

Beroepscompetentieprofiel Luchtvaartlogisticus

Regie: VTL
Datum wijzigen: 6 februari 2004
Versie definitief

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

Inhoudsopgave

LEESWIJZER BIJ HET BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL	3
BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL LUCHTVAARTLOGISTICUS.....	5
ALGEMENE INFORMATIE.....	5
MOGELIJKE FUNCTIEBENAMINGEN.....	6
LOOPBAANMOGELIJKHEDEN.....	6
BEROEPSBESCHRIJVING.....	6
TRENDS / INNOVATIES.....	7
KERNTAKEN VAN HET BEROEP	7
Kerntaak 1 Onderhouden van contacten met klanten en vervoerders	8
Kerntaak 2 Plant en bewaakt het logistieke proces	9
Kerntaak 3 Coördineert het warehouseproces	10
Kerntaak 4 Plant en managet transporten	11
Kerntaak 5 Handelt klachten, manco's en schade af.....	12
Kerntaak 6 Stuurt medewerkers aan	13
KERNOPGAVEN VAN HET BEROEP.....	14
OVERZICHTSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN	15
BEROEPSCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA	16
Nr. 1 Werken met geautomatiseerde systemen.....	16
Nr. 2 Aanmaken en beheren van documentenstromen	16
Nr. 3 Bewaken van het logistieke proces	16
Nr. 4 Ontwerpen van transportplanningen	17
Nr. 5 Aannemen van transportopdrachten	17
Nr. 6 Aansturen van medewerkers.....	17
Nr. 7 Verbeteren van werkprocessen.....	18
Nr. 8 Uitvoeren van het personeelsbeleid	18
Nr. 9 Coördineren van werkzaamheden.....	18
Nr. 10 Samenwerken in een team.....	19
Nr. 11 Aanleveren van management informatie.....	19
Nr. 12 Contacten met klanten, opdrachtgevers en vervoerders	19
Nr. 13 Vakkennis ontwikkelen en bijhouden.....	20
Nr. 14 Afhandelen van klachten, manco's en schade	20

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

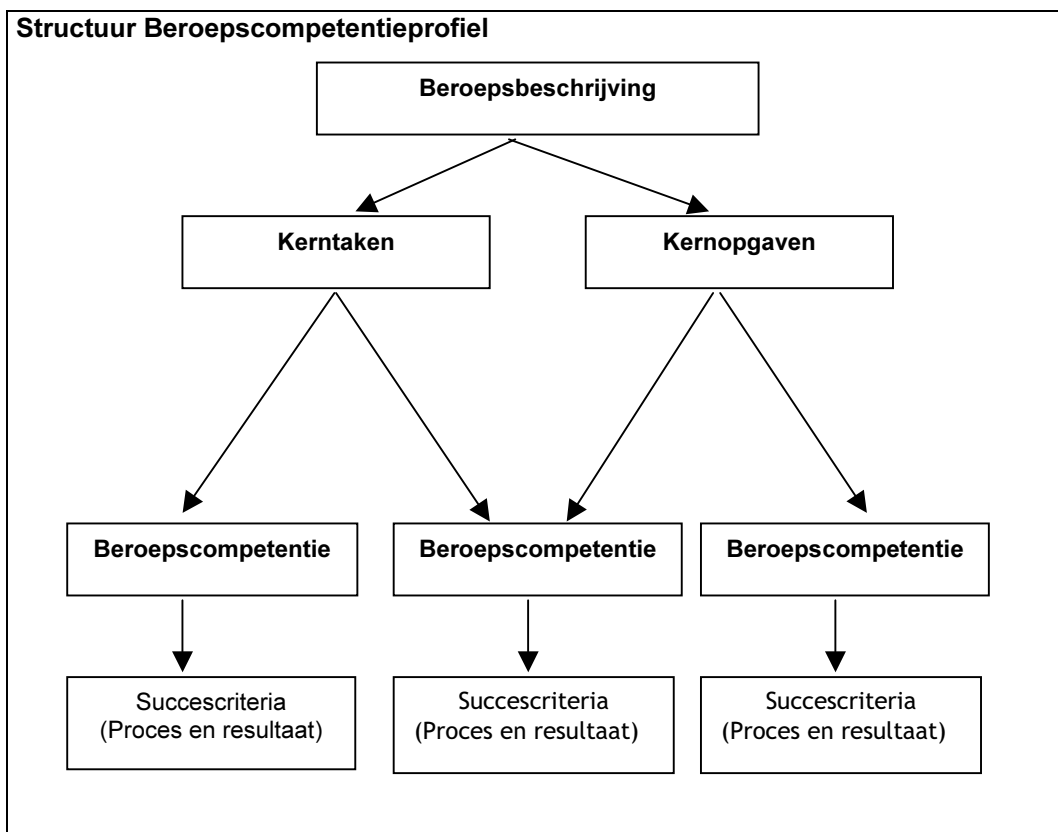
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Luchtvaartlogisticus. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

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

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

Onderdelen van het beroepscompetentieprofiel:

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



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

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

Beroepscompetentieprofiel Luchtvaartlogisticus

Algemene informatie	Datum: 6 februari 2004	versie: definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie	
Ontwikkeld door	Paul Utermark	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Interviewverslagen met verschillende luchtvrachtafhandelaren en vliegmaatschappijen (2003); • Eindconcept Servicedocument Luchtvaartlogisticus sept. 2003. 	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	VTL	d.d. 15 maart 2004
- op inhoud door	Sociale partners	d.d. 15 maart 2004

Mogelijke functiebenamingen

- Planner.
- Legal Medewerker.
- Expedient.
- Customer Service Employee.
- Coördinator import en export.
- Luchtvaart Logisticus.
- Medewerker import.
- Medewerker export.

Loopbaanmogelijkheden

De LLOG kan doorgroeien naar HBO functies.

Beroepsbeschrijving

Beroepscontext /werkzaamheden	De LLOG is werkzaam bij een luchtvaart gerelateerd bedrijf. De LLOG onderhoudt het contact met de klant en begeleidt het gehele logistieke proces voor die klant. De LLOG zorgt ervoor dat het gehele proces zo efficiënt en effectief mogelijk verloopt. De LLOG stuurt medewerkers aan. De LLOG verricht balie- en vluchtgerichte werkzaamheden m.b.t. de afhandeling van vracht, zodanig dat een juiste en tijdige administratieve afhandeling wordt gerealiseerd en een goede informatievoorziening rondom de afhandeling van vracht plaatsvindt. Tracking en tracing is vaak het sleutelwoord in zijn werkzaamheden. Van de LLOG wordt verwacht dat hij een breed inzicht heeft in logistieke (deel)processen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de richtlijnen en procedures over kwaliteit en wettelijke eisen.
Rol en verantwoordelijkheden	De LLOG voert uit, signaleert, coördineert en stuurt aan. De LLOG coördineert dagelijks de zendingen wereldwijd. Hij onderhoudt contacten met de opdrachtgevers en informeert hen over de status van deze zendingen. De LLOG regelt het ophalen van goederen bij de klant, boekt bij de luchtvaartmaatschappijen en onderhandelt in bepaalde gevallen over een tarief. De LLOG is verantwoordelijk voor het voeren van het transportmanagement. De LLOG is verantwoordelijk voor het (administratief) aansturen van het warehouse en het plannen en managen van transporten. Zorgt voor de vereiste administratieve en financiële handelingen. Verder verricht de LLOG de administratieve afhandeling en voorbereiding en coördinatie van zendingen import en exportvrachten, volgens wettelijke vereisten. De LLOG is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket. Hij heeft zowel een collectieve verantwoordelijkheid als een hiërarchische verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld voor planning, administratie of beheer. De LLOG werkt onder leiding van een teamleider of supervisor. De LLOG maakt rapporten en overzichten.
Complexiteit	De LLOG moet gebruik kunnen maken van standaardprocedures en deze combineren maar ook procedures kunnen ontwikkelen om problemen en knelpunten op te kunnen lossen. Factoren die de uitoefening van het werk bemoeilijken zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Het werken onder grote (tijd)druk. • Het werken in onregelmatige diensten. • Het op elk moment geconfronteerd worden met problemen die onmiddellijke oplossing behoeven. • Het rekening houden met complexe (inter)nationale wet- en regelgeving. • Het grote aantal exogene factoren dat het verloop van de logistieke processen kan beïnvloeden. • De verschillende eisen / regelgeving van de diverse luchtvaartmaatschappijen.

Typerende beroepshouding De luchtvaartlogisticus toont een grote betrokkenheid bij het werk en is in staat om te werken onder flinke (tijd)druk. De LLOG onderhoudt contacten met veel partijen, is met veel zaken tegelijkertijd bezig en bewaart daarbij het overzicht. De LLOG is flexibel en heeft een pro-actieve instelling. Hij kan goed inspelen op veranderingen en onverwachte situaties en ziet problemen als uitdagingen. Daarnaast is de LLOG accuraat en administratief sterk en kan goed functioneren in team verband.

Trends / Innovaties

Marktontwikkelingen	Schaalvergroting, zowel bij klanten als bij de diverse ketenpartners in de luchtvracht. De partners zijn op zoek naar samenwerking en uitbreiding van de logistieke dienstverlening, opdat er een wereldwijd netwerk opgezet kan worden. De ontwikkelingen op het gebied van IT versterken deze trend. De klanten stellen steeds meer eisen op het gebied van informatievoorziening. Zij willen te allen tijde geïnformeerd worden over de plaats en status van hun vracht. Daarbij staan de marges onder druk.
Wetgeving	Toename van wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid (security awareness) zowel op nationaal als op internationaal niveau.
Technologische ontwikkelingen	Snelle ontwikkelingen op het gebied van communicatiesystemen, onder andere internet. IT wordt een steeds belangrijker deel van het werk van de LLOG. Hij moet regelmatig met nieuwe systemen leren werken.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Verdere specialisatie binnen de organisatie, in speciale afdelingen of teams, waardoor de kennis en competenties op bepaalde gebieden sterk toenemen. Naarmate de bedrijven groter worden, wordt het werk van de LLOG meer specialistisch.
Internationale ontwikkelingen	Globalisering, grenzen nemen af en bedrijven gaan steeds meer wereldwijd werken. Nationale en internationale wet en regelgevingen worden voortdurend aangepast.

Kerntaken van het beroep

- 1 Onderhouden van contacten met klanten en vervoerders.
- 2 Plant en bewaakt het logistieke proces.
- 3 Coördineert het warehouseproces.
- 4 Plant en managet transporten.
- 5 Handelt klachten, manco's en schade af.
- 6 Stuurt medewerkers aan.

Kerntaak 1		Onderhouden van contacten met klanten en vervoerders
Proces	Aan de hand van verkoop-, onderhandelingsgesprekken en offertes worden contracten opgesteld. In de offertes en contracten worden de wensen, eisen en mogelijkheden van de klant vertaald in een optimaal dienstenpakket.	
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De LLOG voert verkoop- en onderhandelingsgesprekken.</p> <p>De LLOG stelt contracten op, levert informatie aan klanten, leveranciers en vervoerders.</p> <p>De LLOG vertaalt de wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever in een optimaal diensten pakket.</p> <p>De LLOG is verantwoordelijk voor het beheer van overeengekomen klantcondities /dossiers. Tijdens het deelnemen aan operationele vergaderingen met afnemers neemt de LLOG een klantvriendelijke commerciële houding aan en denkt op constructieve wijze mee.</p> <p>De LLOG levert alle informatie / evaluatie aan welke gewenst zijn voor management informatie.</p> <p>De LLOG onderhoudt op klantvriendelijke, servicegerichte wijze contact met de opdrachtgevers en verstrekt de nodige informatie.</p> <p>De LLOG handelt vragen af en lost eventuele conflicten met de klant op.</p> <p>De LLOG communiceert in goed Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal.</p>	
Complexiteit	De veelsoortigheid van klanten en opdrachtgevers betekent dat de LLOG bij elkeklant en opdrachtgevers de juiste aanpak moet kiezen in onderhandelings- en verkoop techniek.	
Betrokkenen	Transporteurs/expediteurs, klanten, collega's van andere afdelingen en direct leidinggevende.	
(Hulp-)middelen	Geautomatiseerde systemen.	
Kwaliteit van proces en resultaat	De wensen, eisen en mogelijkheden van de opdrachtgever vertaalt in een optimaal dienstenpakket.	
Keuzes en dilemma's	<p>AFWERKEN TAKEN VERSUS PRO-ACTIVITEIT De LLOG moet regelmatig bepalen of hij alleen de opdrachten die hij krijgt strikt uitvoert.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om beslissingen te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS DESKUNDIGHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is een vraag te beantwoorden of dat hij de vraag aan een collega met de juiste expertise moet doorspelen.</p> <p>De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om te beslissen of van de procedures/regels wordt afgeweken of dat een meer ervaren collega dat moet doen.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS VERANTWOORDING De LLOG moet regelmatig bepalen of hij (te verwachten) problemen meldt aan zijn leidinggevende of niet.</p>	

Kerntaak 2 Plant en bewaakt het logistieke proces	
Proces	De LLOG coördineert, stuurt en bewaakt het gehele logistieke proces vanaf de ontvangen opdrachten tot en met aflevering, conform de mogelijkheden en de wensen/eisen van de opdrachtgever.
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De LLOG is ervoor verantwoordelijk dat ontvangen opdrachten correct worden uitgevoerd.</p> <p>De LLOG is verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling/verwerking van orderstromen en het administratief onderhoud van het geautomatiseerde systeem.</p> <p>De LLOG plant de orderstromen, de orderprioriteiten, spoedopdrachten, stemt intern en extern af. De LLOG bewaakt de doorstroom(planning) en voortgang.</p> <p>De LLOG genereert en bewaakt de formulieren/documentenstroom van het logistieke proces.</p> <p>De LLOG is verantwoordelijk over de uitvoering van het fysieke beheer van goederen.</p> <p>Zijn rol is initiërend, signalerend, controlerend, instruerend, coördinerend en leidinggevend van aard. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit.</p> <p>De LLOG meet en vergelijkt de diverse prestatie-indicatoren van het logistieke proces met de behaalde resultaten en rapporteert hierover.</p> <p>De LLOG levert alle informatie / evaluatie aan welke gewenst zijn voor management informatie.</p> <p>De LLOG doet voorstellen ter verbetering van het totale logistieke proces.</p> <p>Opvolgen en toezien op uitvoering van instructies/procedures op het gebied wettelijke eisen.</p>
Complexiteit	Documenten moeten met nauwkeurig in het geautomatiseerde systeem ingevoerd worden. Elke afhandelaar heeft een eigen geautomatiseerd systeem, wat voor de LLOG complexiteit verhogend werkt. Onverwachte interne en externe factoren kunnen het proces vertragend beïnvloeden. De LLOG moet hier constant alert op zijn en daar waar nodig bijsturen. De LLOG moet alert zijn op <u>tijdige uitvoering van de werkzaamheden (slottijden)</u> .
Betrokkenen	Chauffeurs van transporteurs/expediteurs, warehousemedewerkers en -manager, douane, vliegmaatschappijen, klanten, airportsecurity (bij waardevolle goederen), collega's en direct leidinggevende.
(Hulp-)middelen	Geautomatiseerde systemen
Kwaliteit van proces en resultaat	Een goed verlopend logistiek proces met als resultaat dat de afspraken met klanten en opdrachtgevers worden nagekomen.
Keuzes en dilemma's	<p>AFWERKEN TAKEN VERSUS PRO-ACTIVITEIT De LLOG moet regelmatig bepalen of hij alleen de opdrachten die hij krijgt strikt uitvoert.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om beslissingen te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS DESKUNDIGHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is een vraag te beantwoorden of dat hij de vraag aan een collega met de juiste expertise moet doorspelen.</p> <p>De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om te beslissen of van de procedures/regels wordt afgeweken of dat een meer ervaren collega dat moet doen.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS VERANTWOORDING De LLOG moet regelmatig bepalen of hij (te verwachten) problemen meldt aan zijn leidinggevende of niet</p>

Kerntaak 3	Coördineert het warehouseproces
Proces	De coördinatie geschiedt door het administratief aansturen van het warehouse. Door het sturen van een premanifest kan het warehouse een transit opbouwen of een vracht afbreken. Informatie over zendingen uit binnengekomen vliegtuigen worden naar het warehouse gestuurd. Opgebouwde pallets worden op de eisen van de airlines en op vliegveiligheid gecontroleerd. Er vindt controle plaats op speciale zendingen (levende have, gevaarlijke stoffen) aan de hand van de geldende regelgeving (aanwezigheid van geldende documenten).
Rol / verantwoordelijkheden	De LLOG is verantwoordelijk voor het administratief aansturen van het warehouse. De LLOG bewaakt de doorstroom(planning) en voortgang van de orderstromen in het warehouse. De LLOG stuurt premanifesten naar het warehouse, zodat het warehouse een transit kan opbouwen of een vracht afbreken en verzendt al of niet geautomatiseerd gegevens van binnengekomen zendingen uit vliegtuigen naar het warehouse. De LLOG checkt de opgebouwde pallet op de eisen van de airlines en op vliegveiligheid. De LLOG controleert speciale zendingen (levende have, gevaarlijke stoffen) aan de hand van de geldende regelgeving (aanwezigheid van geldende documenten). In geval van gevaarlijke stoffen maakt de LLOG een checklist van die stoffen in een rapportage, waarin vermeld staat welke gevaarlijke stoffen er aan boord gaan. Ook verzorgt de LLOG documentatie hoe de bemanning moet handelen in geval van calamiteiten veroorzaakt door die gevaarlijke stoffen. De LLOG lost alledaagse problemen op die van die uit het warehouse komen, of legt het probleem bij de juiste afdeling neer. De LLOG archiveert de diverse documenten, houdt de verschillende administraties actueel en verricht diverse administratieve werkzaamheden. De LLOG levert alle informatie / evaluatie aan welke gewenst zijn voor management informatie. Opvolgen en toezien op uitvoering van instructies/procedures op het gebied wettelijke eisen.
Complexiteit	De complexiteit van de kerntaak ligt met name in de controle van opgebouwde pallets op de eisen van de airlines en op vliegveiligheid. Met name de controle op speciale zendingen (levende have, gevaarlijke stoffen) aan de hand van de geldende regelgeving (aanwezigheid van geldende documenten) werkt complexiteit verhogend.
Betrokkenen	Transporteurs/expediteurs, warehousemedewerkers en -manager, douane, vliegmaatschappijen, klanten, airportsecurity (bij waardevolle goederen), collega's van andere afdelingen en direct leidinggevende.
(Hulp-)middelen	Geautomatiseerde systemen.
Kwaliteit van proces en resultaat	Door het op tijd doorspelen van de juiste informatie aan het warehouse worden zendingen op tijd en middels controle op de juiste manier opgebouwd. Zendingen zijn voorzien van de juiste begeleidende documenten en de bemanning van het vliegtuig zijn geïnformeerd welke goederen zich aan boord bevinden. In geval van gevaarlijke stoffen is de bemanning geïnformeerd welke stoffen dat zijn en hoe zij moeten handelen ingeval van calamiteiten.
Keuzes en dilemma's	AFWERKEN TAKEN VERSUS PRO-ACTIVITEIT De LLOG moet regelmatig bepalen of hij alleen de opdrachten die hij krijgt strikt uitvoert. ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om beslissingen te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen. ZELFSTANDIGHEID VERSUS DESKUNDIGHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is een vraag te beantwoorden of dat hij de vraag aan een collega met de juiste expertise moet doorspelen. De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om te beslissen of van de procedures/regels wordt afgeweken of dat een meer ervaren collega dat moet doen.

Kerntaak 4	Plant en managet transporten
Proces	Aan de hand van ladingplannen worden vervoersplanningen gemaakt, waaruit keuzes kunnen worden gemaakt tussen de diverse modaliteiten en tussen eigen vervoer of uitbesteden van het vervoer. Voor het maken van die laadplannen moet vaak informatie worden ingewonnen bij diverse instanties m.b.t. import en export en douane.
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De LLOG maakt laadplanningen en vervoersplanningen. Aan de hand van kosten- baten analyses maakt de LLOG keuzes tussen eigen- of uitbesteed vervoer en tussen de verschillende modaliteiten.</p> <p>De LLOG onderhandelt over vervoers tarieven en -condities en berekent transportkosten.</p> <p>De LLOG stelt contracten op, berekent kostprijzen en maakt voor- en nacalculaties</p> <p>De LLOG wint informatie bij diverse in bij diverse instanties t.b.v. import en export van goederen en beheert statistische gegevens over import en export.</p> <p>De LLOG maakt transportdocumenten en - formulieren, waaronder douanedocumenten.</p> <p>De LLOG voert de administratie van het wagenparkbeheer en maakt kostenoverzichten.</p> <p>De LLOG controleert aan de hand van vrachtbrieven de rekeningen van vervoerders, ontvangstbevestigingen en betalingen van klanten voor geleverde diensten.</p> <p>Opvolgen en toezien op uitvoering van instructies/procedures op het gebied wettelijke eisen.</p> <p>De LLOG maakt rapporten en overzichten ten behoeve van management informatie.</p>
complexiteit	Er moeten vaak op zeer korte termijn keuzes worden gemaakt tussen eigen- en uitbesteed vervoer en welke modaliteit.
Betrokkenen	Transporteurs/expediteurs, warehousemedewerkers en -manager, douane, vliegmaatschappijen, klanten, airportsecurity (bij waardevolle goederen), collega's van andere afdelingen en direct leidinggevende.
(Hulp-)middelen	Geautomatiseerde systemen.
Kwaliteit van proces en resultaat	Aan de hand van goede laad- en vervoersplannen worden de juiste keuzes gemaakt m.b.t. eigen- en uitbesteed vervoer en de juiste modaliteit. Het transport vindt op de juiste wijze plaats tegen de laagste kosten.
Keuzes en dilemma's	<p>AFWERKEN TAKEN VERSUS PRO-ACTIVITEIT De LLOG moet regelmatig bepalen of hij alleen de opdrachten die hij krijgt strikt uitvoert.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om beslissingen te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS DESKUNDIGHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is een vraag te beantwoorden of dat hij de vraag aan een collega met de juiste expertise moet doorspelen.</p> <p>De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om aan zijn te beslissen of van de procedures/regels wordt afgeweken of dat een meer ervaren collega dat moet doen.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS VERANTWOORDING De LLOG moet regelmatig bepalen of hij (te verwachten) problemen meldt aan zijn leidinggevende of niet.</p>

Kerntaak 5	Handelt klachten, manco's en schade af
Proces	<p>Klachten kunnen uit verschillende hoeken vandaan komen: Extern: klant, agent, transporteur, leverancier, luchtvaartmaatschappij, etc. Intern: werkvloer, leidinggevende, afdeling douane, collega's, etc. Nadat een ontvangen klacht is geregistreerd, eventueel nadere informatie opgevraagd wordt de klacht uitgezocht en bekeken of de klacht gegrond is. Afhankelijk van de ernst van de klacht kan/moet de direct leidinggevende worden ingeschakeld. Een gegronde klacht over manco's of schade wordt adequaat afgehandeld en/of hersteld. Alle klachten, manco's en schades worden geregistreerd en gerapporteerd, eventueel voorzien van bewijzen (foto's). Wanneer bepaalde klachten regelmatig terugkomen worden deze gesignaleerd en voor verbeteringsacties gezorgd.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De rol van de LLOG is signalerend, onderzoekend, probleemoplossend en registrerend van aard. De LLOG signaleert klachten, manco's en schades. Hij is vaak de contact persoon voor de klant die klachten bij hem meldt. De LLOG registreert alle klachten, manco's en schades, waarna hij de klachten, manco's en schades onderzoekt. Terechte klachten, manco's en schades worden zo goed mogelijk opgelost. Afhankelijk van de ernst van de klacht kan/moet de LLOG zijn direct leidinggevende of de dutymanager inschakelen. De LLOG verzorgt de administratieve afhandeling van elke klacht, manco of schade en zorgt er voor dat daar bij eventuele bewijzen bij zitten (foto's). De LLOG heeft een gedelegeerde verantwoordelijkheid en leeft procedures en richtlijnen na over afhandeling van klachten, manco's en schades. De LLOG levert alle informatie / evaluatie aan welke gewenst zijn voor management informatie.</p>
Complexiteit	De beoordeling of een klacht al dan niet terecht is en de beoordeling waar en door wie een klacht/schade of manco is ontstaan.
Betrokkenen	Transporteurs/expediteurs, warehousemedewerkers en -manager, douane, vliegmaatschappijen, klanten, airportsecurity (bij waardevolle goederen), collega's van andere afdelingen en direct leidinggevende.
(Hulp-)middelen	Geautomatiseerde systemen.
Kwaliteit van proces en resultaat	Door middel van het verzamelen van de juiste relevante informatie wordt een klacht, schade of manco volgens de geldende procedure afgehandeld. Die gene die de klacht heeft ingediend wordt tijdig geïnformeerd over de afhandeling van zijn klacht. Klachten worden op de juiste wijze gearchiveerd.
Keuzes en dilemma's	<p>AFWERKEN TAKEN VERSUS PRO-ACTIVITEIT De LLOG moet regelmatig bepalen of hij alleen de opdrachten die hij krijgt strikt uitvoert.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om beslissingen te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS DESKUNDIGHEID De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is een vraag te beantwoorden of dat hij de vraag aan een collega met de juiste expertise moet doorspelen.</p> <p>De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om te beslissen of van de procedures/regels wordt afgeweken of dat een meer ervaren collega dat moet doen.</p> <p>ZELFSTANDIGHEID VERSUS VERANTWOORDING De LLOG moet regelmatig bepalen of hij (te verwachten) problemen meldt zijn leidinggevende of niet.</p>

Kerntaak 6	
Stuurt medewerkers aan	
Proces	De LLOG bereidt de werkzaamheden voor de medewerkers voor. Op basis van prioriteiten en werkafspraken verdeelt hij de werkzaamheden zodanig dat de werkdruk evenredig is verdeeld en een goede balans ontstaat tussen de bezetting en de productiviteit. De LLOG delegeert werkzaamheden aan de medewerkers. Daarnaast begeleidt, instrueert en motiveert hij. De LLOG informeert nieuwe medewerkers omtrent werkwijzen.
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De LLOG ziet er op toe dat de medewerkers hun werkzaamheden volgens de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren en coacht hen. Bij afwijkingen spreekt hij zijn medewerkers hierop aan. Hij voert periodiek werkoverleg en geeft leiding aan zijn medewerkers binnen de kaders van het personeelsbeleid. Hij signaleert de behoeftes van zijn medewerkers en schat in op welk niveau zij hun kunnen werkzaamheden verrichten.</p> <p>De LLOG bereidt de werkzaamheden voor de medewerkers voor. Op basis van prioriteiten en werkafspraken verdeelt hij de werkzaamheden zodanig dat de werkdruk evenredig is verdeeld en een goede balans ontstaat tussen de bezetting en de productiviteit en zorgt daartoe voor een optimale teambezetting.</p> <p>De LLOG delegeert werkzaamheden aan de medewerkers. Daarnaast begeleidt, instrueert en motiveert hij. De LLOG informeert nieuwe medewerkers over werkwijzen en procedures.</p> <p>De LLOG is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en optimaal functioneren van de individuele medewerker en de teams waardoor een juiste output volgens gemaakte afspraken behaald wordt.</p> <p>De LLOG voert functionerings-, beoordelings- en slechtnieuwsgesprekken. Naast de uitvoerende taak, doet de LLOG ook voorstellen ten behoeve van verbetering van personeelsbeleid.</p> <p>De LLOG is verantwoordelijk voor verzuimbegeleiding, herkent stress en anticipeert hierop.</p> <p>De LLOG is verantwoordelijk voor een goede werkuitvoering door zijn medewerkers. Hij geeft hiërarchisch leiding aan medewerkers. De rollen van de LLOG zijn signalerend, controlerend, instruerend, motiverend, coördinerend en leidinggevend van aard.</p> <p>De LLOG lost conflictsituaties tussen zijn medewerkers op. Opvolgen en toezien op uitvoering van instructies/procedures op het gebied wettelijke eisen.</p> <p>De LLOG levert alle informatie / evaluatie aan welke gewenst zijn voor management informatie.</p>
Complexiteit	De LLOG heeft te maken met verschillende afdelingen binnen organisatie en buiten de organisatie niet zijnde klantencontacten (uitzendbureaus, Arbo-dienst). Hierbij kunnen tegenstrijdige belangen ontstaan waarbij de LLOG in de aansturing van zijn medewerkers rekening mee moet houden. De LLOG zal een leidinggevende stijl moeten ontwikkelen die bij hem en zijn medewerkers past en moeten kunnen inspelen op onvoorziene situaties. Dit vraagt een probleemoplossende houding van de LLOG
Betrokkenen	Management, direct leidinggevende, medewerkers, afdeling personeel & organisatie.
(Hulp-)middelen	Periodiek werkoverleg, planningsinstrumenten, ontwikkeling-, en beoordelingssystemen, contracten, personeelsbeleid.
Kwaliteit van proces en resultaat	De medewerkers zijn zo aangestuurd dat zij zelfstandig hun functie kunnen uitvoeren volgens de daarvoor geldende afspraken en normen. Dit resulteert in een prettige werksfeer, tevreden medewerkers en een efficiënt lopende operatie binnen het warehouse.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het optimaal laten functioneren maakt de LLOG diverse afwegingen: ZELF BESLISSEN VERSUS DELEGEREN tussen direct aansturen en het zelfstandig laten werken en beslissen van zijn medewerkers.</p> <p><i>Individueel belang versus bedrijfsbelang versus belang van de klant:</i> tussen de belangen van klant, management, en medewerkers van zijn afdeling ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID</p> <p>De LLOG moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>

Kernopgaven van het beroep

1. De LLOG staat voor de opgave om te werken in een functie met onregelmatige diensten en veel stress en daarbij een goede fysieke conditie te behouden. Het omschakelen van dag naar nachtdienst vergt fysiek het e.e.a. van de luchtvaartlogisticus, evenals het werken in tijden van grote stress. Het is van belang dat de luchtvaartlogisticus hierbij zelf aangeeft waar zijn grenzen liggen en daarnaast zorgdraagt voor voldoende conditie.

Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken

OVERZICHTSSHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN											
BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAAK									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
1	werken met geautomatiseerde systemen	X	X	X	X	X	X				
2	aanmaken en beheren van documentenstromen		X	X	X						
3	bewaken van het logistieke proces		X								
4	ontwerpen van transportplanningen				X						
5	aannemen van transportopdrachten	X			X						
14	afhandelen van klachten, manco's en schade	X				X					
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
6	aansturen van medewerkers		X	X	X	X	X				
7	verbeteren van werkprocessen		X	X	X	X	X				
8	uitvoeren van het personeelsbeleid						X				
9	coördineren van werkzaamheden		X	X	X		X				
sociaal-communicatieve (SC)											
10	Samenwerken in een team		X	X	X	X	X				
11	aanleveren van management informatie		X	X	X	X	X				
12	contacten met klanten, opdrachtgevers en vervoerders	X			X	X					
ontwikkelings (ON)											
13	vakkennis ontwikkelen en bijhouden		X	X	X	X	X				

Beroepcompetenties met succescriteria

Nr. 1 Werken met geautomatiseerde systemen	
Beroepscompetentie VM	De LLOG is in staat om op adequate wijze met geautomatiseerde informatiesystemen te werken.
Succescriteria	
Proces	Werkt met geautomatiseerde communicatiemiddelen. Heeft kennis van en kan werken met geautomatiseerde informatiesystemen, zoals WMS, ERP, etc. Doet verbetervoorstellen.
Resultaat	Informatieverwerking vindt op juiste wijze plaats via het aanwezige automatiseringssysteem.

Nr. 2 Aanmaken en beheren van documentenstromen	
Beroepscompetentie VM	De LLOG is in staat om op adequate wijze zorg dragen voor correcte ingevulde documenten ter begeleiding van de in- en externe goederenstromen.
Succescriteria	
Proces	Verzorgt documentatie voor de bemanning hoe te handelen bij calamiteiten met gevaarlijke stoffen. Maakt checklist van gevaarlijke stoffen die aan boord gaan. Archiveert de diverse documenten en houdt de verschillende administraties actueel. Verwerkt de orderstromen administratief in het geautomatiseerde systeem. Stuurt administratief het warehouse aan. Verzorgt de documenten die nodig zijn voor de douane, het vervoer en de op-& overslag van goederen, zoals nationale en internationale vrachtbrieven. Controleert in- en uitgaande facturen. Maakt orderverzameldocumenten. Maakt barodelabels. Handelt af / verwerkt en beheert de formulieren/documentenstroen. Verwerkt gegevens vanaf aangeleverde formulieren/documenten in het systeem. Controleert in- en uitgaande facturen het vervoer betreffende.
Resultaat	Correct ingevulde documenten ter begeleiding en sturing van de in- en externe goederenstromen.

Nr. 3 Bewaken van het logistieke proces	
Beroepscompetentie VM	De LLOG is in staat om op adequate wijze te ervoor te zorgen dat het logistieke proces optimaal verloopt teneinde een optimale dienstverlening te kunnen bereiken.
Succescriteria	
Proces	Checkt de opgebouwde pallets op de eisen van de airlines. Controleert speciale zendingen (levende have, gevaarlijke stoffen). Lost alledaagse warehouse problemen op. Opvolgen en toezien op naleving procedures Arbo, kwaliteit en veiligheid, met name de specifieke awareness voor luchthavens. Meet en vergelijkt prestatie indicatoren en rapporteert hierover. Voert het fysieke beheer van goederen uit. Onderhoudt administratief het geautomatiseerde systeem. Bewaakt de doorstroom(planning) en voortgang van de orderstromen. Plant de orderstromen, de orderprioriteiten, spoed- en backorders.
Resultaat	Een optimaal functionerend logistiek proces

Nr. 4 Ontwerpen van transportplanningen	
Beroepscompetentie VM	De LLOG is in staat om op adequate wijze transportplanningen te ontwerpen en aan de actualiteit aan te passen zodat de aangenomen transportopdrachten volgens afspraak worden afgewikkeld.
Succescriteria	
Proces	<p>Maakt keuze uit de verschillende modaliteiten.</p> <p>Maakt keuze tussen eigen- of uitbesteed vervoer.</p> <p>Houdt betrokken partijen op de hoogte van de status van zendingen.</p> <p>Lost problemen in de vervoersafwikkeling op.</p> <p>Begeleidt vanuit zijn kantoor transporten.</p> <p>Onderhandelt over vervoers tarieven en -condities en berekent transportkosten.</p> <p>Maakt laadplanningen en vervoersplanningen.</p> <p>Kent aan de transportopdrachten daarvoor toegeruste transportmiddelen toe.</p> <p>Huurt bij te weinig beschikbare capaciteit charters in.</p>
Resultaat	Transportplanning die uitvoering van de transportopdrachten binnen de technische, wettelijke en bedrijfseconomische randvoorwaarden mogelijk maakt.

Nr. 5 Aannemen van transportopdrachten	
Beroepscompetentie VM	De LLOG is in staat om op adequate wijze transportopdrachten aan te nemen en hiermee bij te dragen aan een positief bedrijfsresultaat.
Succescriteria	
Proces	<p>Beoordeelt of de transportopdracht kan worden uitgevoerd.</p> <p>Ontvangt een transportopdracht rechtstreeks van de opdrachtgever of via de commerciële afdeling.</p> <p>Wint informatie in bij diverse im- en export instanties.</p> <p>Berekent transportkosten.</p> <p>Legt eventueel contact met in te huren charters.</p> <p>Bepaalt in overleg met de opdrachtgever de vervoerstarieven, en -condities.</p> <p>Beheert overeengekomen klantencondities/dossiers.</p>
Resultaat	<p>Omzet / winst voor de onderneming.</p> <p>Tevreden opdrachtgever die wellicht vaste klant kan worden.</p> <p>Transportopdracht, die kan worden uitgevoerd binnen de technisch, wettelijke en bedrijfseconomische randvoorwaarden.</p>

Nr. 6 Aansturen van medewerkers	
Beroepscompetentie BOS	De LLOG is in staat om op adequate wijze sturing te geven aan medewerkers op zodanige wijze dat de continuïteit van de (administratieve) processen gewaarborgd blijft en die werkzaamheden in goed teamverband worden verricht.
Succescriteria	
Proces	<p>Lost conflictsituaties op.</p> <p>Begeleidt nieuwe medewerkers.</p> <p>Spreekt medewerkers aan op functioneren.</p> <p>Coacht, motiveert en stimuleert medewerkers.</p> <p>Controleert en corrigeert de werkzaamheden van medewerkers.</p> <p>Voert werkoverleg met medewerkers.</p> <p>Organiseert de werkzaamheden efficiënt en effectief.</p>
Resultaat	<p>Efficiënt en effectief verlopend werkproces met gemotiveerde medewerkers.</p> <p>Een goede, effectieve en veilige gang van zaken.</p>

Nr. 7 Verbeteren van werkprocessen	
Beroepscompetentie BOS	De LLOG is in staat om op adequate wijze verbeteringen in de werkprocessen door te voeren, zodat een efficiënt en effectief administratief proces blijft gewaarborgd.
Succescriteria	
Proces	Motiveert medewerkers om met verbetervoorstellen te komen. Komt met verbetervoorstellen. Evalueert en rapporteert over de ingevoerde verbetervoorstellen. Voert verbetervoorstellen in het administratief proces door.
Resultaat	Efficiënt verlopend administratief proces.

Nr. 8 Uitvoeren van het personeelsbeleid	
Beroepscompetentie BOS	De LLOG is in staat om op adequate wijze een bijdrage te leveren aan het personeelsbeleid, teneinde een prettige werksfeer en -omgeving te waarborgen.
Succescriteria	
Proces	Neemt deel aan werving- en selectiegesprekken. Voert het gestelde personeelsbeleid uit. Registreert en levert informatie aan. Doet voorstellen m.b.t. ontwikkeling, doorgroeimogelijkheden en opleiding van medewerkers. Voert (eventueel in aanwezigheid leidinggevende) functionerings- en det verbetervoorstellen. Voert het verzuimbeleid uit.
Resultaat	Een prettige werksfeer en -omgeving gebaseerd op een actueel personeelsbeleid.

Nr. 9 Coördineren van werkzaamheden	
Beroepscompetentie BOS	De LLOG is in staat om op adequate wijze werkzaamheden van medewerkers te coördineren teneinde tot een effectieve werkverdeling te komen.
Succescriteria	
Proces	Maakt vakantie planningen. Delegeert werkzaamheden. Verwerkt gegevens in het geautomatiseerde systeem. Houdt rekening met onverwachte werkzaamheden. Maakt werkplanningen. Bereidt werkzaamheden voor medewerkers voor. Stelt prioriteiten. Verdeelt de werkzaamheden van medewerkers.
Resultaat	Effectief gecoördineerde werkzaamheden.

Nr. 10 Samenwerken in een team	
Beroepscompetentie SC	De LLOG is in staat om op adequate wijze samen te werken in een team, zodat het werk zo goed mogelijk kan worden uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	<p>Maakt werkafspraken met collega's.</p> <p>Komt gemaakte werkafspraken na.</p> <p>Stelt gerichte vragen aan collega's om alle relevante informatie boven water te krijgen.</p> <p>Luistert naar collega's en houdt rekening met wat door hen gezegd wordt.</p> <p>Houdt rekening met verschillen tussen mensen en hun manier van werken.</p> <p>Gaat bewust om met feedback geven aan collega's en feedback krijgen van collega's.</p> <p>Vraagt om feedback van collega's wijzigt werkwijze indien nodig naar aanleiding van gekregen feedback.</p> <p>Verstrekt relevante informatie aan alle belanghebbenden.</p> <p>Vraagt collega's om hulp als hij er zelf niet uitkomt.</p> <p>Helpt collega's als ze daarom vragen.</p> <p>Is alert op eigen werkdruk.</p> <p>Zoekt, als eigen taken afgerond zijn, naar een andere klus of vraagt hiernaar bij zijn collega's of leidinggevende.</p> <p>Neemt actief deel aan werkbesprekingen.</p> <p>Stelt het gemeenschappelijk resultaat van het team centraal.</p>
Resultaat	De LLOG functioneert effectief binnen een team.

Nr. 11 Aanleveren van management informatie	
Beroepscompetentie SC	De LLOG is in staat om op adequate wijze rapporten en analyses te maken, zodat het management voorzien wordt van correcte en tijdige informatie.
Succescriteria	
Proces	<p>Vertaalt de gegevens naar betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie.</p> <p>Doet voorstellen ter verbetering van het totale logistieke proces.</p> <p>Verzamelt gegevens over de uitvoering van transportopdrachten.</p> <p>Maakt week- en/of maand rapportages.</p> <p>Maakt analyses van goederenstromen.</p> <p>Maakt overzichten van het logistieke proces.</p>
Resultaat	Juiste rapportage en analyses zorgen er voor dat het Management goed en op tijd geïnformeerd wordt/blijft.

Nr. 12 Contacten met klanten, opdrachtgevers en vervoerders	
Beroepscompetentie SC	De LLOG is in staat om op adequate wijze te communiceren met externe relaties.
Succescriteria	
Proces	<p>Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbare buitenlandse talen.</p> <p>Lost klachten en conflicten met opdrachtgevers op adequate wijze op.</p> <p>Neemt een klantvriendelijke, commerciële houding aan en denkt constructief mee.</p> <p>Neemt deel aan vergaderingen met opdrachtgevers.</p> <p>Vertaalt de wensen en eisen van de opdrachtgevers in een optimaal dienstenpakket.</p> <p>Beantwoordt vragen en informeert klanten, leveranciers en externe vervoerders op.</p> <p>Klantvriendelijke en service gerichte wijze.</p> <p>Voert verkoop- en onderhandelingsgesprekken.</p> <p>Communiqueert op korte en zakelijke wijze in het Nederlands en Engels en een tweede moderne vreemde taal.</p>
Resultaat	Een doelmatig geïnformeerde en tevreden klant, opdrachtgever of vervoerder.

Nr. 13 Vakkennis ontwikkelen en bijhouden	
Beroepscompetentie ON	De LLOG is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen en door verbeteren van eigen functioneren actief bij te dragen in de verbetering van bedrijfsvoering.
Succescriteria	
Proces	Volgt cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.
	Stelt functionele en realistische leerdoelen.
	Leest regelmatig vakliteratuur.
	Bezoekt beroepsrelevante beurzen.
Resultaat	Draagt aantoonbaar en actief bij aan kwaliteitsverbetering en efficiency van werkzaamheden.

Nr. 14 Afhandelen van klachten, manco's en schade	
Beroepscompetentie VM	Nadat een ontvangen klacht is geregistreerd, eventueel nadere informatie opgevraagd wordt de klacht uitgezocht en bekeken of de klacht gegrond is.
Succescriteria	
Proces	Rapporteert klachten, manco's en schades.
	Handelt de klacht, manco of schade administratief af.
	Zorgt voor eventuele bewijzen (foto's, documenten, etc.).
	Terechte klachten, manco's en schades worden hersteld.
	Zoekt uit of klacht, manco of schade wel gegrond is.
	Vraagt nadere informatie over aard, reden, ontstaan van klacht, manco of schade.
Registreert klachten, manco's en schade.	
Resultaat	Een gegronde klacht over manco's of schade wordt adequaat afgehandeld en/of hersteld.