beroepsonderwijs bedrijfsleven

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het kwalificatiedossier mbo:

Aftersales Mobiliteitsbranche

Kwalificaties

» Serviceadviseur Mobiliteitsbranche
» Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche

Geldig vanaf

01-08-2015

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 20-11-2015

Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

Verantwoordingsinformatie 4

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp) 4
2. Examenprofielen 4
3. Arbeidsmarktinformatie 4
4. Trends en ontwikkelingen 4
5. Beroepsvereisten 5
6. Bijzondere vereisten 5
7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen 5
8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs 5
9. Onderhoudsagenda 6
10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie 7
11. Betrokkenen 7
12. Verblijfsduur 4 jarig 7
13. Aanvullende informatie 7
14. Certificaten 8

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier Aftersales Mobiliteitsbranche is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- BCP Aftersales Manager
- BCP Serviceadviseur

2. Examenprofielen

http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=9

3. Arbeidsmarktinformatie

De opleiding Serviceadviseur vindt uitsluitend plaats in de BOL-variant. De Aftersalesmanager is een nieuwe kwalificatie, waarover nog geen gegevens bekend zijn. Voor de deels vergelijkbare kwalificatie Bedrijfsmanager is echter al jaren een dalende lijn waar te nemen. Voor zowel BOL als BBL is het lastig een leerbaan/stageplek te vinden. Voor de Serviceadviseur valt opnieuw een forse daling waar te nemen ten opzichte van vorig jaar.
De voornaamste redenen voor bedrijven om geen leer- en stageplekken aan te bieden zijn:
- fulltime vacature (vijf dagen)
- ervaring vereist
- geen tijd voor begeleiding.

De vraag naar gediplomeerd personeel vertoont een sterke daling voor de Serviceadviseur en een sterke stijging voor de (vergelijkbare) Bedrijfsmanager. Voor Aftersalesmanagers waren er in 2013 zestien vacatures.

4. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De Serviceadviseur moet zorgen dat hij te allen tijde op de hoogte is en blijft van de geldende wet- en regelgeving. Het is daarom belangrijk dat de Serviceadviseur zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

De mobiliteitsbranche is continu in beweging als gevolg van nieuwe technologische mogelijkheden, maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving. Deze ontwikkelingen zorgen voor veranderingen binnen de verschillende afdelingen in het autobedrijf en de dagelijkse beroepspraktijk van de medewerkers. Dit leidt tot verdergaande professionalisering van de bedrijven. Klantgerichtheid, efficiency en nieuwe serviceconcepten zijn hierbij kernbegrippen.

Gevolgen crisis
Door de crisis wordt lastiger om omzet, efficiëntie en productie te halen. De verantwoordelijkheden voor de Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche liggen vanuit kostenoverwegingen tegenwoordig hoger dan vroeger. Specifiek voor de Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche betekent dit in de functie meer nadruk op inzicht in transactieresultaten en urenverantwoording. Alle niet-gefactureerde onderdelen en arbeidstijd-eenheden genereren potentieel verlies. De Aftersalesmanager moet hier in de huidige crisisconjunctuur meer dan ooit op sturen.

Internet
Door de opkomst van internet speelt zich veel meer af buiten de showroom. Door internet wordt de handel transparant en zijn de prijzen zichtbaar. Klanten kunnen niet alleen voor auto's, maar ook voor onderhouds- en reparatiewerkzaamheden online gaan shoppen en vervolgens de klus bij de gunstigste aanbieder laten uitvoeren. Dit verlangt van de Serviceadviseur de Aftersalesmanager dat zij pro-actiever worden en bewerkstellingen dat klanten op basis van vertrouwen en 'thuisvoelen' de werkzaamheden 'gunnen' aan het bedrijf. Daarvoor is het ook belangrijk dat het bedrijf en de mogelijkheden herkenbaar te vinden zijn op internet.

Toename van complexiteit
Een andere ontwikkeling is dat de techniek in hoog tempo verandert. Er ontstaat een toenemende complexiteit van technologie in de auto’s. Zo veranderen de aandrijftechnieken (hybride en elektrisch) en komen er steeds meer kleinere motoren met meer vermogen. De Servicadviseur en Servicemanager moeten op de hoogte zijn van ontwikkelingen en techniek die erachter schuilen. Hij moet immers de klant hierover op de juiste wijze kunnen voorlichten. Zijn kennis hierover moet up to date zijn.

Duurzaamheid
Ten slotte worden de milieu-eisen vanuit de overheid (minder CO2 uitstoot, afval scheiden, energiebesparend werken) steeds strenger. De markt wordt gedomineerd door de energielabels van de overheid. Het belastingklimaat geeft sturing aan klanten. Dat biedt ook mogelijkheden voor bijvoorbeeld energiebesparende aanpassingen.

5. Beroepsvereisten

N.v.t.

6. Bijzondere vereisten

Serviceadviseur Mobiliteitsbranche
Nee

Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche
Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

Voor niveau 3 heeft de Paritaire Commissie besloten om voor de commerciële en management-dossiers beroepsgericht Engels (Lezen B1 en Gesprekken voeren A2) verplicht te stellen. Documentatie en vakliteratuur zijn immers in veel gevallen slechts in het Engels beschikbaar en ook in de vervolgopleidingen in het hbo speelt het Engels een belangrijke rol. Het beroepsgerichte element is bij Vakkennis en Vaardigheden geborgd door de formulering 'relevant' en 'op zijn vakgebied'. Duits is niet meer opgenomen, maar kan wel als Keuzedeel worden aangeboden, wanneer daar regionaal behoefte aan blijkt. De ERK-niveaus sluiten aan bij de ERK-niveaus van de vorige generatie dossiers. Voor niveau 4 is lezen B1 gebaseerd op: - Kan relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen.

Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1		x			
A2		x	x		
A1		x	x		

Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1		x			
A2		x			
A1		x			

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

Binnen het mbo is het mogelijk om na de opleiding Serviceadviseur op niveau 3 door te stromen naar een niveau 4 opleiding, zoals Aftersalesmanager.

De Aftersales kan op niveau 4 een tweede diploma op niveau 4 behalen. Daarnaast zijn er verschillende mogelijkheden om naar het hbo door te stromen:

Voltijd
Vanaf niveau 4 Aftersalesmanager is doorstroommogelijk naar het hbo, bijvoorbeeld de opleiding Autotechniek.

Deeltijd

De deeltijd route is bedoeld voor studenten die hun studie willen combineren met de praktijk. Vaak is er in de opleiding een keuze tussen een technische en een technisch commerciële richting.

Docentenopleiding
Daarnaast zijn er deeltijd en voltijd hbo-opleidingen die opleiden voor het beroep van docent motorvoertuigentechniek. Voor studenten van mbo-niveau 4 duurt de deeltijdopleiding voor docent motorvoertuigentechniek 4 jaar en voor studenten van mbo-niveau 3 duurt de deeltijdopleiding 5 jaar. Delen van de hbo-opleiding kunnen duaal uitgevoerd worden.

Duale route
De duale route is bedoeld voor studenten die hun studie willen combineren met de praktijk en duurt vier jaar. De hogescholen die in Nederland de opleiding Autotechniek aanbieden zijn: Fontys Hogeschool, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en de Hogeschool Rotterdam. De hogescholen hebben een specialisatie/ doorstroomrichting op het gebied van management. De opleiding tot docent motorvoertuigentechniek wordt aangeboden door Fontys Hogeschool, de Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Windesheim en NHL Hogeschool. Met het mbo-diploma;Verkoopmanager bestaat de mogelijkheid van een verkort traject in het hbo, soms wordt hiermee al op het mbo gestart.

Associate Degree
Daarnaast biedt een aantal hogescholen een tweejarig onderwijsprogramma in deeltijd aan, namelijk de Associate Degree. Het AD programma ligt tussen niveau van mbo en hbo en duurt twee jaar. Op de website van de betreffende hogeschool of bij de studiecoördinator/decaan van het mbo is meer informatie over de verschillende opleidingen en minors verkrijgbaar. Binnen de mobiliteitsbranche zijn er diverse doorstroommogelijkheden van de Verkoopmanager tot Commercieel Directeur of Directeur/Bedrijfsmanager.

9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier: - uitvoerbaarheid dossier in MBO	Vanaf het moment dat dit dossier in het onderwijs gebruikt gaat worden, valt het monitoren van de uitvoerbaarheid van dossiers onder de verantwoordelijkheid van SBB. Op dit moment is nog niet bekend hoe SBB dit gaat monitoren.	SBB in samenwerking met scholen.	Vanaf 2015 wordt deze taak waargenomen door SBB.
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid	Vanaf het moment dat dit dossier in het onderwijs gebruikt gaat worden, valt het monitoren van de klanttevredenheid bij de afnemers kwalificatiestructuur onder de verantwoordelijkheid van SBB. Op dit moment is nog niet bekend hoe SBB dit gaat onderzoeken.	SBB	Vanaf 2015.
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit in het dossier.	Vanaf het moment dat dit dossier in het onderwijs gebruikt gaat worden, valt het monitoren van de actualiteit in het dossier onder de verantwoordelijkheid van SBB. Op dit moment is nog niet bekend hoe SBB dit gaat monitoren.	SBB	Vanaf 2015.
Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting bij vmbo en hbo.	Vanaf het moment dat dit dossier in het onderwijs gebruikt gaat worden, valt het monitoren van de aansluiting vmbo-mbo-hbo onder de verantwoordelijkheid van SBB. Op dit moment is nog niet bekend hoe SBB dit gaat afstemmen.	SBB	Vanaf 2015.
Evalueren beschrijving vakkennis en vaardigheden in het dossier volgens het format.	Gebruikers bevragen of de beschrijving van vakkennis en vaardigheden tot moeilijkheden hebben geleid bij de vormgeving vamn het onderwijs. Met name wordt gekeken of onderwijs in de verantwoording naar de Onderwijsinspectie last heeft ondervonden dat dezelfde items bij verschillende kerntaken zijn benoemd, omdat dezelfde items bij verschillende kerntaken relevant waren.	Tot medio 2015 door Innovam, daarna door SBB.	Vanaf moment van vaststelling door het ministerie van OCW: impactanalyse wordt oktober 2014 verwacht.
Onderhoudscyclus Beroepscompetentieprofielen	BCP's onderzoeken op actualiteit	De verantwoordelijke branche in afstemming met Innovam en de paritaire commissie	Jaarlijks

10. 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	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer 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 of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Dit dossier is deels nieuw (Categorie 1), deels bestaand met nieuwe elementen (Categorie 2).
Het is een samenvoeging van het bestaande dossier Serviceadviseur (niv.3) en de nieuw-ontwikkelde kwalificatie Servicemanager (niv.4), afgeleid van het vervallen dossier Bedrijfsmanager.

11. Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door de Innovam Groep, afdeling Innovam Consult.

Werkgroepen:
Ontwikkelaars van Innovam Consult, functionarissen uit het bedrijfsleven en docenten ROC.

Paritaire Commissie:
Onderwijs: drie vertegenwoordigers uit directies van Regionale Opleidingscentra (ROC).
Bedrijfsleven: één ondernemer Mobiliteitsbranche, één vertegenwoordiger namens branchevereniging Bovag en één vertegenwoordiger namens de vakbonden.

De Paritaire Commissie heeft een centrale rol in vormgeving van de kwalificatiestructuur van de verschillende kenniscentra. Het zorgen voor afstemming en draagvlak bij de achterbannen (beroepsonderwijs en bedrijfsleven) is bij uitstek een taak van de Paritaire Commissie en inmiddels ook wettelijk zo geregeld (artikel 9.2.1., lid 3 WEB).

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier. Vanuit het kenniscentrum is wel samenwerking met het Platform Vmbo-Mobiliteit en worden de ontwikkelingen in het HBO gevolgd.

SBB
De SBB is opdrachtgever voor de hervorming van de kwalificatiestructuur. Belangrijk is dat de opdrachtgever heldere kaders stelt. De opdrachtgever regelt via de 'Toetsingskamer' tevens de toetsing van de opgeleverde producten. Er vindt zeer regelmatig afstemming plaats tussen SBB/Toetsingskamer en het kenniscentrum over kaders en toetsing.

Expertcommissies en Gebruikerstests
Bij deze gelegenheden zijn de conceptversies van het dossier besproken met afvaardigingen uit onderwijs en bedrijfsleven. Daarbij is het dossier beoordeeld op inhoud, toetsbaarheid, uitvoerbaarheid en herkenbaarheid.

Regionale Arbeidsmarktcommissies
In de Regionale Arbeidsmarktcommissies (RAC) worden, indien relevant, ontwikkelingen in de kwalificatiedossiers en/of beroepscompetentieprofielen ter toetsing voorgelegd aan de leden. De RAC's kunnen ook startpunt zijn van nieuwe ontwikkelingen in de kwalificatiestructuur, zoals bijvoorbeeld het geval was in de ontwikkeling van twee nieuwe kwalificaties in het kwalificatiedossier Gemotoriseerde Tweewielers.

12. Verblijfsduur 4 jarig

N.v.t.

13. Aanvullende informatie

N.v.t.

14. Certificaten

N.v.t.