodat de juiste procedures worden gevolgd bij het werven en selecteren van medewerkers.
	Overtuigen en beïnvloeden • Gesprekken richting geven	De logistiek supervisor oefent in wervings- en selectiegesprekken effectief invloed uit op het gespreksverloop, hij leidt het gesprek in duidelijke banen, hij benoemt duidelijk wat de doelen en beoogde resultaten zijn en hij grijpt in wanneer wordt afgedwaald, zodat hij inzicht krijgt in de geschiktheid van de kandidaat.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	De logistiek supervisor verzamelt en analyseert nauwkeurig en grondig informatie en bepaalt of een kandidaat voldoet, zodat geschikt personeel wordt aangenomen.

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit		
3.3 werkproces: Begeleidt en beoordeelt medewerkers		
Omschrijving	De logistiek supervisor begeleidt en beoordeelt de logistiek teamleiders en/of logistiek medewerkers. Hij doet dit mede door het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Hierin volgt hij de geleverde prestaties en de resultaten en stuurt hij zonodig bij. De logistiek supervisor heeft ook aandacht voor de ambities, mogelijkheden en plannen van medewerkers met betrekking tot door- en kwalificatie. De logistiek supervisor motiveert medewerkers zich te blijven ontwikkelen. Indien nodig voert de logistiek supervisor ook slechtnieuwsgesprekken en handelt hij conflicten tussen collega's af. Mogelijkheden, verwachtingen en wensen van medewerkers legt hij vast. De logistiek supervisor relateert deze aan de doelen van de afdeling. Aan de hand hiervan stelt hij opleidingsplannen op. Officiële documenten bespreekt of overhandigt de logistiek supervisor regelmatig met of aan de ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging en/of de afdeling HRM.	
Gewenst resultaat	Door begeleiding en beoordeling ontwikkelen medewerkers zich in het beroep en in zelfstandigheid. De bijbehorende administratie is correct bijgehouden en wordt zorgvuldig bewaard.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
- Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels toepassen - Beoordelings- en functioneringsgesprekken voeren - Beoordelingssystemen toepassen - Communicatie (middelen) gebruiken - Huisregels toepassen - Ontslagprocedures toepassen - Organisatiestructuur begrijpen - Personeelsverloop begrijpen - Promotiebeleid en ontwikkeling van personeel begrijpen - Slecht-nieuwsgesprekken voeren - Werkplanning maken	Aansturen Functioneren van mensen controleren	De logistiek supervisor begeleidt medewerkers door te controleren of zij naar behoren en volgens gemaakte afspraken functioneren en hij stuurt hen bij als zij niet voldoen aan de verwachtingen, zodat zij gemotiveerd worden en zich kunnen blijven ontwikkelen in hun beroepsfunctioneren.
	Overtuigen en beïnvloeden Gesprekken richting geven	De logistiek supervisor oefent in slechtnieuws-, functionerings- en beoordelingsgesprekken en bij conflicten, invloed uit op het gespreksverloop, leidt het gesprek in duidelijke banen, benoemt zijn boodschap duidelijk en grijpt in wanneer wordt afgedwaald, zodat medewerkers inzicht krijgen in hun ontwikkeling.
	Formuleren en rapporteren - Correct formuleren - Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor legt nauwkeurig verslag van begeleidings- en beoordelingsmomenten en afspraken, waarna deze na ondertekening van de betrokkenen, als officiële documenten in het personeelsdossier kunnen worden opgenomen.

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten

Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Beheert relaties							X			X	X													X	
4.2	Nieuwe klanten verwerven							X					X						X						X	
4.3	Doet voorstellen voor contracten								X			X							X							
4.4	Handelt klachten af	X									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 Logistiek supervisor

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten		
4.1 werkproces: Beheert relaties		
Omschrijving	De logistiek supervisor onderhoudt en beheert relaties met vaste klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners, zodat hij goed op de hoogte te blijft van ervaringen, wensen en behoeften met betrekking tot de logistieke dienstverlening. Hij administreert de zakelijke contacten en de eventuele daaruit voortkomende afspraken in het relatiebeheersysteem. Gevolgen van deze contacten en eventuele afspraken die betrekking hebben op aanpassingen van de dienstverlening bespreekt de logistiek supervisor met de leidinggevende en de betrokken medewerkers.	
Gewenst resultaat	Een goed onderhouden relatie met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners. Daaruit voortkomende zakelijke contacten en eventuele afspraken zijn nauwkeurig vastgelegd. De (mogelijke) gevolgen hiervan zijn gecommuniceerd aan belanghebbenden..	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Bedrijfsprocessen begrijpen • Communicatie (middelen) gebruiken • Kwaliteitszorg toepassen • Leveranciersbeoordeling uitvoeren • Organisatiestructuur begrijpen	Relaties bouwen en netwerken • Relaties opbouwen met mensen • Relaties opbouwen op verschillende niveaus • Relatienetwerk onderhouden en benutten	De logistiek supervisor investeert in duurzame relaties door contacten te onderhouden met vaste (interne en externe) klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners, waardoor zakelijke afspraken in het belang van de organisatie en de afdeling gemaakt kunnen worden.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor legt nauwkeurig verslag van gemaakte afspraken met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners en andere belangrijke informatie, zodat deze zaken gecommuniceerd kunnen worden aan betrokken medewerkers en de leidinggevende.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De logistiek supervisor gebruikt zijn kennis van de ontwikkelingen bij klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners om in het contact met zijn relaties in te spelen op hun wensen en behoeften.
	Ondernemend en commercieel handelen • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden benutten	De logistiek supervisor achterhaalt behoeften en verwachtingen van klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners en ziet en onderkent kansen en mogelijkheden bij contacten binnen en buiten de organisatie, zodat hij de dienstverlening verder kan uitbouwen en nieuwe zakelijke initiatieven kan nemen.

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten		
4.2 werkproces: Nieuwe klanten verwerven		
Omschrijving	De logistiek supervisor selecteert potentiële zakelijk relaties die hij benadert voor een gesprek. Hij selecteert de bedrijven op basis van het (marketing)beleid van de onderneming, historische gegevens, omzetgegevens, verkoopcijfers en/of reparatiecijfers (marktanalyse). In het (kennismakings)gesprek presenteert hij de organisatie en de diensten. Hij stelt vragen om de wensen en de behoeften met betrekking tot de logistieke dienstverlening van de klant te achterhalen. Hij legt relaties tussen de wensen en de behoefte van de klanten en de mogelijkheden van de organisatie. Hij administreert de nieuwe contacten en de eventuele daaruit voortvloeiende afspraken in het relatiebeheersysteem.	
Gewenst resultaat	De logistiek supervisor voert minimaal het aantal gesprekken dat met hem is afgesproken om bij te dragen aan het verwerven van nieuwe klanten.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Bedrijfsprocessen begrijpen • Communicatie (middelen) gebruiken • Kwaliteitszorg toepassen • Kennis van de markt gebruiken • Organisatiestructuur begrijpen • Acquisitiebeleid begrijpen	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens	De logistiek supervisor analyseert de beschikbare gegevens uit verschillende bronnen grondig, legt relaties tussen de gegevens, patronen, mogelijke oorzaken en effecten zodat hij zijn voorstellen met betrekking tot het verwerven van nieuwe klanten onderbouwt.
	Ondernemend en commercieel handelen • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden benutten	De logistiek supervisor ziet kansen en mogelijkheden op basis van de contacten binnen en buiten de organisatie en benut de kans zodat nieuwe klanten opgenomen kunnen worden in het relatiebeheersysteem.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De logistiek supervisor plant op basis van klantvragen en/of zijn analyse van (historische) gegevens een gesprek in met de potentiële zakelijke relatie, maakt een passend aanbod opdat aan de behoeften en/of verwachtingen van de klant voldaan is.
	Relaties bouwen en netwerken • Relaties opbouwen met mensen • Relaties opbouwen op verschillende niveaus	De logistiek supervisor legt op eigen initiatief contacten en/of buiten de organisatie, maakt makkelijk contact met anderen, vindt vlot aansluiting bij anderen en investeert in het opbouwen van een goede (werk)relatie zodat zijn relatiebestand wordt uitgebreid.

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten		
4.3 werkproces: Doet voorstellen voor contracten		
Omschrijving	De logistiek supervisor maakt afspraken met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners. Hij verwerkt de afspraken in contractvoorstellen. De logistiek supervisor bespreekt met zijn leidinggevende de inhoud en de mate waarin de gemaakte afspraken voldoen aan de gestelde kaders van de organisatie. Daarna maakt hij de contracten definitief. Nadat de contracten door de betrokken partijen zijn ondertekend, informeert de logistiek supervisor de betrokken medewerkers hierover.	
Gewenst resultaat	Een geldig contract waarin de gemaakte afspraken op een, voor de organisatie, commercieel aantrekkelijke wijze correct en concreet zijn beschreven.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Distributiesysteem begrijpen • Goederen transport verzekering toepassen • Importmogelijkheden begrijpen • Inkoopactieplannen maken • Inkoopcontracten begrijpen • Juridische kennis • Kostenreductie (indien noodzakelijk) toepassen • Leveranciersbeoordeling uitvoeren • Organisatiestructuur begrijpen • Vervoerscontracten begrijpen	Overtuigen en beïnvloeden • Overeenstemming nastreven	De logistiek supervisor gebruikt overtuigings- en beïnvloedingstechnieken en argumenten om met de klant gunstige afspraken te maken over logistieke dienstverlening, zodat deze in een contract kunnen worden opgenomen.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De logistiek supervisor stelt op basis van bedrijfsprocedures, kaders en afspraken geldige contracten op, zodat duidelijk is onder welke condities de logistieke dienstverlening wordt uitgevoerd.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De logistiek supervisor achterhaalt voorafgaand aan het opstellen van een contract, behoeften en verwachtingen van (potentiële) klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners, zodat deze aan de mogelijkheden van de organisatie kunnen worden gekoppeld.

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten		
4.4 werkproces: Handelt klachten af		
Omschrijving	De logistiek supervisor schat de ernst van een klacht in en onderzoekt de oorzaak ervan. Hij bekijkt de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De logistiek supervisor gaat na met welke oplossing de klant tevreden is. Hij overlegt met zijn leidinggevende over zijn voorstel voor klachtafhandeling. Hij communiceert de wijze van afhandeling naar de klant en naar de afdeling Customer Service. Hij handelt de klacht af volgens de klachtenprocedure of delegeert dit. Hij administreert de klacht in het systeem.	
Gewenst resultaat	Klachten zijn geanalyseerd, beoordeeld en volgens procedure afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Bedrijfsprocessen begrijpen • Huisregels toepassen • Juridische kennis • Kwaliteitsprocedures begrijpen • Logistieke werkprocessen en procedures begrijpen • Organisatiestructuur begrijpen	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	De logistiek supervisor neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing over op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	De logistiek supervisor beschrijft correct en nauwkeurig op welke wijze de klacht is afgehandeld zodat deze informatie tijdens overleg met de klant of als goed voorbeeld kan worden geraadpleegd.
	Analyseren • Oplossingen voor problemen bedenken • Verbanden leggen	De logistiek supervisor stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, trekt logische conclusies en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat het organisatiebelang en de klantvriendelijkheid afgewogen kunnen worden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De logistiek supervisor blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	De logistiek supervisor hanteert wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is de verantwoordelijkheid van het expertisecentrum van VTL en de afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel. Dit in samenwerking met kenniscentrum Innovam en vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.

Gedurende het ontwikkelproces zijn de leden van de paritaire commissie bedrijfsleven beroepsonderwijs (pcbb) van VTL en de afgevaardigden van de pcbb van Kenniscentrum Handel en de door hen aangewezen klankbordgroepen, maar ook resonansgroepsleden en inhoudsdeskundigen uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De pcbb Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening van VTL bestaat uit vertegenwoordigers van Transport en Logistiek Nederland, FNV Bondgenoten, Scheepvaart en Transport College, KNV, ROC Aventus, Drenthe College, ROC van Twente, MBO Raad en ROC Amsterdam Airport.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

Vertegenwoordiging van:	Op voordracht van:	Rol:
Onafhankelijk voorzitter	Kenniscentrum Handel	
Bedrijfsleven Handel	CBW	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	CBW (tot september 2010)	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Fenedex	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	FNV	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	HBD	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	MKB/Winkelraad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Nederlands Verbond Groothandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Raad Nederlandse Detailhandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	SOG	Adviserend
Kwalificatiecommissie MITT	Kenniscentrum Handel	Toehorend
HBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend
VMBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend

De klankbordgroepleden waren afgevaardigden uit de pcbb's van de beide kenniscentra en vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en bedrijfsleven. De resonansgroepsleden van VTL waren vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en bedrijfsleven. De inhoudsdeskundigen van VTL waren vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en bedrijfsleven. Ook Kenniscentrum Handel heeft van inhoudsdeskundigen, zoals opleidingsadviseurs, toetsontwikkelaars die tevens praktijkexamens afnemen en functionarissen in erkende leerbedrijven.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de leden van de pcbb, de klankbordgroepleden, resonansgroepsleden en inhoudsdeskundigen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.5 Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Voor de ontwikkeling van dit kwalificatieprofiel is gebruik gemaakt van de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Hoofd logistiek (Kenniscentrum Handel) gelegitimeerd d.d.12-2004 door SOG
- Warehouse supervisor (VTL) gelegitimeerd d.d. 10-02-2004 door sociale partners Transport en Logistiek
- Supervisor warehouse operaties (VTL) gelegitimeerd d.d. 10-02-2004 door sociale partners Transport en Logistiek
- Chef grondstoffen magazijn (Kenniscentrum Handel) gelegitimeerd d.d. 06-2003 door sociale partners
- Medewerker planning (Kenniscentrum Handel) gelegitimeerd d.d. 06-2003 door sociale partners
- Partsmanager (Innovam) gelegitimeerd d.d. 02-03-2002 door sociale partners

De bovenstaande beroepscompetentieprofielen vertonen op basis van vergelijking substantiële overlap betreffende de werkomgeving, werkprocessen, verantwoordelijkheid en complexiteit. Op basis van de vergelijking is de conclusie getrokken dat de werkzaamheden voor een groot deel gelijk aan elkaar zijn en dat de beroepscompetentieprofielen gecombineerd kunnen worden in één kwalificatiedossier.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

De kerntaken uit de vier onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn vormgegeven in vier kerntaken in het kwalificatiedossier. In onderstaand schema wordt weergegeven waar de onderwerpen uit de beroepscompetentieprofielen in de kerntaken van het kwalificatiedossier terugkomen.

Kerntaken in de beroepscompetentieprofielen	Kerntaken in het kwalificatiedossier			
	Lever input voor en voert het beleid uit	Stuurt het logistieke proces aan	Voert het personeelsbeleid uit	Onderhoudt zakelijke contacten
BCP Chef grondstoffen magazijn (Kenniscentrum Handel)				
Geeft leiding aan de afdelingsmedewerkers.			x	
Beheert ontvangst en uitgave van goederen.		x		
Beheert het magazijn.		x		
Beheert het machinepark (vorkheftrucks) en draagt zorg voor het onderhoud.		x		
BCP Hoofd logistiek (Kenniscentrum Handel)				
1. Geeft leiding aan het logistieke proces.		x		
2. Voert personeelsbeleid uit.			x	
3. Faciliteert het logistieke proces.		x	x	
4. Draagt zorg voor het magazijnbeheer.	x			
5. Draagt zorg voor voorraadbeheer.	x			
6. Draagt zorg voor administratie.	x	x		
BCP Medewerker planning (Kenniscentrum Handel)				
Controleert de productspecificaties en berekent de benodigde grondstoffen.		x		
BCP Partsmanager (Innovam)				
Beheert de voorraad onderdelen en accessoires.		x		
Acquireert en beheert zijn relaties.				x

Stelt in samenspraak met de directie marketing- en verkoopbeleid van onderdelen vast en zorgt dat het wordt uitgevoerd.	x			
Ontwikkelt een professioneel afdelingsteam en stuurt zijn team van partsmedewerkers aan.		x	x	
Verkoopt onderdelen en accessoires intern en extern.				x
Voert het vastgestelde verkoopbeleid t.a.v. onderdelen en accessoires uit.	x			x
Wikkelt garantieclaims af.				x
BCP Warehouse supervisor (VTL)				
1. Zorgt voor het optimaal functioneren van het logistieke (deel) proces.	x	x		x
2. Stuurt medewerkers aan.		x	x	
3. Voert het kwaliteits- en veiligheidsbeleid uit.	x			
4. Voert het personeelsbeleid uit.			x	
5. Voert het bedrijfsbeleid uit.	x	x		
BCP Supervisor warehouse operaties (VTL)				
1. Plannen en bewaken van het orderproces.	x	x		
2. Voert het voorraad- en locatiebeheer.		x		
3. Stuurt medewerkers aan.		x	x	
4. Onderhoudt contacten met opdrachtgevers.				x
5. Voert het personeelsbeleid uit.			x	
6. Voert het bedrijfsbeleid.	x	x		

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

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Logistiek supervisor

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Logistiek supervisor zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (mondeling) rapporteren over beleid en resultaten aan de centrale organisatie, het selecteren van nieuwe medewerkers, het aansturen van collega's door te stimuleren, corrigeren, instrueren, controleren en hen te evalueren, beargumenteren en implementeren van beleid, het afhandelen van klachten, onderhandelen en het leiden van werkoverleg of spreken bij personele aangelegenheden. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het lezen en verwerken van beleid, (activiteiten)plannen en (financiële) administratie, ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie en ten behoeve van werving en selectie van medewerkers. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (schriftelijk) rapporteren/registreren van activiteiten, voorstellen en overzichten aan het de centrale organisatie, (activiteiten)plannen opstellen, het schriftelijk communiceren met klanten, gemeente, etc., het opstellen van verbeterplannen en activiteitenplannen. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Logistiek supervisor zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het berekenen van budget en doorrekenen van kosten voor aanschaf en onderhoud materiaal en personeel. Hiervoor geldt niveau 3F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Het subdomein Verhoudingen heeft betrekking op het maken van een budgetvoorstel, het interpreteren en presenteren van kosten en het maken van calculaties. Hiervoor geldt niveau 3F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het doen van verbetervoorstellen voor de routing en lay-out in het magazijn. Hiervoor geldt niveau 3F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep betrekking op het controleren van het proces a.d.h.d. van kwantitatieve gegevens en het cijfermatig beoordelen van verbetervoorstellen. Hiervoor geldt niveau 3F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Logistiek supervisor zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: B1

- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

Het taalprofiel voor de moderne vreemde talen (MVT) van deze kwalificatie is opgesteld op basis van de analyse van het beroep.

In deel C zijn geen aparte taaltaken voor de MVT benoemd: het is afhankelijk van leerbedrijf, sector, branche, etc. of een bepaalde taaltaak op een bepaald niveau gewenst/uitvoerbaar is. Om deze reden is niet per werkproces geëxpliciteerd. De taaltaken in deel C kunnen echter wel als suggestie gelden voor de MVT.

2.5 Discussiepunten

Voor indiening 2011-2012 zijn de volgende wijzigingen uitgevoerd in het dossier logistiek supervisor:

- De kwalificatie Logistiek Supervisor Mobiliteitsbranche is opgenomen in de kwalificatie Logistiek Supervisor.
- Er zijn taalkundige verbeteringen aangebracht op het gebied van woordkeuze en actief taalgebruik.

De opname van de kwalificatie Logistiek supervisor mobiliteitsbranche heeft als consequentie dat er een extra werkproces bij de Logistiek supervisor gekomen is. De PCBB Handel is akkoord gegaan met deze toevoeging, ondanks dat dit niet herkenbaar is in de beroepspraktijk en wil graag volgend jaar de opname van dit werkproces evalueren met de kenniscentra VTL en Innovam.

Het niveau voor de moderne vreemde taal van logistiek supervisor is opgesteld op basis van een analyse van de werkgroep. Het referentiedocument 'Talen in de kwalificatiestructuur' heeft hiertoe als uitgangspunt gediend. De taalniveaus van de moderne en vreemde talen zijn uitgebreid besproken en afgewogen in de werkgroep en de paritaire commissie, waarna het taalniveau is vastgesteld. De onderwijsvertegenwoordiging van de werkgroep en paritaire commissie onderschrijft deze niveau vaststelling.

In overleg met Innovam, KCHandel en VTL is besloten om MVT slechts in deel B op te nemen en niet specifiek te noemen bij de werkprocessen in deel C omdat MVT voor alle werkprocessen van toepassing is. Dit zou leiden tot overbodig veel vakkennis en vaardigheid items.

In 2010 is er veelvuldig overleg geweest met andere kenniscentra (SH&M en Aequor), die ook logistieke beroepen binnen hun kwalificatiestructuur hebben, om te komen tot een gezamenlijk kwalificatiedossier. Een voorstel voor een gezamenlijk dossier is in juni 2010 voorgelegd aan vertegenwoordigers van alle betrokken kenniscentra (VTL, KCH, Innovam, SVO, Aequor en SH&M): in deze bijeenkomst is hierover geen akkoord gekomen. De vertegenwoordigers van de PCBB's van VTL en KCH hebben aangegeven dat het voorstel niet aan de verwachtingen voldoet:

- te grote structuuraanpassingen voor het grootste aantal deelnemers in de logistieke beroepen
- de reden voor een principiële keuze van de andere kenniscentra is niet duidelijk

In 2011 hebben VTL, KCH en Innovam gekeken naar een oplossingsrichting voor alle logistieke dossiers. Er wordt aan de andere sectoren voorgesteld de dossiers op niveau 1, 2 en 3 te clusteren. Logistiek supervisor op niveau 4 blijft buiten deze clustering. Mogelijke ontwikkelingen in de logistieke dossiers op niveau 1, 2 en 3 hebben mogelijk hun weerslag op de inhoud van het kwalificatiedossier Logistiek supervisor voor schooljaar 2013-2014.

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		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	x	Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

De wijzigingen in het format zijn doorgevoerd in dit dossier:

- de invoering van opleidingsdomeinen
- de nieuwe eisen ten aanzien van loopbaan en burgerschap
- de invoering van diploma-eisen voor alle mbo-4 opleidingen
- de positie van vakkennis en vaardigheden in deel D

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	• Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken • Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader • Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector	De kenniscentra in samenwerking met paritaire commissie, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Continu
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en kwalificatie in vmbo, mbo en hbo	• Inventarisatie knelpunten, inventarisatie mogelijkheden kwalificatiestructuur, inventarisatie andere oplossingen • Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier)	KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven VTL in samenwerking met paritaire commissie, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu, vast punt in PCBB en evaluatie
Besluitvorming over inhoudelijke aanpassing dossiers Logistiek op basis van evaluatie en opmerkingen PCBB	Organisatie gezamenlijke PCBB-bijeenkomst en mogelijke klankbordgroepen. Resultaat: gezamenlijke besluitvorming over aanpassingen in het dossier.	KCH en VTL in samenwerking met PCBB's, onderwijs en bedrijfsleven.	Continu: onderhoud kwalificatiestructuur

Ontwikkelagenda:

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

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

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.