



Landelijke
Kwalificaties MBO

Gezelschapsdierenbranche

Crebonummer:	97400, 97410
Sector:	Voedsel en leefomgeving
Branche:	Dier
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepsgroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepsgroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de uitstromen	13
4.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren	14
4.2 Ondernemer gezelschapsdieren	16
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Voert en verzorgt dieren	18
5.2 Kerntaak 2: Verzorgt leef- en werkomgeving	19
5.3 Kerntaak 3: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop	20
5.4 Kerntaak 4: Verkoopt en verleent service	22
5.5 Kerntaak 5: Onderneemt	23
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	25
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert en verzorgt dieren	26
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verzorgt leef- en werkomgeving	27
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop	28
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Verkoopt en verleent service	30
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Onderneemt	31
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	35
1 Inleiding	35
2 Uitstromen	35
2.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren	36
2.2 Ondernemer gezelschapsdieren	62
3 Certificeerbare eenheden	109
Deel D: Verantwoording	110
1 Inleiding	110
2 Proces- en inhoudsinformatie	111
2.1 Betrokkenen	111
2.2 Verwantschap	112
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	113
2.4 Discussiepunten	115
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	116
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	117

Inleiding

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

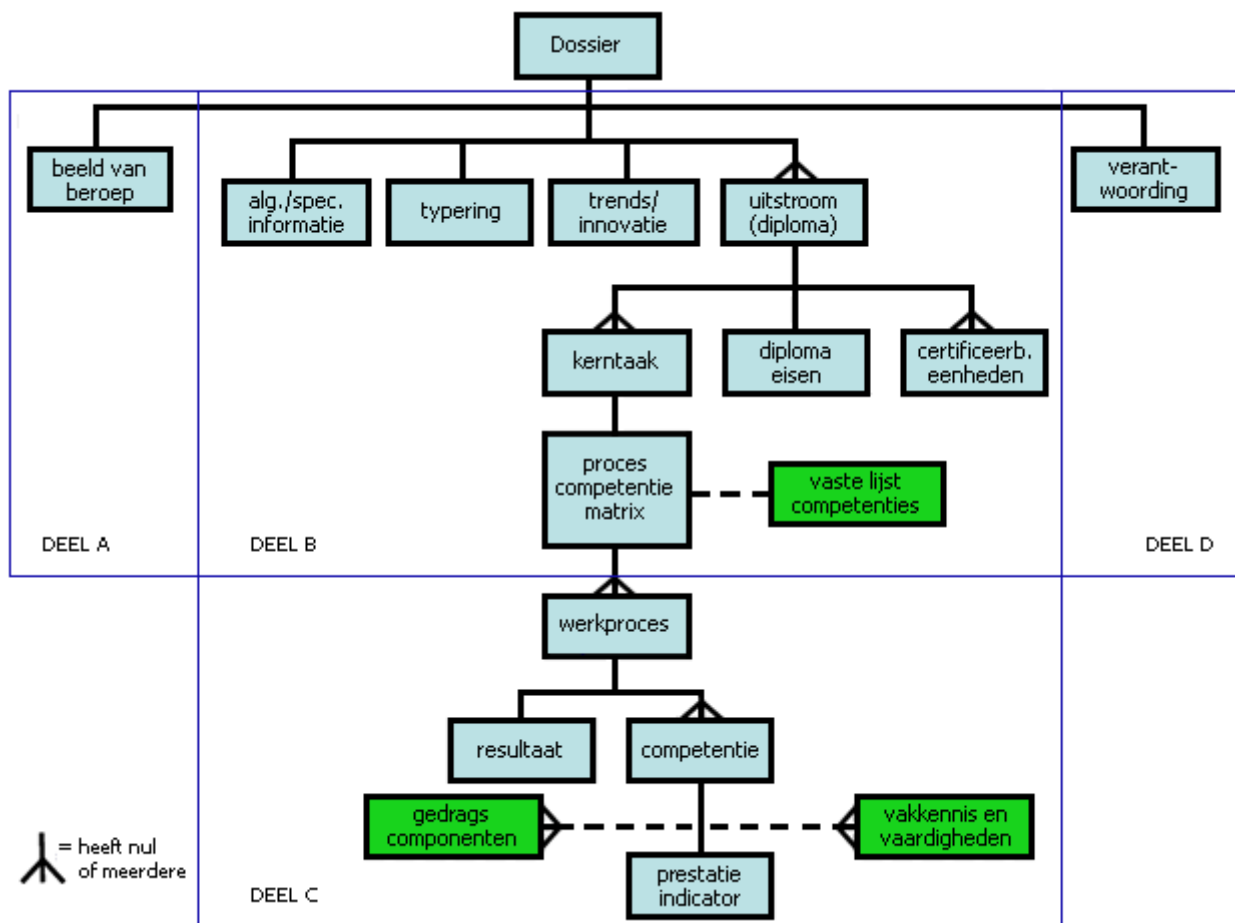
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

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 1-1 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.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Gezelschapsdierenbranche

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche verkoopt huisdieren en/of dierbenodigdheden. Hij doet dat bijvoorbeeld in een speciaalzaak of een afdeling van een tuincentrum, bouwmarkt, agrarische winkel of supermarkt.

Ruim de helft van de gezinnen in Nederland heeft huisdieren. Er wonen bij hen zo'n 1,8 miljoen honden en 3,3 miljoen katten (bron: Forum gezelschapsdieren, 2006), en verder veel konijnen, knaagdieren, vissen en vogels. Ook reptielen en amfibieën worden als huisdier gehouden.

Aan levensomstandigheden en welzijn van dieren worden verschillende eisen gesteld en dat heeft consequenties voor verzorging, huisvesting, transport en handel. Dat zijn zaken waar ook de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche verantwoordelijkheid in draagt.

In dit dossier worden diploma-eisen beschreven voor de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren en voor de ondernemer gezelschapsdieren.

Werkzaamheden

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche voert en verzorgt de dieren en hij reinigt en onderhoudt de leefomgeving van de dieren. Hij zorgt voor voldoende geschikt voer op de juiste tijd en controleert de werking van voerapparatuur en watervoorziening. Eventueel regelt hij de klimaatbeheersing, bijvoorbeeld bij vissen en reptielen.

Hij verkoopt dieren en dierbenodigdheden, houdt de winkel schoon en hygiënisch en presenteert er de dieren en producten, met informatiekaart en prijsvermelding. Hij neemt bestellingen op, beheert de voorraad, koopt in en reageert op klachten. De verkoop vraagt een commerciële instelling.

Hij hanteert dieren, verplaatst ze en voorkomt stress. Hij let ook op hun conditie en gezondheid. Dit vraagt een bepaalde vertrouwdheid met de dieren. Dat kunnen heel verschillende dieren zijn, bijvoorbeeld allerlei hondenrassen, slangen en vogels. Behalve met de veiligheid van de dieren, houdt hij in winkel en magazijn ook rekening met de veiligheid van de mensen die er komen.

De ondernemer gezelschapsdieren heeft meer verantwoordelijkheden dan de vakbekwaam verkoper. Hij maakt als ondernemer, filiaalleider of bedrijfsleider strategische keuzes voor het bedrijf. Dat wil zeggen dat hij bijvoorbeeld beslist over assortimentsuitbreiding.

Werkwijze

Afhankelijk van het type bedrijf (dierenspeciaalzaak of bedrijfsafdeling) werkt de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche zelfstandig of onder een leidinggevende. Dat kan individueel of in een team. De bedrijfsleider is zo'n leidinggevende en hij is soms ook de ondernemer. Hij draagt dan verantwoordelijkheid voor de winkel of afdeling.

Het werken met levende dieren vereist voortdurend oplettendheid en aandacht voor dierenwelzijn. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche, is behalve diervriendelijk ook klantgericht. Hij is correct en beleefd naar klanten in de winkel.

Voor de ondernemer gezelschapsdieren geldt bovendien dat hij zeer betrokken is bij zijn bedrijf. Hij is ondernemend, maakt keuzes voor het bedrijf, speelt flexibel in op de marktvraag en poogt een optimale omzet te realiseren.

Het is zaak winkel of bedrijf als diervriendelijk en kwaliteitsbewust naar het publiek te presenteren, met het dier in optimale conditie. Aandacht voor dierenwelzijn en zorg voor optimale levensomstandigheden heeft in die zin ook een economisch motief.

Het dossier en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatieprofiel Gezelschapsdierenbranche maakt deel uit van de kwalificatiestructuur Voedsel en leefomgeving in de sector Dier. Onderstaand schema laat de opbouw van deze sector zien.

4 mbo	Dierhouderij		Paraveterinaire ondersteuning	Paardensport	Gezelschapsdieren-branch
3 mbo	*Diervverzorging 3	Gespecialiseerde diervverzorging Gespecialiseerde diervverzorging paard Gespecialiseerde diervverzorging vee			
2 mbo	Diervverzorging 2				
1 mbo	Natuur, voeding en groen				
1 mbo	*Arbeidsmarkt-gekwalificeerd assistent				

* Dit dossier wordt gedeeld met alle kenniscentra.

Voor een compleet overzicht van werkveld, karakteristieken en opleidingen verwijzen we u naar www.groenonderwijs.com.

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren*
- *Ondernemer gezelschapsdieren*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven Aequor
Ontwikkeld door	Afdeling Ontwikkeling en Innovatie en sector Dier
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van Aequor op advies van de Paritaire commissie Aequor Op: 04-12-2008 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren - 3 Ondernemer gezelschapsdieren - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Ja
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverreisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>- Referentiedocument Vakbekwaamheid wederverkoper diergeneesmiddelen Fagrovet / Dibevo (jan.2006)</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoper dier en dierbenodigdheden, 22-06-2004 - Bedrijfsleider dierenspecialzaak, 22-06-2004

2.3 Typering beroepengroep

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche is werkzaam in een speciaalzaak of in een specialistische afdeling van een tuincentrum, bouwmarkt, agrarische winkel of supermarkt waar gezelschapsdieren en/of dierbenodigdheden worden verkocht aan consumenten. Een dierenpeciaalzaak voert over het algemeen een breed assortiment maar kan ook gespecialiseerd zijn. De specialistische afdelingen van een groot winkelbedrijf richten zich meer op diervoeders en een beperkt aantal dierbenodigdheden.

Hij verricht zijn werkzaamheden in de winkel, de ruimte waar de dieren verzorgd worden en eventueel het magazijn.

De beroepscontext van de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche kent twee invalshoeken, namelijk het verzorgen van de dieren enerzijds en het verkopen van de dieren en dierbenodigdheden anderzijds. Binnen de eerste invalshoek voert en verzorgt hij de dieren en verzorgt hij de leefomgeving van de dieren. Binnen de tweede invalshoek staat het verkopen, verzorgen en presenteren van winkel en product, voorraadbeheer en inkopen centraal. Ook de bijbehorende administratieve, aansturende en ondersteunende werkzaamheden horen, afhankelijk van zijn functieniveau, tot zijn takenpakket.

De ondernemer gezelschapsdieren heeft meer verantwoordelijkheden dan de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren. Zo maakt hij strategische keuzes met betrekking tot de bedrijfsformule en/of implementeert de bedrijfsformule. Uiteindelijk gaat het er om dat er een optimale omzet wordt gerealiseerd. Afhankelijk van de uitstroom en het type bedrijf werkt de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche zelfstandig uitvoerend, zelfstandig uitvoerend en aansturend als leidinggevende van een team of als ondernemer.

Het werken met levende dieren vereist van de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche een continuë oplettendheid en een voortdurende aandacht voor dierenwelzijn. Hij neemt daarin zijn eigen verantwoordelijkheid. In het contact met klanten gedraagt hij zich klantvriendelijk en correct conform geldende gedragsregels. Hij combineert een diervriendelijke houding met een klantgerichte houding. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche is communicatief en sociaal vaardig. Hij heeft een signalerende en proactieve houding, waarbij te allen tijde rekening wordt gehouden met de gezondheid en het welzijn van de dieren en met de veiligheid van mens en dier. Verder neemt hij ook milieuaspecten en arbeidsomstandigheden in acht bij al zijn werkzaamheden. Hij is betrokken bij zijn bedrijf, speelt flexibel in op wisselende omstandigheden en is daarbij zorgvuldig en resultaatgericht. Hij is zich ook bewust dat al zijn handelen een positief beeld van de zaak bij de klanten moet achterlaten. Bij de ondernemer gezelschapsdieren uit zich dit expliciet in een bedrijfsmatige en ondernemende aanpak.

2.4 Loopbaanperspectief

Op basis van scholing en/of ervaring is doorgroei mogelijk.

Een verticale doorstroming tussen de verschillende uitstromen is doorgaans mogelijk. Loopbaanperspectieven zijn aanwezig in de aanverwante sectoren van huisdieren en recreatiedieren en ook in de overige detailhandel. Binnen grotere bedrijven is het mogelijk om door te groeien naar een functie met meer verantwoordelijkheden en op een hoger niveau.

Een voorbeeld van een Hbo-opleiding is *Diermanagement*.

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	Er wordt geen groei in werkgelegenheid verwacht. Het aantal banen blijft gelijk. Wel kent de sector een redelijk tot groot verloop waardoor er een vervangingsvraag optreedt. (sectorbeleidsplan dierverzorging 2006-2009; ROA) De Paritaire commissie heeft geconstateerd dat er voldoende praktijkleerplaatsen beschikbaar zijn voor het voorliggende kwalificatieprofiel. Informatie over praktijkleerplaatsen is te vinden via Register leerbedrijven op www.aequor.nl .
Wetgeving en regelgeving	Van toepassing is Nederlandse en internationale wetgeving ten aanzien van (het houden van) dieren, onder andere de Cites wetgeving (behoud van diersoorten in de wereld). Vanuit de gezelschapsdierenbranche, maar ook vanuit de politiek, wordt aangedrongen op aanscherping van regelgeving ten aanzien van eisen aan de vakbekwaamheid van ondernemers en medewerkers en ten aanzien van het dierenwelzijn. Een en ander wordt ingegeven door de toegenomen maatschappelijke aandacht voor de belangen van het dier. De maatschappelijke aandacht voor dit onderwerp maakt dat dierenwelzijn voor de bedrijfstak ook een economische betekenis heeft. Voor de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche betekent dit dat hij steeds meer te maken krijgt met regelgeving ten aanzien van veiligheid, diergezondheid, arbeidsomstandigheden, milieu en vakbekwaamheid. Werken volgens procedures, voorschriften en regelgeving neemt verder toe.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	De branche is conjunctuurgevoelig. Uitgaven door consumenten worden bepaald door de economie. In een laagconjunctuur staat de omzet van de dierenspecialzaken onder druk. Het streven om meer onafhankelijk te zijn van de conjunctuur uit zich onder meer in een verdere filialisering van dierenspecialzaken om kostenbesparend te kunnen werken en in gezamenlijkheid waarin bijvoorbeeld Pr en inkoop kunnen geregeld. Medio 2004 is 40 tot 45% van de dierenspecialzaken aangesloten bij een formule of ketenwinkel. Dierenspecialzaken moeten hun markt delen met grote discounters. Het specialisme van de dierenspecialzaak, de kennis en deskundigheid en de kwaliteit van het advies zijn de aspecten waarmee zij zich kunnen profileren en waarmee ze hun marktaandeel kunnen behouden c.q. uitbreiden. Ook vanuit de branche wordt aangedrongen op profilering op basis van kwaliteit, onder andere via de Stichting Dierbaar die kwaliteitserkenningen toekent. De computer wordt doorgaans ingezet bij kassasystemen, productinformatie en order, voorraad- en bedrijfsadministratie. Internet speelt een rol als informatiebron, communicatiemiddel en voor E-commerce. Het gebruik van geautomatiseerde systemen neemt ook in de gezelschapsdierenbranche gestaag toe. Voor de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche betekenen deze ontwikkelingen dat deskundige klantadvisering, werken volgens (kwaliteits)procedures en regelgeving en kennis en vaardigheden op het gebied van geautomatiseerde systemen steeds belangrijker worden.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

U1: Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

U2: Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
Kerntaak 1: Voert en verzorgt dieren			
	1.1 Bereidt voeren voor	x	x
	1.2 Draagt zorg voor voer- en watervoorziening	x	x
	1.3 Verzorgt dieren	x	x
	1.4 Monitort dieren	x	x
	1.5 Hanteert dieren	x	x
	1.6 Registreert en rapporteert	x	x
Kerntaak 2: Verzorgt leef- en werkomgeving			
	2.1 Richt leefruimten in	x	x
	2.2 Reinigt en ontsmet	x	x
	2.3 Onderhoudt leef- en werkomgeving	x	x
Kerntaak 3: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
	3.1 Bereidt winkelopening voor	x	x
	3.2 Verzorgt winkel	x	x
	3.3 Verzorgt winkelpresentatie	x	x
	3.4 Verzorgt producten	x	x
	3.5 Ontvangt en verwerkt producten	x	x
	3.6 Bewaakt voorraad	x	x
	3.7 Bepaalt assortiment		x
	3.8 Koopt in		x
	3.9 Maakt onderhouds- en presentatieplan		x
Kerntaak 4: Verkoopt en verleent service			
	4.1 Ontvangt en benadert klanten	x	x
	4.2 Voert verkoopgesprek	x	x

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	
	4.3	Neemt bestellingen aan	x	x
	4.4	Signaleert en handelt klachten af	x	x
	4.5	Bedient het afrekenstelsel	x	x
Kerntaak 5: Onderneemt				
	5.1	Ontwikkelt ondernemingsplan		x
	5.2	Implementeert ondernemingsplan		x
	5.3	Innoveert onderneming		x
	5.4	Stelt marketingmix vast		x
	5.5	Onderhoudt externe contacten		x
	5.6	Stelt financieel beleid vast		x
	5.7	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze		x
	5.8	Beheert bedrijfsadministratie		x
	5.9	Voert personeelsbeleid		x
	5.10	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid		x
	5.11	Plant en verdeelt werkzaamheden		x
	5.12	Stuurt medewerkers aan		x
	5.13	Begeleidt medewerkers		x

4. Beschrijving van de uitstromen

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

De uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren*
- *Ondernemer gezelschapsdieren*

4.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren is werkzaam in een speciaalzaak of in een specialistische afdeling van een tuincentrum, bouwmarkt, agrarische winkel of supermarkt waar gezelschapsdieren en/of dierbenodigdheden worden verkocht aan consumenten. Hij is werkzaam in de winkel, in de ruimte waar de dieren verzorgd worden en in voorkomende gevallen in het magazijn.
Typerende beroepshouding	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren is werkzaam in een omgeving waar dierenzorg en dierenwelzijn gecombineerd moeten worden met klantgerichtheid. In beide gevallen treedt hij signalerend en pro-actief op, waarbij te allen tijde rekening wordt gehouden met het welzijn van de dieren en met de veiligheid van mens en dier. Hij is zich ook bewust dat al zijn handelen een positief beeld van de zaak bij de klanten moet achterlaten. Bij zijn werkzaamheden houdt hij rekening met de consequenties voor het milieu en voor de arbeidsomstandigheden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren heeft een uitvoerende, signalerende en informerende rol. Hij voert het werk zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk en voor de naleving van procedures met betrekking tot veiligheid, gezondheid, dierenwelzijn en milieu. Daarnaast draagt hij verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening en klantenservice en is hij medeverantwoordelijk voor de beeldvorming van/over het bedrijf. Hij werkt onder eindverantwoordelijkheid van de ondernemer of bedrijfsleider.
Complexiteit	De werkzaamheden zijn overwegend routinematig van aard. De complexiteit is gelegen in het feit dat zijn beroep gekenmerkt wordt door twee verschillende invalshoeken, namelijk het verzorgen van dieren en het verkopen van dieren. Deze twee liggen soms in het verlengde van elkaar, maar kunnen soms ook tegenstrijdige belangen met zich meebrengen. Wat uit het oogpunt van welzijn van het dier goed is, kan minder goed zijn vanuit het oogpunt van de verkoop; en het omgekeerde geldt ook. Hij moet alert zijn op het gedrag en de conditie van dieren om tijdig een eventuele ziekte te kunnen waarnemen. Het is de taak van de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren om op afwijkende omstandigheden of gedragingen van de dieren op de juiste manier te reageren. Daarnaast moet hij klantgericht zijn en een goede verkoper zijn. De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren moet een aanvaardbare balans vinden in zijn soms tegenstrijdige rollen. Hij bezit hiervoor specialistische kennis van en specialistische vaardigheden voor de uitoefening van het beroep.
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, Gezondheids- en Welzijnswet voor Dieren, ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. Honden- en kattenbesluit, ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. (Bron: http://www.aequor.nl/Aequor/Pages/downloads/files/Wettelijke_beroepsvereisten.pdf Komt de verbinding niet tot stand, kijk op de website van Aequor;downloads, competentiegerichte kwalificatiestructuur)
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands. De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt. De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

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

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	x

4.2 Ondernemer gezelschapsdieren

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De ondernemer gezelschapsdieren is werkzaam als ondernemer, filiaalleider of bedrijfsleider in een speciaalzaak of in een specialistische afdeling van een tuincentrum, bouwmarkt, agrarische winkel of supermarkt waar gezelschapsdieren en/of dierbenodigdheden worden verkocht aan consumenten. De ondernemer gezelschapsdieren is werkzaam in de winkel, in de ruimte waar de dieren verzorgd worden en in voorkomende gevallen in het magazijn en het kantoor.					
Typerende beroepshouding	De ondernemer gezelschapsdieren is werkzaam in een omgeving waar dierenzorg, dierenwelzijn gecombineerd moet worden met klantgerichtheid. Hij heeft een bedrijfsmatige en ondernemende houding en is zeer betrokken bij zijn bedrijf. Hij is klantgericht en commercieel en heeft een voortdurende aandacht voor (het welzijn van) zijn dieren. Hij speelt flexibel in op wisselende interne en externe omstandigheden en is daarbij zorgvuldig en resultaatgericht.					
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4					
Rol en verantwoordelijkheden	De ondernemer gezelschapsdieren heeft een leidinggevende en coördinerende rol. Daarnaast neemt hij ook diverse uitvoerende werkzaamheden voor zijn rekening waarbij hij een uitvoerende signalerende en informerende rol heeft. Hij is verantwoordelijk voor de totale bedrijfsvoering en de bedrijfsresultaten en dus voor de continuïteit van het bedrijf.					
Complexiteit	De werkzaamheden die de ondernemer gezelschapsdieren uitvoert zijn zowel routinematig als niet routinematig van aard. De werkzaamheden zijn zeer divers. De continuïteit van het bedrijf is sterk afhankelijk van een creatieve bedrijfsvoering. Alleen door actief initiatieven te ontplooiën kan worden ingespeeld op ontwikkelingen in de markt. Het beroep van de ondernemer gezelschapsdieren wordt verder gekenmerkt door afwisselende werkzaamheden op het gebied van leidinggeven en bedrijfsvoering. Hij moet een evenwicht vinden tussen bedrijfsmatig opereren, klantgericht werken en diervriendelijk werken. Dierenwelzijn is een maatschappelijk belangrijk onderwerp. De ondernemer gezelschapsdieren staat voor de opgave om dit gegeven niet als bedreiging te zien, maar als een kans om het bedrijf als diervriendelijk en kwaliteitsbewust te presenteren naar het publiek. Hiertoe bezit hij specialistische kennis van en vaardigheden voor de uitoefening van het beroep en de bedrijfsvoering.					
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, Gezondheids- en Welzijnswet voor Dieren; ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. Honden- en kattenbesluit, ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. (Bron: http://www.aequor.nl/Aequor/Pages/downloads/files/Wettelijke_beroepsvereisten.pdf Komt de verbinding niet tot stand, kijk op de website van Aequor;downloads, competentiegerichte kwalificatiestructuur)					
Branche vereisten	Nee					
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands. De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt. De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt. Nederlands					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
	C2					

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1	x		x		
X2	x	x	x		x
X1	x	x	x		x

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Voert en verzorgt dieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren	Werkprocessen bij kerntaak 1													
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche maakt een planning voor het voeren en bepaalt het benodigde voer. Hij bewaakt kwaliteit en kwantiteit van het voer en controleert in voorkomende gevallen de werking van voerapparatuur en watervoorziening. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche draagt volgens een afgestemd voerschema zorg voor de voer- en watervoorziening voor de dieren. Hij bedient indien van toepassing de voerapparatuur, controleert de voer- en vochtproefname en neemt maatregelen bij afwijkingen. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche schat in welke dieren op welk moment welke verzorging nodig hebben. Hij verzorgt indien nodig het exterieur van de dieren en voert verzorgingswerkzaamheden uit ten behoeve van de conditie van de dieren waarbij hij de preventieve en curatieve gezondheidszorg ondersteunt. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche monitort de dieren waarbij hij de conditie van de (groepen) dieren controleert en afwijkingen en ziekten signaleert. Hij raadpleegt indien nodig deskundigen over gesignaleerde afwijkingen. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche hanteert dieren. Indien nodig verplaatst hij hierbij dieren. Hij voorkomt stress bij de dieren, stimuleert gewenst gedrag en corrigeert ongewenst gedrag van dieren. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche registreert gegevens met betrekking tot de voer- en watervoorziening en –opname. Ook registreert en analyseert hij relevante informatie met betrekking tot de verrichte verzorgingswerkzaamheden. Hij rapporteert aan betrokkenen en meldt urgente situaties direct. De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren overlegt met zijn leidinggevende als het gaat om de planning en het nemen van maatregelen bij afwijkingen. Toelichting: De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche stemt al zijn werkzaamheden af op de verschillende dieren die in de winkel aanwezig zijn. De diersoort bepaalt onder andere de meest geschikte voer- en watervoorziening, de wijze waarop met de dieren moet worden omgegaan, hoe ze gehanteerd moeten worden en de aard van de huisvestingsverrijking. Doel van deze werkzaamheden is het dier in optimale conditie en verschijningsvorm te houden zodat ze aantrekkelijk zijn voor de verkoop. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche maakt bij al zijn de werkzaamheden met uitzondering van het voorbereiden van het voeren en het registreren en rapporteren, steeds de afweging in hoeverre hij maatregelen kan nemen om het dierenwelzijn te waarborgen en te verbeteren. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche houdt bij al zijn werkzaamheden rekening met de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past daarbij de geldende procedures met betrekking tot hygiëne, voedselveiligheid, gezondheid, dierenwelzijn, arbeidsomstandigheden, milieu en kwaliteit toe. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche is voortdurend alert op afwijkende situaties en maakt de afweging in welke gevallen hij overleg voert met de leidinggevende en/of deskundigen raadpleegt en in welke gevallen hij op eigen initiatief moet ingrijpen. Bij het voorbereiden van het voeren en tijdens voeren houdt de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche rekening met factoren als het voeradvies, de conditie van de dieren, het productiestadium en het eetgedrag van de dieren. Ook spelen de beschikbaarheid, samenstelling, kwaliteit en prijs een rol bij het bepalen van voermiddelen.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1010 398 1082 450">1.1</td> <td data-bbox="1082 398 1477 450">Bereidt voeren voor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 450 1082 524">1.2</td> <td data-bbox="1082 450 1477 524">Draagt zorg voor voer- en watervoorziening</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 524 1082 575">1.3</td> <td data-bbox="1082 524 1477 575">Verzorgt dieren</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 575 1082 627">1.4</td> <td data-bbox="1082 575 1477 627">Monitort dieren</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 627 1082 678">1.5</td> <td data-bbox="1082 627 1477 678">Hanteert dieren</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 678 1082 707">1.6</td> <td data-bbox="1082 678 1477 707">Registreert en rapporteert</td> </tr> </table>	1.1	Bereidt voeren voor	1.2	Draagt zorg voor voer- en watervoorziening	1.3	Verzorgt dieren	1.4	Monitort dieren	1.5	Hanteert dieren	1.6	Registreert en rapporteert	
1.1	Bereidt voeren voor													
1.2	Draagt zorg voor voer- en watervoorziening													
1.3	Verzorgt dieren													
1.4	Monitort dieren													
1.5	Hanteert dieren													
1.6	Registreert en rapporteert													

5.2 Kerntaak 2: Verzorgt leef- en werkomgeving

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche richt de leefruimten in. Hij regelt in voorkomende situaties de klimaatbeheersing. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen. Ook zorgt hij voor persoonlijke hygiëne. Hij verwijdert mest- en afvalstoffen. In voorkomende gevallen neemt hij extra hygiënische maatregelen ter voorkoming van (verspreiding van) ziekten en informeert hij relevante betrokkenen over het hygiëneplan c.q. hygiëneprotocol. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche realiseert een representatieve en veilige leef- en werkomgeving. Hij onderhoudt en repareert hiertoe ruimten, materialen, apparatuur en vervoermiddelen. De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren overlegt met zijn leidinggevende als het gaat om het inrichten van de leefomgeving.</p> <p>Toelichting: De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche stemt al zijn werkzaamheden af op de verschillende dieren die in de winkel aanwezig zijn. De diersoort bepaalt onder andere de leefruimte en de hygiënische maatregelen die moeten worden genomen. Doel van deze werkzaamheden is de omgeving aantrekkelijk te maken en te houden voor de klant. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche houdt bij al zijn werkzaamheden rekening met de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past daarbij de geldende procedures met betrekking tot hygiëne, voedselveiligheid, gezondheid, dierenwelzijn, arbeidsomstandigheden, milieu en kwaliteit toe. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche is voortdurend alert op afwijkende situaties en maakt de afweging in welke gevallen hij overleg voert met de leidinggevende.</p>	2.1	Richt leefruimten in
	2.2	Reinigt en ontsmet
	2.3	Onderhoudt leef- en werkomgeving

5.3 Kerntaak 3: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche zorgt dat voor openingstijd de dieren representatief zijn en maakt de winkel gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, controleert de dieren en de staat van de dierverblijven, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekensysteem gebruiksklaar. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche ruimt de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt de ze schoon volgens een opgesteld onderhoudsplan. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche stelt de presentatie van de winkel op met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche verzorgt op een deskundige wijze dagelijks de dierbenodigdheden en voeders en zorgt voor een optimale kwaliteit. Hij ververs de dierbenodigdheden en voeders wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche beoordeelt wat er met afwijkende producten moet gebeuren volgens bedrijfsprocedures. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders. Bij afwijkingen handelt hij volgens procedure. Hij slaat de dierbenodigdheden en voeders op in het magazijn of transporteert dieren, dierbenodigdheden of voeders direct naar de winkel. Hij vervoert deze onder de vereiste condities. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van dierbenodigdheden en voeders. Hij hanteert het first-in first-out principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren. De ondernemer gezelschapsdieren bepaalt het assortiment op basis van de winkelformule, de trends en marktontwikkelingen en de concurrentie. Hij gaat na of het assortiment aan de behoefte van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming. Hij overlegt met de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren over de assortimentkeuze. De ondernemer gezelschapsdieren stelt op basis van de voorraad registratie het inkoopvolume vast en koopt in. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en levertijden. Hij registreert en evalueert de inkoop. De ondernemer gezelschapsdieren stelt een onderhouds- en presentatieplan op. Hij beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten. De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren schakelt bij twijfel en onduidelijkheden in de werkuitvoering te alle tijden een collega en/of leidinggevende in. Toelichting: De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche heeft een commerciële houding/instelling wanneer hij de winkelpresentatie verzorgt en bij de assortimentbepaling. Hij werkt tijdens het verzorgen van de dierbenodigdheden en voeders en het ontvangen en verwerken ervan continu met respect en</p>	3.1	Bereidt winkelopening voor
	3.2	Verzorgt winkel
	3.3	Verzorgt winkelpresentatie
	3.4	Verzorgt producten
	3.5	Ontvangt en verwerkt producten
	3.6	Bewaakt voorraad
	3.7	Bepaalt assortiment
	3.8	Koopt in
	3.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan

verantwoordelijkheidsgevoel aan de kwaliteit van deze producten. Hij is bij werkzaamheden die direct verband houden met dieren alert op dierenwelzijn. Hij is zich bewust van de kwetsbaarheid en bederfelijkheid van sommige van de dierbenodigdheden en voeders. Hij hanteert, tijdens het ontvangen en verwerken van producten en tijdens het voorraadbeheer, het first-in first out principe om derving te voorkomen. Hij beheert de voorraad met behulp van een (geautomatiseerd) voorraadsysteem

5.4 Kerntaak 4: Verkoopt en verleent service

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche achterhaalt, door het stellen van vragen, de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over de dieren, de benodigdheden en de voeders, de toepassingen daarvan, de verzorging dieren en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche ontvangt klachten van klanten. Hij signaleert klachten tijdens contacten met klanten en hij onderzoekt de oorzaak hiervan. Hij schat de ernst in van de klachten en bepaalt op welke wijze de klachten worden afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche handelt de verkoop af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en het afrekensysteem om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor de transportverpakking voor dieren afgestemd op het dier en hij zorgt ook voor het in- of verpakken van producten. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rond het gesprek op een passende wijze af. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche schakelt bij twijfel en onduidelijkheden in de werkuitvoering te allen tijde een collega en/of leidinggevende in. Toelichting: De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche heeft een klantgerichte en commerciële houding/instelling. Hij geeft in het verkoopgesprek de klant een advies op maat. Dit advies is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de eisen die een dier stelt en de commerciële doelstellingen van de organisatie. Tijdens het verkopen houdt hij verdachte situaties in de gaten om zo winkelcriminaliteit tegen te gaan.</p>	4.1	Ontvangt en benadert klanten
	4.2	Voert verkoopgesprek
	4.3	Neemt bestellingen aan
	4.4	Signaleert en handelt klachten af
	4.5	Bedient het afrekensysteem

5.5 Kerntaak 5: Onderneemt

Kerntaak 5 Onderneemt	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren maakt strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Hij beschrijft de doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en beschrijft tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden. De ondernemer gezelschapsdieren kiest een bedrijfsformule. Hij oriënteert zich op wettelijke en maatschappelijke kaders en stelt zijn ondernemingsplan op. Hij past zijn ondernemingsplan steeds aan op basis van gewijzigde ontwikkelingen. De ondernemer gezelschapsdieren stelt een activiteitenplan op om het beleid van de onderneming uit te voeren. Hij geeft in het activiteitenplan aan welke marketingactiviteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor beschikbaar zijn. Op basis van activiteitenplannen bewaakt hij de voortgang van de activiteiten en maakt hij mensen en middelen vrij. Hij stelt waar nodig het beleid of het activiteitenplan bij of doet hier voorstellen voor. De ondernemer gezelschapsdieren innoveert de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de organisatie op basis van de marktanalyse. Hij oriënteert zich op het gebied van ontwikkelingen en innovaties in de branche, met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten. Hij doet voorstellen voor uit te voeren verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten. Hij onderzoekt hiervoor de mogelijkheden en het draagvlak in het bedrijf. Hij zet de voorstellen om in acties. De ondernemer gezelschapsdieren bepaalt de producten/diensten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten/diensten, de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn onderneming vormgeeft en de plaats waar hij zijn onderneming vestigt. De ondernemer gezelschapsdieren onderhoudt (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe adviseurs en bouwt een eigen netwerk op. Hij raadpleegt externe contacten om informatie te verkrijgen die van belang is voor het opstarten en continueren van zijn onderneming en profileert zich positief binnen zijn netwerk, afgestemd op de doelgroep. Hij maakt mede op basis van de informatie afkomstig uit zijn netwerk keuzes voor zijn onderneming. De ondernemer gezelschapsdieren stelt het financieel beleid van het bedrijf vast door op basis van de jaarrekening en de financiële prognoses, de begroting en de budgetten vast te stellen. De ondernemer gezelschapsdieren controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn btw correct af. De ondernemer gezelschapsdieren voert de financiële administratie uit. Hij besteedt eventueel bepaalde administraties/registraties uit aan derden. De ondernemer gezelschapsdieren stelt zijn behoefte aan personeel vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt deze werving uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker. De ondernemer gezelschapsdieren bepaalt het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan. De ondernemer gezelschapsdieren maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij kent verantwoordelijkheden toe aan de medewerkers en wijst hen de werkzaamheden toe. Hij houdt hierbij rekening met de</p>	<p>5.1</p> <p>5.2</p> <p>5.3</p> <p>5.4</p> <p>5.5</p> <p>5.6</p> <p>5.7</p> <p>5.8</p> <p>5.9</p> <p>5.10</p> <p>5.11</p> <p>5.12</p> <p>5.13</p>	<p>Ontwikkelt ondernemingsplan</p> <p>Implementeert ondernemingsplan</p> <p>Innoveert onderneming</p> <p>Stelt marketingmix vast</p> <p>Onderhoudt externe contacten</p> <p>Stelt financieel beleid vast</p> <p>Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze</p> <p>Beheert bedrijfsadministratie</p> <p>Voert personeelsbeleid</p> <p>Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid</p> <p>Plant en verdeelt werkzaamheden</p> <p>Stuurt medewerkers aan</p> <p>Begeleidt medewerkers</p>

kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij past deze planning wanneer nodig aan. De ondernemer gezelschapsdieren informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. De ondernemer gezelschapsdieren motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken. Toelichting: De ondernemer gezelschapsdieren heeft een beleidsbepalende en een beleidsbewakende rol. Hij is eindverantwoordelijke voor het bedrijf(-sonderdeel). De taak van een ondernemer wordt gekenmerkt door een continu zoek- en keuzeprocess. Hij moet anticiperen op ontwikkelingen en wisselende omstandigheden, hier flexibel en creatief mee omgaan en op basis daarvan keuzes maken om diverse aspecten van de bedrijfsvoering op elkaar af te stemmen en te integreren. Hij houdt tijdens de beleidsvorming rekening met marktontwikkelingen en maatschappelijke ontwikkelingen. Het opstellen van een goed beleid is doorslaggevend voor succesvol ondernemen. Het maken van goede analyses, het ter zake consulteren van deskundigen en het communiceren met medewerkers is erg belangrijk om de onderneming te laten floreren.

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 uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert en verzorgt dieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt voeren voor					■ ■						■ ■		□ ■				■ ■		■ ■	■ ■						
1.2	Draagt zorg voor voer- en watervoorziening					□ ■	■ ■					■ ■	■ ■									■ ■					
1.3	Verzorgt dieren					□ ■	■ ■					■ ■	■ ■	□ ■								■ ■	■ ■				
1.4	Monitort dieren	■ ■				■ ■						■ ■		□ ■							■ ■	■ ■					
1.5	Hanteert dieren						■ ■					■ ■	■ ■									■ ■	■ ■				
1.6	Registreert en rapporteert					■ ■				■ ■				■ ■								■ ■					

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verzorgt leef- en werkomgeving

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving		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	Richt leefruimten in					■ ■						■ ■	■ ■	■ ■								■ ■					
2.2	Reinigt en ontsmet		■ ■									■ ■	■ ■								■ ■	■ ■					
2.3	Onderhoudt leef- en werkomgeving						■ ■					■ ■	■ ■									■ ■					



6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		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																												
3.1	Bereidt winkelopening voor				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															<input type="checkbox"/>							
3.2	Verzorgt winkel										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>							
3.3	Verzorgt winkelpresentatie				<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>							
3.4	Verzorgt producten										<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3.5	Ontvangt en verwerkt producten					<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Onderneemt

Kerntaak 5 Onderneemt		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.1	Ontwikkelt ondernemingsplan	<input type="checkbox"/>																									<input type="checkbox"/>
5.2	Implementeert ondernemingsplan	<input type="checkbox"/>																									<input type="checkbox"/>

Kerntaak 5 Onderneemt	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
5.3	Innoveert onderneming												<input type="checkbox"/>												<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4	Stelt marketingmix vast	<input type="checkbox"/>											<input type="checkbox"/>												<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5	Onderhoudt externe contacten				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																			

Kerntaak 5 Onderneemt	Competenties																										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																											
5.6	Stelt financieel beleid vast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												<input type="checkbox"/>	
5.7	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	
5.8	Beheert bedrijfsadministratie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>						
5.9	Voert personeelsbeleid												<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	
5.10	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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 uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom 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. Uitstromen

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 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt voeren voor					x						x							x		x						
1.2	Draagt zorg voor voer- en watervoorziening						x					x	x									x					
1.3	Verzorgt dieren						x					x	x									x					
1.4	Monitort dieren	x				x						x									x	x					
1.5	Hanteert dieren						x					x	x									x					
1.6	Registreert en rapporteert					x					x			x								x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.1 werkproces: Bereidt voeren voor			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren maakt in overleg een planning voor het voeren en bepaalt het benodigde voer. Hij bewaakt kwaliteit en kwantiteit van het voer, houdt de voervoorraad op peil en controleert in voorkomende gevallen de werking van voerapparatuur en watervoorziening. Hij werkt hierbij binnen de kaders van de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past de geldende regelgeving toe.		
Gewenst resultaat	De benodigde hoeveelheid voer met de gewenste kwaliteit is beschikbaar. De apparatuur is gebruiksklaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij bereidt het voeren voor volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen toe die gelden voor het werk.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van biologische en scheikundige aspecten rondom voeren en voermiddelen Kennis van de kwaliteitseisen in de keten en de verantwoordelijkheden ten aanzien van voedselveiligheid en diergezondheid Kennis van de specifieke voerbehoefte van het dier Kennis van de werking van voerapparatuur Rekenvaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Hij bewaakt de kwaliteit van de voervoorraad en signaleert en rapporteert tijdig afwijkingen aan voermiddelen en apparatuur zodat deze voor het voeren gebruiksklaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een voerplanning en regelt de inkoop van de voermiddelen rekeninghoudend met doorlooptijd, houdbaarheid, bestel en levertermijnen, zodat de gewenste voermiddelen in de benodigde hoeveelheid beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij bespreekt met zijn leidinggevende de voerplanning en welke voermiddelen moeten worden besteld, zodat de werkzaamheden zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren**1.1 werkproces: Bereidt voeren voor**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij bepaalt op basis van het voeradvies en de specifieke eigenschappen van het dier welke soort voermiddelen, welke samenstelling en welke hoeveelheid geschikt zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.2 werkproces: Draagt zorg voor voer- en watervoorziening			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren voorziet volgens een afgestemd voerschema de dieren van voer en water binnen de kaders van de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en regelgeving en waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hij controleert de voer- en vochtopname en neemt maatregelen bij afwijkingen.		
Gewenst resultaat	De dieren krijgen het gewenste water en voer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij voorziet de dieren van voer en water in lijn met de ethische maatstaven voor dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van biologische en scheikundige aspecten rondom voeren en voermiddelen Kennis van de kwaliteitseisen in de keten en de verantwoordelijkheden ten aanzien van voedselveiligheid en diergezondheid Kennis van de specifieke voerbehoefte van het dier Kennis van de werking van voerapparatuur Samenhang, voer, voeren en conditie dieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij voorziet de dieren van voer en water volgens de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe die gelden voor het werk.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt de voerapparatuur, watervoorziening en de voermiddelen efficiënt en effectief zodat er geen onnodige verspilling en/of schade optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren**1.2 werkproces: Draagt zorg voor voer- en watervoorziening**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij controleert de voer- en wateropname en bepaalt in hoeverre en welke specifieke maatregelen genomen moeten worden, rekening houdend met verschillen in voeradvies, conditie en productiestadium zodat de dieren het gewenste voer en water krijgen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.3 werkproces: Verzorgt dieren			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren schat in welke dieren op welk moment welke verzorging nodig hebben waarbij hij werkt binnen de kaders van de voor het bedrijf geldende zorgsystemen regelgeving toe. Hij is alert is op welzijn van de dieren. Hij verzorgt indien nodig het exterieur van dieren en voert verzorgingswerkzaamheden uit ten behoeve van de conditie van de dieren waarbij hij de preventieve en curatieve gezondheidszorg ondersteunt.		
Gewenst resultaat	De dieren zijn in gewenste conditie en vertonen natuurlijk gedrag. Exterieur ziet er verzorgd uit.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij verzorgt de dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Gedragsverrijking Kennis van de specifieke dieren Kennis van verzorging
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij verzorgt dieren volgens de voor het bedrijf zorgsystemen en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij kiest de juiste materialen en middelen voor de verzorging van de dieren en de preventieve en curatieve gezondheidszorg en gebruikt deze verantwoord en effectief zodat de werkzaamheden vlot en veilig verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij bepaalt het moment en de aard van de verzorging die de dieren nodig hebben, voert verzorgingswerkzaamheden en preventieve en curatieve gezondheidszorg uit en assisteert deskundigen bij specialistische (be)handelingen zodat de dieren de gewenste conditie hebben en het exterieur er verzorgd uitziet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.4 werkproces: Monitort dieren			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren monitort binnen de kaders van procedures en voorschriften de dieren waarbij hij de conditie van (groepen) dieren controleert. Hij signaleert ziekten en afwijkingen en maakt de afweging in welke gevallen hij overlegt met de leidinggevende en in welke gevallen hij op eigen initiatief ingrijpt.		
Gewenst resultaat	Eventuele aanwezige afwijkingen en/of ziekten zijn in een vroeg stadium geconstateerd en werkzaamheden kunnen hierop worden aangepast. Actueel zicht op de algehele conditie van de dieren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen 	Hij toont bij geconstateerde afwijkingen en ziekten initiatief om binnen de eigen bevoegdheden, knelpunten op te lossen, zodat werkzaamheden waar nodig tijdig worden aangepast.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van afwijkingen en ziekten bij dieren Kennis van de specifieke dieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij monitort dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	Hij monitort systematisch en zorgvuldig, werkt hierbij volgens beproefde methoden en signaleert hierdoor vroegtijdig afwijkingen en/of ziekten bij het dier zodat er indien nodig actie kan worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt tijdig leidinggevende over gesignaleerde afwijkingen zodat duidelijk is welke maatregelen eventueel genomen dienen te worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij signaleert en reageert alert op aanwezige afwijking en/of ziektes bij van dieren op basis van vaktechnisch inzicht zodat aanwezige afwijkingen en/of ziekten in een vroeg stadium zijn geconstateerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.5 werkproces: Hanteert dieren			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren hanteert binnen de kaders van procedures, voorschriften en regelgeving, dieren en verplaatst ze waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hierbij voorkomt hij stress bij de dieren. Hij stimuleert gewenst gedrag en corrigeert ongewenst gedrag van dieren.		
Gewenst resultaat	De dieren zijn rustig en goed hanteerbaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij hanteert dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de specifieke dieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij kiest de juiste materialen en middelen bij het hanteren van dieren en gebruikt de materialen en middelen verantwoord en effectief zodat er geen onnodige stress optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij hanteert en verplaatst dieren afgestemd op het specifieke dier en stimuleert gewenst gedrag bij dieren zodat de dieren rustig en goed hanteerbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.6 werkproces: Registreert en rapporteert			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren registreert en rapporteert gegevens met betrekking tot de voer- en watervoorziening en –opname binnen de kaders van procedures en voorschriften. Ook registreert hij relevante informatie met betrekking tot de verrichte verzorgingswerkzaamheden en analyseert deze. Hij rapporteert aan betrokkenen en meldt urgente situaties direct.		
Gewenst resultaat	Actuele en accurate informatie over de verschillende bedrijfsprocessen is beschikbaar. Bij afwijkende gegevens kan indien noodzakelijk onmiddellijk actie worden ondernomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij brengt structuur aan in gegevens over voer en verzorging van de dieren en trekt logische conclusies uit de beschikbare informatie waarbij hij rekening houdt met de onderlinge samenhang zodat indien noodzakelijk onmiddellijk actie kan worden ondernomen bij afwijkende gegevens.	<ul style="list-style-type: none"> • Analysetechnieken • Kennis van rapporteren • Kennis van registratiesystemen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij verwerkt en registreert gegevens met betrekking tot voer- en watervoorziening, voer- en wateropname en de te verrichte verzorgingswerkzaamheden accuraat en volledig zodat actuele en accurate informatie over de verschillende bedrijfsprocessen beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij registreert en rapporteert volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past wettelijke richtlijnen toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	Hij wijst anderen actief op informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en meldt urgente situaties direct zodat actuele en accurate informatie beschikbaar is voor betrokkenen en onmiddellijk actie kan worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving		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																											
2.1	Richt leefruimten in					X						X	X									X					
2.2	Reinigt en ontsmet		X									X	X							X	X						
2.3	Onderhoudt leef- en werkomgeving						X					X	X								X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving			
2.1 werkproces: Richt leefruimten in			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren richt in overleg met zijn leidinggevende en volgens tekening of plan de leefruimten in binnen de kaders van de geldende procedures en richtlijnen. Hij regelt in voorkomende gevallen het klimaat. Indien nodig raadpleegt hij leidinggevende en/of deskundigen.		
Gewenst resultaat	De inrichting van de leefruimten is afgestemd op de dieren en passend bij het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij richt leefruimtes voor dieren in volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van dieren Kennis van leefseisen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij is goed op de hoogte van de mogelijkheden van materialen voor het inrichten van de leefruimten en kiest afhankelijk van de situatie de juiste materialen en middelen zodat de leefruimte het meest optimaal wordt vormgegeven.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt tijdig met zijn leidinggevende en/of deskundigen over de inrichting van de leefruimten zodat de inrichting van de leefruimten is afgestemd op de dieren en past bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij richt uitgaande van een inrichtingplan of tekening en gebruikmakend van vaktechnisch inzicht de leefruimten voor aanwezige dieren in en regelt in voorkomende gevallen het klimaat zodat de inrichting van de leefruimten is afgestemd op de dieren en past bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving			
2.2 werkproces: Reinigt en ontsmet			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen en signaleert afwijkingen binnen de kaders van op het bedrijf geldende procedures en wettelijke richtlijnen. Hij zorgt voor persoonlijke hygiëne en verwijdert mest- en afvalstoffen. In voorkomende gevallen neemt hij extra hygiënische maatregelen ter voorkoming van (verspreiding van) ziekten en instrueert hij relevante betrokkenen over het hygiëneplan c.q. hygiëneprotocol.		
Gewenst resultaat	Hygiënische ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	Hij geeft duidelijke instructies over de te nemen hygiënische maatregelen en het hygiëneprotocol aan externen van het bedrijf waardoor zij exact weten welke maatregelen zij moeten zodat de hygiëne gehandhaafd blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van ontsmettings- en reinigingsmethoden en middelen Persoonlijke hygiëne Werken met gevaarlijke stoffen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij reinigt en ontsmet de leef- en werkomgeving volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen 	Hij signaleert tijdens het reinigen en ontsmetten tijdig afwijkingen en rapporteert deze zodat actie ondernomen kan worden om de ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen hygienisch en op tijd in orde te krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest op basis van de situatie en probleem/vraag de juiste wijze van reinigen en ontsmetten met bijbehorende middelen, gaat zorgvuldig, netjes en veilig om met de apparatuur en middelen en zorgt ervoor dat reiniging en ontsmettingsmiddelen niet oneigenlijk gebruikt kunnen worden zodat de reiniging en ontsmetting efficiënt en effectief gebeurt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	Hij houdt de verblijfsruimten voor dieren schoon en reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur, materialen op fysiek verantwoorde wijze zodat de ruimte, apparatuur en materialen voldoen aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving			
2.3 werkproces: Onderhoudt leef- en werkomgeving			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren realiseert een representatieve en veilige leef- en werkomgeving binnen de kaders van de op het bedrijf geldende voorschriften en procedures waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hij onderhoudt en repareert hiertoe ruimten, materialen, apparatuur en vervoermiddelen.		
Gewenst resultaat	Representatieve dierenhuisvesting. Een optimale werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	Hij onderhoudt de leef- en werkomgeving en houdt hierbij rekening met het milieuzorg en de maatschappelijke visie op dierenwelzijn en dierenhuisvesting zodat de dierenhuisvesting representatief overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> • Leef en werkomgeving onderhouden en repareren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij onderhoudt de leef- en werkomgeving volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest afhankelijk van de reparatie en/of het onderhoud de materialen en middelen waarbij hij rekening houdt met de mogelijkheden, voor- en nadelen, beschikbaarheid en kosten ervan en gaat zorgvuldig en netjes met de gebruikte materialen en middelen om, zorgt ervoor dat ze goed onderhouden zijn en bergt ze veilig op zodat de reparatie of het onderhoud doeltreffend kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij voert op basis van vaktechnisch inzicht reparaties en onderhoudswerkzaamheden uit ruimten, materialen, apparatuur en vervoermiddelen zodat de dierenhuisvesting veilig en representatief is en een optimale werkomgeving is ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoefte van de verkoop	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	Bereidt winkelopening voor				X	X															X					
3.2	Verzorgt winkel										X	X									X					
3.3	Verzorgt winkelpresentatie				X						X	X									X					
3.4	Verzorgt producten										X								X	X						
3.5	Ontvangt en verwerkt producten					X				X		X							X	X						
3.6	Bewaakt voorraad									X	X									X						
3.7	Bepaalt assortiment																									
3.8	Koopt in																									
3.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren zorgt er samen met collega's en/of ondernemer gezelschapsdieren voor dat vóór openingstijd de dieren representatief zijn waarbij hij alert is op dierenwelzijn en de winkel gereed is om klanten te ontvangen. Hij ruimt binnen de kaders van procedures en richtlijnen de winkel op, controleert de dieren en staat van de dierverblijven, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar.		
Gewenst resultaat	Op een efficiënte wijze zijn de dieren, de dierverblijven en de winkel gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij handelt bij het representatief maken en houden van de dieren en dierverblijven in lijn met de ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Beheersing van het afrekenstelsel Kennis van dierverzorging Kennis van procedures
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij bereidt de winkelopening voor volgens instructies en voorgeschreven (werk)procedures en past de richtlijnen voor dierenwelzijn toe zodat de dieren, dierverblijven en winkel gereed is voor opening.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt bij het voorbereiden van de winkelopening tijdig en regelmatig met collega's en/of de ondernemer gezelschapsdieren zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de winkel tijdig gereed is voor opening.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.2 werkproces: Verzorgt winkel			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren ruimt de winkel, bedrijfsruimte of afdeling en maakt ze schoon volgens een opgesteld onderhoudsplan binnen de kaders van procedures en voorschriften. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij verzorgt de winkel volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden en de werkomgeving schoon en opgeruimd is.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van procedures en veiligheid Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en -middelen, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel en de omgeving op een juiste manier verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij scheidt, verwerkt en voert afval af waarbij hij gebruik maakt van zijn vakkennis zodat het afval verantwoord is verwerkt en de werkomgeving schoon en opgeruimd is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan of volgens instructie. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en instructies, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Bij onduidelijkheden of afwijkingen raadpleegt hij de ondernemer gezelschapsdieren.		
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel en van informatie voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan en/of de gegeven instructie zodat de presentatie volgens het plan en/of instructie wordt opgebouwd.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van benodigdheden en voeders Dierenwelzijn Kennis van dieren Presentatietechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een winkelpresentatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt bij onduidelijkheden in het presentatieplan of in de instructie de ondernemer gezelschapsdieren zodat de winkelpresentatie volgens plan wordt opgebouwd en onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij interpreteert en visualiseert het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit en gebruikt zijn kennis van dieren, dierbenodigdheden en voeders voor de presentatie, en hij gebruikt presentatietechnieken en creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet kan worden waarbij rekening is gehouden met dierenwelzijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.4 werkproces: Verzorgt producten			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren verzorgt en bewaart op een deskundige wijze binnen de voorgeschreven procedures dagelijks de dierbenodigdheden en voeders en zorgt voor een optimale kwaliteit ervan. Hij ververst of vervangt deze wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan dierbenodigdheden en voeders.		
Gewenst resultaat	De dierbenodigdheden en voeders zijn op een adequate manier verzorgd zodat de kwaliteit ervan optimaal is en geen onnodige derving optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de procedure voor opslag/bewaring van voeders en dierbenodigdheden zodat deze op een juiste manier opgeslagen/bewaard en verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Afwijkingen, beschadigingen en afkeur Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders Kennis van de verschillende dieren
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij bewaakt de kwaliteit van de voeders en dierbenodigdheden aan de hand van de gestelde eisen en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig zodat er geen onnodige derving optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij verzorgt op basis van zijn assortimentskennis en vaktechnisch inzicht dierbenodigdheden en voeders zodat de kwaliteit ervan optimaal is en er geen onnodige derving optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders rekening houdend met dierenwelzijn. Bij afwijkingen handelt hij volgens procedure. Hij slaat de dierbenodigdheden en voeders op in het magazijn of transporteert dieren, dierbenodigdheden of voeders direct naar de winkel. Hij vervoert deze onder de vereiste condities.		
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op juiste wijze ontvangen, geregistreerd, verwerkt en vervoerd. Bij afwijkingen heeft de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij hanteert de binnenkomende dieren consequent in lijn met de ethische maatstaven inzake dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo-wetgeving Dierenwelzijn Veiligheidsprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij ontvangt en verwerkt dieren, benodigdheden en voeders volgens voorgeschreven (werk)procedures, en past wettelijke richtlijnen en richtlijnen met betrekking tot dierenwelzijn toe, zodat het werk veilig is uitgevoerd en bij afwijkingen volgens procedure is gehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij controleert en vervoert de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders aan de hand van de kwaliteitseisen, onder de gewenste condities en is alert op afwijkingen zodat de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders gecontroleerd zijn op kwantiteit en kwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	Hij gebruikt de transportmiddelen effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op kwaliteitsverlies gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.6 werkproces: Bewaakt voorraad			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren, hierbij houdt hij zich aan de geldende procedures. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out-principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is en zo op peil blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders. Kennis van organisatiespecifieke regels en procedures. Kennis van voorraadbeheersystemen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens de voorgeschreven procedures bij het bewaken en controleren van de voorraad, zodat het first-in first-out-principe toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig en gebruikt zijn assortimentskennis om afwijkingen door beschadiging en derving van producten tijdig te signaleren zodat de voorraad in de gewenste kwaliteit op peil is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service		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	Ontvangt en benadert klanten								X										X									
4.2	Voert verkoopgesprek							X	X		X								X							X		
4.3	Neemt bestellingen aan				X					X									X									
4.4	Signaleert en handelt klachten af									X					X				X		X							
4.5	Bedient het afrekenstelsel					X						X							X	X	X							

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren. Het verkoopgesprek heeft op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen zodat de klant tijdig en passend wordt aangesproken.	<ul style="list-style-type: none"> Behoefteonderzoek Fasen van het verkoopgesprek Omgangsvormen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren inventariseert door middel van het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over de verzorging van de dieren, het product, de toepassingen daarvan, en het gebruik van producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert klanten bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een verkoopbeslissing.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen en de koop- en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren verwacht. De klant is op een vakkundige en klantgerichte wijze geïnformeerd. Een gedegen advies aan de klant dat aansluit bij de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert op basis van de wensen van de klant kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen waarbij hij uitgaat van de mogelijkheden die het assortiment biedt.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Kennis en toepassing van gespreks- en verkooptechnieken Kennis van de sector en de branche. Kennis van het dier
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en hij sluit bij de advisering hierop aan met een advies op maat, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van de klant en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt tot aankoop.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uitstraalt en controleert of de boodschap duidelijk is zodat de klant tevreden is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten verzorging van dieren, toepassing, verzorging en gebruik van producten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij informeert leidinggevende en/of collega's wanneer er een niet standaard bestelling wordt gedaan.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan correct afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij zorgt ervoor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een bestelling en wijst anderen op een bestelling die voor hen belangrijk is en/of afwijkt van de routinebestellingen, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren signaleert klachten tijdens contacten met klanten. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. Er is getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij zoekt naar de oorzaak van de klacht zodat de klacht opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.5 werkproces: Bedient het afrekenstelsel			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren handelt de verkoop vlot af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en het afrekenstelsel om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor de transportverpakking voor dieren waarbij hij rekening houdt met het dierenwelzijn. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.		
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld. Het kassa- en afrekenstelsel is op een juiste wijze gebruikt. De klant verlaat tevreden de winkel. De dieren zijn klaar voor veilig en diervriendelijk vervoer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij maakt de dieren transportklaar in lijn met de geldende ethische maatstaven inzake dierenwelzijn zodat de dieren ethisch verantwoord vervoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Beheersing van het kassa- en afrekenstelsel Dierenwelzijn Rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt naar de voorgeschreven verkoopprocedures en past richtlijnen voor dierenwelzijn toe zodat de verkoop volgens procedures is afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo. Daarnaast werkt hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij checkt of klanten tevreden zijn en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij maakt de dieren op de juiste wijze transportklaar waarbij hij gebruik maakt van zijn vaktechnisch inzicht zodat de dieren veilig en diervriendelijk vervoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren

Proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt voeren voor					x						x		x					x		x						
1.2	Draagt zorg voor voer- en watervoorziening					x	x					x	x									x					
1.3	Verzorgt dieren					x	x					x	x	x								x					
1.4	Monitort dieren	x				x						x		x							x	x					
1.5	Hanteert dieren						x					x	x									x					
1.6	Registreert en rapporteert					x					x			x								x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.1 werkproces: Bereidt voeren voor			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren maakt in overleg een planning voor het voeren en bepaalt het benodigde voer afgestemd op het dier. Hij bewaakt kwaliteit en kwantiteit van het voer, houdt de voervoorraad op peil en controleert in voorkomende gevallen de werking van voerapparatuur en watervoorziening. Hij werkt hierbij binnen de kaders van de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past de geldende regelgeving toe.		
Gewenst resultaat	De benodigde hoeveelheid voer met de gewenste kwaliteit is beschikbaar. De apparatuur is gebruiksklaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	Hij bedenkt alternatieven voor voermiddelen indien de dier of de omstandigheden rond het dier daarom vragen zodat het voer de gewenste kwaliteit heeft.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van biologische en scheikundige aspecten rondom voeren en voermiddelen Kennis van de kwaliteitseisen in de keten en de verantwoordelijkheden ten aanzien van voedselveiligheid en diergezondheid Kennis van de specifieke voerbehoefte van het dier Kennis van de werking van voerapparatuur Rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij bereidt het voeren voor volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Hij bewaakt de kwaliteit van de voervoorraad en signaleert en rapporteert tijdig afwijkingen aan voermiddelen en apparatuur zodat deze voor het voeren gebruiksklaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.1 werkproces: Bereidt voeren voor			
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen 	Hij maakt een voerplanning en regelt de inkoop van de voermiddelen rekening houdend doorloopsnelheid, houdbaarheid, bestel en levertermijnen, zodat de gewenste voermiddelen in de benodigde hoeveelheid beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij bespreekt met zijn medewerkers de voerplanning en welke voermiddelen moeten worden besteld en raadpleegt indien noodzakelijk deskundigen over het te gebruiken voer zodat de werkzaamheden zijn afgestemd en het gewenste voer bekend is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij bepaalt op basis van het voeradvies en de specifieke eigenschappen van het dier welke soort voermiddelen, welke samenstelling en welke hoeveelheid geschikt zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.2 werkproces: Draagt zorg voor voer- en watervoorziening			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren voorziet volgens een afgestemd voerschema de dieren van voer en water binnen de kaders van de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en regelgeving waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hij controleert de voer- en vochtproefname en neemt maatregelen bij afwijkingen. Indien nodig raadpleegt hij hiervoor deskundigen c.q. specialisten.		
Gewenst resultaat	De dieren krijgen het gewenste water en voer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij voorziet de dieren van voer en water in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van biologische en scheikundige aspecten rondom voeren en voermiddelen Kennis van de kwaliteitseisen in de keten en de verantwoordelijkheden ten aanzien van voedselveiligheid en diergezondheid Kennis van de specifieke voerbehoefte van het dier Kennis van de werking van voerapparatuur
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij voorziet de dieren van voer en water volgens de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt de voerapparatuur, watervoorziening en de voermiddelen efficiënt en effectief zodat er geen onnodige verspilling en/of schade optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt bij afwijkingen in de voer- en wateropname deskundigen en/of specialisten zodat water en voer aangepast kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren**1.2 werkproces: Draagt zorg voor voer- en watervoorziening**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij controleert de voer- en wateropname en bepaalt in hoeverre en welke specifieke maatregelen genomen moeten worden rekening houdend met conditie en productiestadium zodat de dieren het gewenste voer en water krijgen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.3 werkproces: Verzorgt dieren			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren schat in welke dieren op welk moment welke op het dier afgestemde verzorging nodig hebben binnen de kaders van de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en regelgeving waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hij verzorgt indien nodig het exterieur van dieren en voert verzorgingswerkzaamheden uit ten behoeve van de conditie van de dieren waarbij hij de preventieve en curatieve gezondheidszorg ondersteunt. Indien noodzakelijk raadpleegt hij deskundigen.		
Gewenst resultaat	De dieren zijn in gewenste conditie. Exterieur ziet er verzorgd uit.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij bekijkt de verschillende alternatieven voor de verzorging waarbij hij zich bewust is van de invloed en samenhang van de verzorging van het dier op de conditie, aantrekkelijkheid voor de klant en welzijn zodat de juiste verzorging kan worden toegepast.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de kwaliteitseisen in de keten en de verantwoordelijkheden ten aanzien van diergezondheid • Kennis van de specifieke verzorgingsbehoefte van het dier • Vaardigheden ten aanzien van het hanteren van dieren tijdens de verzorging • Vaardigheden ten aanzien van het hanteren van materialen voor de verzorging
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen 	Hij verzorgt in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij verzorgt de dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen over dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.3 werkproces: Verzorgt dieren			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij kiest de juiste de juiste materialen en middelen voor preventieve en curatieve gezondheidszorg en gebruikt deze verantwoord en effectief zodat de werkzaamheden vlot en veilig verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt voor het uitvoeren van preventieve en curatieve gezondheidszorg deskundigen en/of specialisten zodat er een acceptabele ziektedruk is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij bepaalt het moment en de aard van de verzorging die de dieren nodig hebben, voert verzorgingswerkzaamheden en preventieve en curatieve gezondheidszorg uit en assisteert deskundigen bij specialistische (be)handelingen zodat de dieren de gewenste conditie hebben en het exterieur er verzorgd uitziet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.4 werkproces: Monitort dieren			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren monitort binnen de kaders van procedures en voorschriften de dieren waarbij hij de conditie van (groepen) dieren controleert. Hij signaleert ziekten en afwijkingen en maakt de afweging in welke gevallen hij deskundigen en/of specialisten hierover raadpleegt en in welke gevallen hij zonder raadpleging ingrijpt.		
Gewenst resultaat	Eventuele aanwezige afwijkingen en/of ziekten zijn in een vroeg stadium geconstateerd en de werkzaamheden hierop kunnen worden aangepast. Actueel zicht op de algehele conditie van de dieren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij trekt logische conclusies uit de beschikbare informatie en de eigen observatie waarbij hij rekening houdt met de onderlinge samenhang zodat voederverzorging en/of verzorging adequaat kan worden bijgesteld en er een actueel zicht is op de algehele conditie van het dier.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van afwijkingen en ziekten bij dieren • Kennis van de specifieke dieren
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Op eigen initiatief handelen 	Hij toont bij geconstateerde afwijkingen en ziekten initiatief om binnen de eigen bevoegdheden, knelpunten op te lossen, zodat werkzaamheden waar nodig tijdig worden aangepast.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij monitort dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	Hij monitort systematisch en zorgvuldig en signaleert hierdoor vroegtijdig afwijkingen en/of ziekten bij het dier zodat er indien nodig actie kan worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt tijdig deskundigen over gesignaleerde afwijkingen zodat er een actueel zicht is op de algehele conditie van de dieren en duidelijk is welke maatregelen eventueel genomen dienen te worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij signaleert en reageert alert op aanwezige afwijking en/of ziektes bij van dieren op basis van vaktechnisch inzicht zodat aanwezige afwijkingen en/of ziekten in een vroeg stadium zijn geconstateerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.5 werkproces: Hanteert dieren			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren hanteert dieren en verplaatst ze binnen de kaders van procedures, voorschriften en regelgeving waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hierbij voorkomt hij stress bij de dieren. Hij stimuleert gewenst gedrag en corrigeert ongewenst gedrag van dieren.		
Gewenst resultaat	De dieren zijn rustig en goed hanteerbaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij hanteert dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn, zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis over stressverlagende factoren voor het dier Vaardigheden ten aanzien van het benaderen van het dier, leiden van het dier en verplaatsen van het dier
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past de wettelijke richtlijnen en de richtlijnen voor dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij kiest de juiste materialen en middelen bij het hanteren van dieren en gebruikt de materialen en middelen verantwoord en effectief zodat er geen onnodige stress bij de dieren optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij hanteert en verplaatst dieren afgestemd op het dier, stimuleert gewenst zodat de dieren rustig en goed hanteerbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.6 werkproces: Registreert en rapporteert			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren registreert en analyseert binnen de kaders van procedures en voorschriften gegevens met betrekking tot de voer- en watervoorziening en –opname. Ook registreert hij relevante informatie met betrekking tot de verrichte verzorgingswerkzaamheden. Hij informeert direct betrokkenen over urgente situaties.		
Gewenst resultaat	Actuele en accurate informatie over de verschillende bedrijfsprocessen is beschikbaar. Bij afwijkende gegevens kan indien noodzakelijk onmiddellijk actie worden ondernomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij brengt structuur aan in een veelheid van informatie en gegevens, analyseert relevante gegevens grondig en trekt logische conclusies uit de beschikbare informatie waarbij hij rekening houdt met de onderlinge samenhang tussen de verschillende gegevens zodat indien noodzakelijk onmiddellijk actie kan worden ondernomen bij afwijkende gegevens.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van rapporteren • Kennis van registratie
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij verwerkt en registreert gegevens met betrekking tot voer- en watervoorziening, voer- en wateropname en de te verrichte verzorgingswerkzaamheden accuraat en volledig zodat actuele en accurate informatie over de verschillende bedrijfsprocessen beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij registreert en rapporteert gegevens op de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past de wettelijke richtlijnen toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	Hij wijst anderen actief op informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en informeert hen direct over urgente situaties zodat actuele en accurate informatie beschikbaar is voor betrokkenen en onmiddellijk actie kan worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving

Proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving		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																											
2.1	Richt leefruimten in					X						X	X	X								X					
2.2	Reinigt en ontsmet		X									X	X							X	X						
2.3	Onderhoudt leef- en werkomgeving						X					X	X								X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving			
2.1 werkproces: Richt leefruimten in			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren richt de leefruimten in binnen de kaders van procedures en richtlijnen. Hij regelt in voorkomende gevallen het klimaat. Hij raadpleegt deskundigen over de inrichting van leefruimten.		
Gewenst resultaat	De leefruimte voor dieren is afgestemd op de dieren en passend bij het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij maakt op basis van de beschikbare informatie over leefruimten een inschatting voor de inrichten van de leefruimten waarbij hij rekening houdt met de invloed van de inrichting op het klimaat en de leefomstandigheden van de dieren.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van leef- en werkomgeving • Kennis van leefbehoeften van dieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij richt leefruimten in volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij is goed op de hoogte van de mogelijkheden van materialen voor het inrichten van de leefruimten en kiest afhankelijk van de situatie de juiste materialen en middelen zodat de leefruimte het meest optimaal wordt vormgegeven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt tijdig deskundigen over de inrichting van de leefruimten zodat de leefruimte voor dieren is afgestemd op de dieren en past bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij richt uitgaande van een inrichtingplan of tekening en gebruikmakend van vaktechnisch inzicht de leefruimten voor aanwezige dieren in en regelt in voorkomende gevallen het klimaat zodat de inrichting van de leefruimten is afgestemd op de dieren en past bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving			
2.2 werkproces: Reinigt en ontsmet			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen en signaleert afwijkingen binnen de kaders van op het bedrijf geldende procedures en wettelijke richtlijnen. Hij zorgt voor persoonlijke hygiëne en verwijdert mest- en afvalstoffen. In voorkomende gevallen neemt hij extra hygiënische maatregelen ter voorkoming van (verspreiding van) ziekten en instrueert hij relevante betrokkenen over het hygiëneplan c.q. hygiëneprotocol.		
Gewenst resultaat	Hygiënische ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	Hij geeft duidelijke instructies over de te nemen hygiënische maatregelen en het hygiëneprotocol aan externen van het bedrijf waardoor zij exact weten welke maatregelen zij moeten nemen zodat de hygiëne gehandhaafd blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van gevaarlijke stoffen Kennis van reinigings- en ontsmettingsmiddelen en methoden Persoonlijke hygiëne
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgescreven procedures 	Hij reinigt en ontsmet volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen over dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen 	Hij signaleert tijdens het reinigen en ontsmetten tijdig afwijkingen en rapporteert deze zodat actie ondernomen kan worden om de ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen hygiënische en op tijd in orde te krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest op basis van de situatie en probleem/vraag de juiste wijze van reinigen en ontsmetten met bijbehorende middelen, gaat zorgvuldig, netjes en veilig om met de apparatuur en middelen en zorgt ervoor dat reiniging en ontsmettingsmiddelen niet oneigenlijk gebruikt kunnen worden zodat de reiniging en ontsmetting efficiënt en effectief gebeurt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	Hij houdt de verblijfsruimten voor dieren schoon en reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur, materialen op fysiek verantwoorde wijze zodat de ruimte, apparatuur en materialen voldoen aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving			
2.3 werkproces: Onderhoudt leef- en werkomgeving			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren realiseert een representatieve en veilige leef- en werkomgeving binnen de kaders van voorschriften en procedures waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hij onderhoudt en repareert hiertoe ruimten, materialen, apparatuur en vervoermiddelen.		
Gewenst resultaat	Representatieve dierhuisvesting. Een optimale werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	Hij onderhoudt de leef- en werkomgeving en houdt hierbij rekening met het milieuzorg en de maatschappelijke visie op dierenwelzijn en dierenhuisvesting zodat de dierenhuisvesting representatief overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> • Leef en werkomgeving onderhouden en repareren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij onderhoudt de leef- en werkomgeving volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest afhankelijk van de reparatie en/of het onderhoud de materialen en middelen waarbij hij rekening houdt met de mogelijkheden, voor- en nadelen, beschikbaarheid en kosten ervan en gaat zorgvuldig en netjes met de gebruikte materialen en middelen om, zorgt ervoor dat ze goed onderhouden zijn en bergt ze veilig op zodat de reparatie of het onderhoud doeltreffend kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij voert op basis van vaktechnisch inzicht reparaties en onderhoudswerkzaamheden uit ruimten, materialen, apparatuur en vervoermiddelen zodat de dierenhuisvesting veilig en representatief is en een optimale werkomgeving is ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop	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	Bereidt winkelopening voor					x															x					
3.2	Verzorgt winkel										x	x									x					
3.3	Verzorgt winkelpresentatie										x	x									x					
3.4	Verzorgt producten										x								x	x						
3.5	Ontvangt en verwerkt producten					x				x		x							x	x						
3.6	Bewaakt voorraad									x	x									x						
3.7	Bepaalt assortiment				x													x							x	
3.8	Koopt in	x			x			x		x			x				x			x					x	
3.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan	x								x																x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren zorgt dat voor openingstijd de dieren representatief zijn waarbij hij alert is op dierenwelzijn en de winkel gereed is om klanten te ontvangen. Hij ruimt binnen de kaders van procedures en richtlijnen de winkel op, controleert de dieren en staat van de dierverblijven, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekensysteem gebruiksklaar.		
Gewenst resultaat	Op een efficiënte wijze zijn de dieren, de dierverblijven en de winkel gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij handelt bij het representatief maken en houden van de dieren en dierverblijven consequent in lijn met de ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en procedures
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij bereidt de winkelopening voor volgens de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen en past richtlijnen voor dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.2 werkproces: Verzorgt winkel			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren ruimt de winkel, bedrijfsruimte of afdeling en maakt ze schoon volgens een opgesteld onderhoudsplan binnen de kaders van procedures en voorschriften. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij verzorgt de winkel volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden en de werkomgeving en winkel volgens dit onderhoudsplan opgeruimd en schoon zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van procedures en veiligheid • Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en -middelen, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel en de omgeving op een juiste manier verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij scheidt, verwerkt en voert afval af waarbij hij gebruik maakt van zijn vakkennis zodat het afval verantwoord is verwerkt en de werkomgeving schoon en opgeruimd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie.		
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel en van informatie voorzien op basis van het presentatieplan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan zodat de presentatie volgens het plan wordt opgebouwd.	<ul style="list-style-type: none"> Aantrekkelijk maken van omgeving Kennis van dieren Presentatie Verzorging van ruimten
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een winkelpresentatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij interpreteert en visualiseert het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit en gebruikt zijn kennis van dieren, dierbenodigdheden en voeders voor de presentatie, en hij gebruikt presentatietechnieken en creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet kan worden waarbij rekening is gehouden met dierenwelzijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.4 werkproces: Verzorgt producten			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren verzorgt en bewaart op een deskundige wijze binnen de kaders van procedures en voorschriften dagelijks de dierbenodigdheden en voeders en zorgt voor een optimale kwaliteit ervan. Hij verversst of vervangt deze wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan dierbenodigdheden en voeders.		
Gewenst resultaat	De dierbenodigdheden en voeders zijn op een adequate manier verzorgd zodat de kwaliteit ervan optimaal is en er geen onnodige derving optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de procedure voor opslag/bewaring van voeders en dierbenodigdheden zodat deze op een juiste manier opgeslagen/bewaard en verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders Kennis van de verschillende dieren
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij bewaakt de kwaliteit van de voeders en dierbenodigdheden aan de hand van de gestelde eisen en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig zodat er geen onnodige derving optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij verzorgt op basis van zijn assortimentskennis en vaktechnisch inzicht dierbenodigdheden en voeders zodat de kwaliteit ervan optimaal is en er geen onnodige derving optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders rekening houdend met dierenwelzijn. Bij afwijkingen handelt hij volgens procedure. Hij slaat de dierbenodigdheden en voeders op in het magazijn of transporteert de dieren, dierbenodigdheden en voeders direct naar de winkel. Hij vervoert deze onder de vereiste condities.		
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op juiste wijze ontvangen, geregistreerd, verwerkt en vervoerd. Bij afwijkingen heeft de ondernemer gezelschapsdieren volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij hanteert de binnenkomende dieren consequent in lijn met de ethische maatstaven inzake dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo-wetgeving Dierenwelzijn Veiligheidsprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij ontvangt en verwerkt dier, dierbenodigdheden en voeders volgens voorgeschreven (werk)procedures, en past richtlijnen met betrekking tot dierenwelzijn toe zodat het werk veilig uitgevoerd wordt en bij afwijkingen volgens procedures is gehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij controleert en vervoert de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders aan de hand van de kwaliteitseisen, onder de gewenste condities en is alert op afwijkingen zodat de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders gecontroleerd zijn op kwantiteit en kwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	Hij gebruikt de transportmiddelen effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op kwaliteitsverlies gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.6 werkproces: Bewaakt voorraad			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren hierbij houdt hij zich aan de geldende procedures. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie en controle van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van benodigdheden en voeders Kennis van organisatiespecifieke regels en procedures. Kennis van voorraadbeheersystemen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij beheert de voorraad door zich te houden aan de voorgeschreven procedures, zodat het first-in first-out-principe toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig en gebruikt zijn assortimentskennis om afwijkingen door beschadiging en derving van producten tijdig te signaleren zodat de voorraad in de gewenste kwaliteit op peil is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.7 werkproces: Bepaalt assortiment			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren bepaalt het assortiment op basis van de winkelformule, de trends en marktontwikkelingen en de concurrentie. Hij gaat na of het assortiment aan de behoefte van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming. Hij overlegt met de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren over de assortimentkeuze.		
Gewenst resultaat	Een assortiment dat past bij de winkelformule, het imago en de concurrentiepositie van de onderneming. Een assortiment dat voldoet voor de klant en de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij besteedt aandacht aan de markt waarin hij actief is, aan markttrends en marktfactoren bij de assortimentsbepaling zodat het assortiment in lijn is met de bedrijfsformule en afgestemd is op de laatste trends en ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders. Kennis van de sector en de branche. Kennis van organisatiespecifieke regels en procedures.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij gaat na of het assortiment voldoet aan de behoefte en de verwachtingen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt met de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren over de keuze van het assortiment zodat de ondernemer gezelschapsdieren en de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren samen tot een assortimentskeuze komen welke aansluit bij de winkelformule, de laatste trends en ontwikkelingen in de markt en de concurrentie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.8 werkproces: Koopt in			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt op basis van de voorraad registratie het inkoopvolume vast en koopt in waarbij hij overlegt met de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden. Hij registreert en evalueert de inkoop.		
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht. Gunstige voorwaarden waartegen producten afgenomen kunnen worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert de voorraadgegevens, komende uit de voorraadregistratie, en stelt op basis van deze analyse het inkoopvolume vast zodat er voldoende en tijdig wordt ingekocht en hij vergelijkt diverse inkoopkanalen en leveranciers en maakt op basis hiervan een keuze zodat er tegen gunstige voorwaarden producten afgenomen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders. • Kennis van de sector en de branche. • Kennis van organisatiespecifieke regels en procedures.
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen 	Hij zorgt ervoor dat er tijdig ingekocht wordt op basis van de aanwezige voorraad en maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers zodat de voorraad tijdig in goede prijs/kwaliteitsverhouding beschikbaar is voor de verkoop.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie en controle van de inkoopgegevens zodat actuele gegevens te allen tijde geraadpleegd kunnen worden voor onder andere een tijdige inkoop.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij koopt in volgens de inkoopprocedures van de organisatie, zodat de werkzaamheden volgens de bedrijfsprocedures uitgevoerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen 	Hij kent de markt waarin hij actief is, hij weet wat er speelt op de markt, hij weet de juiste inkoopkanalen te vinden en is op de hoogte van de laatste trends en marktontwikkelingen om hierbij de inkoop aandacht aan te besteden zodat er op een voor de organisatie voordelige manier ingekocht wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.8 werkproces: Koopt in			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen 	Hij gebruikt de juiste onderhandelingstechnieken bij de onderhandelingen met leveranciers om daarmee tot gunstige voorwaarden te komen waartegen de producten afgenomen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Hij koopt tijdig in zodat producten beschikbaar zijn voor verkoop.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Hij overlegt tijdig met en informeert de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren over het inkoopvolume, de keuze voor de inkoopkanalen en leveranciers zodat er tijdig en juist ingekocht wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.9 werkproces: Maakt onderhouds- en presentatieplan			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren maakt een onderhouds- en presentatieplan. Hij beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten. Hij neemt het budget, de bedrijfsformule en het product als uitgangspunt voor de realisatie hiervan.		
Gewenst resultaat	Er ligt tijdig een onderhouds- en presentatieplan. In het onderhoudsplan staat beschreven wat de onderhoudswerkzaamheden zijn en de frequentie hiervan. Het presentatieplan is een afgewogen geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij is zich bewust van het geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming neemt dit samen met het budget en de bedrijfsformule als uitgangspunt om het presentatieplan te maken.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van het bestaande netwerk Kennis van opbouw en inhoud van een onderhouds- en presentatieplan Organisatorische en financiële aspecten van de organisatie
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij besluit tijdig voor een duidelijk onderhouds- en presentatieplan zodat deze tijdig beschikbaar zijn voor de uitvoering van het onderhoud en de opbouw van de presentatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Structuur aanbrengen Vlot en bondig formuleren 	Hij stelt een onderhouds- en presentatieplan op waarin hij op gestructureerde wijze de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie ervan beschrijft evenals een beschrijving van het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten; hij hanteert hierbij correcte spelling en grammatica, onderscheidt hoofd- en bijzaken en vermijdt onnodig gebruik van ingewikkelde formuleringen en zinsconstructies, zodat het onderhouds- en presentatieplan goed leesbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service		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	Ontvangt en benadert klanten								X										X								
4.2	Voert verkoopgesprek							X	X		X								X							X	
4.3	Neemt bestellingen aan					X				X									X								
4.4	Signaleert en handelt klachten af							X		X					X				X		X						
4.5	Bedient het afrekenstelsel					X						X							X	X	X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de ondernemer gezelschapsdieren. Het verkoopgesprek heeft op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen zodat de klant tijdig en passend wordt aangesproken.	<ul style="list-style-type: none"> Behoeftedonderzoek Fasen van het verkoopgesprek Omgangsvormen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren inventariseert door middel van het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over de verzorging van de dieren, het product, de toepassingen daarvan, en het gebruik van producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert klanten bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een verkoopbeslissing.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de ondernemer gezelschapsdieren verwacht. De klant is op een vakkundige en klantvriendelijke wijze geïnformeerd. Een gedegen advies aan de klant dat aansluit bij de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Kennis en toepassing van gespreks- en verkooptechnieken Kennis van de sector en de branche. Kennis van het dier
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en hij sluit bij de advisering hierop aan met een advies op maat, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van de klant en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij de ondernemer gezelschapsdieren deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uit straalt en controleert of de boodschap duidelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service

4.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten verzorging van dieren, toepassing, verzorging en gebruik van producten zodat hij deskundig overkomt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij informeert leidinggevende en/of collega's wanneer er een niet standaard bestelling wordt gedaan.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan correct afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij zorgt ervoor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een bestelling en wijst anderen op een bestelling die voor hen belangrijk is en/of afwijkt van de routinebestellingen, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren signaleert klachten tijdens contacten met klanten. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. Er is getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij zoekt naar de oorzaak van de klacht zodat de klacht opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming nastreven 	Hij streeft naar een win-win situatie bij het oplossen van de klacht zodat de klacht naar tevredenheid van de klant en de onderneming opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.5 werkproces: Bedient het afrekenstelsel			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren handelt de verkoop vlot af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en het afrekenstelsel om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor de transportverpakking voor dieren waarbij hij rekening houdt met het dierenwelzijn. en het in en verpakken van dierbenodigdheden en voeders. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.		
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld. Het kassa- en afrekenstelsel is op een juiste wijze gebruikt. De klant verlaat tevreden de winkel. De dieren zijn klaar voor veilig en diervriendelijk vervoer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij maakt de dieren transportklaar in lijn met de geldende ethische maatstaven inzake dierenwelzijn zodat de dieren ethisch verantwoord vervoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Beheersing van het kassa- en afrekenstelsel Dierenwelzijn Rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt naar de voorgeschreven verkoopprocedures en past richtlijnen voor dierenwelzijn toe zodat de verkoop volgens procedures is afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo. Daarnaast werkt hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij checkt of klanten tevreden zijn en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij maakt de dieren op de juiste wijze transportklaar waarbij hij gebruikt maakt van zijn vaktechnisch inzicht zodat de dieren veilig en diervriendelijk vervoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt

Proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 5 Onderneemt		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																											
5.1	Ontwikkelt ondernemingsplan	x								x					x											x	
5.2	Implementeert ondernemingsplan	x															x										
5.3	Innoveert onderneming												x													x	x
5.4	Stelt marketingmix vast	x											x													x	x
5.5	Onderhoudt externe contacten					x		x	x																		
5.6	Stelt financieel beleid vast	x												x													x
5.7	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze	x				x								x								x					x
5.8	Beheert bedrijfsadministratie		x							x	x											x					
5.9	Voert personeelsbeleid													x	x			x									x
5.10	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid	x								x				x						x	x						

Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.1 werkproces: Ontwikkelt ondernemingsplan			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren maakt strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Hij beschrijft de doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en beschrijft tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden. De ondernemer gezelschapsdieren kiest een bedrijfsformule. Hij oriënteert zich op wettelijke en maatschappelijke kaders en stelt zijn ondernemingsplan op. Hij past zijn ondernemingsplan steeds aan op basis van gewijzigde ontwikkelingen.		
Gewenst resultaat	Een ondernemingsplan waarin doelstelling, strategie en formule van de onderneming staan beschreven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij besluit tijdig op basis van doelstelling en strategie duidelijk voor een bedrijfsformule, zodat deze in het ondernemingsplan kan worden uitgewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de markt Kennis van opbouw en inhoud van een ondernemingsplan Vaardig in het achterhalen van relevante gegevens Vaardig in het correct gebruiken van taal
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Toekomstvisie laten zien Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen 	Hij geeft blijk van een duidelijke visie op de toekomst en ontwikkelt een strategie in lijn met deze visie, waarbij hij rekening houdt met de wettelijke en maatschappelijke kaders. Hij stemt regelmatig het ondernemingsplan af op veranderingen in de omgeving van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Structuur aanbrengen Vlot en bondig formuleren 	Hij stelt een ondernemingsplan op waarin hij op gestructureerde wijze de doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden beschrijft. Daarnaast hanteert hij hierbij correcte spelling en grammatica, onderscheidt hoofd- en bijzaken en vermijdt onnodig gebruik van ingewikkelde formuleringen en zinsconstructies, zodat het ondernemingsplan goed leesbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij oriënteert zich op de trends en ontwikkelingen in de markt en de activiteiten van spelers daarbinnen, zodat hij strategische keuzes kan maken voor de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.2 werkproces: Implementeert ondernemingsplan			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt een activiteitenplan op om het beleid van de onderneming uit te voeren. Hij geeft in het activiteitenplan aan welke marketingactiviteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor beschikbaar zijn. Op basis van activiteitenplannen bewaakt hij de voortgang van de activiteiten en maakt hij mensen en middelen vrij. Hij stelt waar nodig het beleid of het activiteitenplan bij of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	Een uitvoerbaar activiteitenplan, waarmee de voortgang van de activiteiten kan worden bewaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen 	Hij neemt tijdig het initiatief tot aanpassing van beleid of activiteitenplan, zodat het activiteitenplan uitvoerbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> Planningsvaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	Hij stelt ruim van te voren een activiteitenplan op waarin hij de marketingactiviteiten plant en vaststelt welke middelen en mensen nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en volgens welk tijdsplan, zodat er een uitvoerbaar activiteitenplan is waarmee de voortgang van de activiteiten kan worden bewaakt. Daarnaast bewaakt hij op basis van het activiteitenplan de voortgang van de uitvoering van de activiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.3 werkproces: Innoveert onderneming			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren innoveert de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de organisatie op basis van de marktanalyse. Hij oriënteert zich op het gebied van ontwikkelingen en innovaties in de branche, met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten. Hij doet voorstellen voor uit te voeren verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten. Hij onderzoekt hiervoor de mogelijkheden en het draagvlak in het bedrijf. Hij zet de voorstellen om in acties.		
Gewenst resultaat	Een weloverwogen besluit tot invoering van nieuwe producten en productiemethoden. De randvoorwaarden voor de invoering van nieuwe producten of productiemethoden zijn bepaald. De marktpositie van de onderneming verbetert.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de organisatie op basis van marktanalyse en trekt op basis hiervan logische conclusies zodat weloverwogen besluit tot invoering van nieuwe producten en productiemethoden kan worden genomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de organisatie • Kennis van producten en productiemethode in zijn vakgebied • Kennis van veranderprocessen
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij is zich bewust van de structuur; het beleid en de doelen van de organisatie en de invloed van veranderingen op de organisatie en stelt op basis hiervan de mogelijkheden en het draagvlak in het bedrijf vast, zodat de randvoorwaarden voor de invoering van nieuwe producten of productiemethoden zijn bepaald.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij oriënteert zich op het gebied van ontwikkelingen en innovaties in de branche, met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten en doet op basis hiervan voorstellen voor verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten, zodat de marktpositie van de onderneming verbeterd kan worden	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.4 werkproces: Stelt marketingmix vast			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren bepaalt de producten/diensten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten/diensten, de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn onderneming vormgeeft en de plaats waar hij zijn onderneming vestigt.		
Gewenst resultaat	Een marketingmix die aansluit op de doelstellingen, de bedrijfsformule, de markt, de doelgroepen en de concurrentie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Verbanden leggen 	Hij analyseert de beschikbare informatie met betrekking tot product/dienst/prijs, promotie en vestigingsplaats grondig en ziet hoe deze vier p's onderling samenhangen en elkaar beïnvloeden zodat de marketingmix die hij kiest aansluit op de doelstellingen, de bedrijfsformule, de markt, de doelgroepen en de concurrentie.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis over concurrenten en hun posities • Kennis van de markt • Kennis van de organisatie • Kennis van doelgroepen
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij bepaalt de prijs van de producten/diensten, waarbij hij inzicht toont in zaken die invloed hebben op de kostprijs. Hij neemt de bedrijfsformule als uitgangspunt bij het bepalen van de marketingmix.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Hij kiest tijdig, in onderlinge relatie met elkaar, de producten en diensten die hij aanbiedt de prijs van deze producten/diensten, de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn onderneming vormgeeft en de plaats waar hij zijn onderneming vestigt zodat hij een op de onderneming passende marketingmix vastgesteld heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen 	Hij weet wat er speelt op de markt en bepaalt mede op basis daarvan de marketingmix.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.5 werkproces: Onderhoudt externe contacten			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren onderhoudt (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe adviseurs en bouwt een eigen netwerk op. Hij raadpleegt externe contacten om informatie te verkrijgen die van belang is voor het opstarten en continueren van zijn onderneming en profileert zich positief binnen zijn netwerk, afgestemd op de doelgroep. Hij maakt mede op basis van de informatie afkomstig uit zijn netwerk keuzes voor zijn onderneming.		
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk en een effectief gebruik ervan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen 	Hij profileert zich positief binnen zijn netwerk zodat hij een goede indruk maakt op relaties uit het netwerk.	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekstechnieken • Nederlands in woord en geschrift • Vaardigheid in het omgaan met mensen
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Hij houdt zijn netwerk actueel, hij legt actief contacten met mensen die een positieve bijdrage kunnen leveren voor de organisatie, investeert in het opbouwen van een goede werkrelatie en gebruikt het netwerk om de werkgerelateerde doelen te bereiken en ervoor te zorgen dat er op de vakgebieden die relevant zijn voor de onderneming, expertise beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt zonnodig zijn contacten uit zijn netwerk voor advies zodat hij informatie verkrijgt die van belang is voor het opstarten en continueren van de onderneming en maakt op basis van de informatie keuzes voor zijn onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.6 werkproces: Stelt financieel beleid vast			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt het financieel beleid van het bedrijf vast door op basis van de jaarrekening en de financiële prognoses, de begroting en de budgetten vast te stellen.		
Gewenst resultaat	Een investerings- en financieringsplan waarin begroting en budgettering zijn afgestemd op de financiële situatie en de prognoses voor het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert de voor het bedrijf relevante financiële gegevens en maakt rationele financiële inschattingen op basis van deze gegevens voor de op te stellen begroting en budgetten.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis over budgetten, begrotingen en investerings- en financieringsplannen • Kennis van de jaarrekening
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij kent de financiële zaken die invloed hebben op de organisatie en toont begrip van financiële concepten zodat hij een plan voor de financiering kan maken. Blijft zich bewust van het beleid en de doelen van de organisatie zodat het financieel beleid past bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Hij neemt op basis van de jaarrekening en de financiële prognoses beslissingen over de begroting en budgettering zodat er een investerings- en financieringsplan ligt afgestemd op de financiële situatie van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.7 werkproces: Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn btw correct af.		
Gewenst resultaat	Financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van de onderneming. Adequate bijsturing van de financiële situatie op grond van de informatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Oplossingen voor problemen bedenken 	Hij toetst de financiële informatie aan de opgestelde begroting en de budgetten zodat eventuele overschrijding van de begroting zichtbaar wordt. Daarnaast komt hij met haalbare oplossingen wanneer er maatregelen genomen moeten worden om de financiële situatie bij te sturen zodat de financiële situatie adequaat bijgestuurd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Vaardigheden in de analyse van financiële informatie
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Hij maakt gebruik van de beschikbare financiële gegevens van het bedrijf om financiële overzichten te maken zodat de financiële situatie van het bedrijf inzichtelijk wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij neemt op basis van de periodieke analyse van de financiële informatie op tijd beslissingen om zonodig de financiële situatie bij te sturen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de financiën van een bedrijf en past deze toe zodat hij zich extern kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij maakt melding van afwijkingen op de begroting aan zijn leidinggevende zodat er maatregelen genomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.8 werkproces: Beheert bedrijfsadministratie			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren voert de financiële administratie uit. Hij besteedt eventueel bepaalde administraties/registraties uit aan derden.		
Gewenst resultaat	Een goed verzorgde financiële administratie die voldoet aan wettelijke voorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven 	Hij maakt derden verantwoordelijk voor de uitvoering van bepaalde administraties/registraties om de financiële administratie rond te krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> Administratievaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert de financiële gegevens accuraat, zodat de financiële administratie goed verzorgd is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de financiële administratie van een bedrijf en past deze toe zodat de bedrijfsadministratie voldoet aan de wettelijke voorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij past bij het uitvoeren van de administratie de juiste methoden en technieken op correcte wijze toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.9 werkproces: Voert personeelsbeleid			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt zijn behoefte aan personeel vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.		
Gewenst resultaat	Een juiste inschatting van de personeelsbehoefte. Aanname van geschikte medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Hij selecteert op basis van de in het sollicitatiegesprek verkregen informatie een geschikte medewerker.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van werving- en selectieprocessen Vaardigheden in het voeren van sollicitatiegesprekken
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij heeft bij de vaststelling van de personeelsbehoefte inzicht in de veranderingen op lange en korte termijn binnen en buiten de organisatie die van invloed zijn op de personeelsbehoefte zodat er een juiste inschatting van de personeelsbehoefte wordt gemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij stelt op basis van de eisen waaraan medewerkers moeten voldoen, de juiste vragen in het sollicitatiegesprek zodat er geschikte medewerkers worden aangenomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Hij stelt vast welk en hoeveel personeel nodig is om het werk uit te voeren en zorgt voor het regelen hiervan, zodat er een juiste inschatting van de personeelsbehoefte wordt gemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.10 werkproces: Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren bepaalt het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan.		
Gewenst resultaat	Het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo is vastgesteld. De zorgsystemen zijn actueel en passend bij het bedrijfsbeleid. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij gebruikt benodigde gegevens voor het selecteren van zorgsystemen en voor het opstellen en aanpassen van procedures en werkinstructies, houdt daarbij het grote geheel en de actualiteit in de gaten, bepaalt welke zorgsystemen, procedures en werkinstructies gewenst zijn en combineert ze tot een geheel, zodat altijd een evenwichtig en actueel systeem beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kwaliteitsmanagement • Kennis van wet- en regelgeving • Kennis van zorgsystemen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Hij bepaalt op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid het beleid, zodat de zorgsystemen hierop gebaseerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrenge 	Hij stelt procedures en werkinstructies nauwkeurig en gestructureerd op en past ze zonedig aan, zodat ze correct en begrijpelijk zijn voor de medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt bij het opstellen van het beleid en het selecteren van zorgsystemen volgens de (wettelijke) richtlijnen en voorgeschreven procedures van de gekozen zorgsystemen, zodat de zorgsystemen actueel en passend bij het bedrijfsbeleid zijn en voldoen aan de (wettelijke) richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Hij bewaakt de kwaliteit van het werk aan de hand van procedures en werkinstructies afgeleid van de zorgsystemen, zodat de gestelde kwaliteitsdoelen worden behaald.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.11 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij kent verantwoordelijkheden toe aan de medewerkers en wijst hen de werkzaamheden toe. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij past deze planning wanneer nodig aan.		
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven 	Hij wijst medewerkers verantwoordelijkheden toe, zodat deze afgestemd zijn op de situatie.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers Planningsvaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden en past indien nodig de gemaakte planning aan, zodat er een planning is waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt tijdig over de op te stellen planning en een eventuele aanpassing van de planning zodat er een goede planning ligt waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.12 werkproces: Stuurt medewerkers aan			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden (m.b.t. taakverdeling, werkwijze, wettelijke eisen, bedrijfsinstructies en tijdsschema) en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen. De aanwezige capaciteit en talenten worden optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Hij informeert medewerkers over de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten en instrueert helder en duidelijk over de te verrichten taken, zodat medewerkers helder en duidelijk geïnstrueerd zijn over de werkzaamheden. Daarnaast controleert hij of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Leidinggevende vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen 	Hij geeft medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback met betrekking tot hun werk en hun handelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, zodat deze efficiënt en effectief verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.13 werkproces: Begeleidt medewerkers			
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken.		
Gewenst resultaat	Gemotiveerde medewerkers. Personeel dat naar behoren functioneert. De aanwezige capaciteiten en talenten worden optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken, zodat het personeel naar behoren functioneert.	<ul style="list-style-type: none"> Coachings- en begeleidingsvaardigheden. Kennis van gespreksvoering
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	Hij zorgt ervoor dat mensen met enthousiasme en een positieve instelling hun taken en opdrachten uitvoeren, benadrukt het belang van hun inbreng bij het behalen van resultaten en stimuleert medewerkers zodat medewerkers gemotiveerd zijn. Daarnaast stimuleert hij medewerkers om kritisch naar de eigen ontwikkelmogelijkheden te kijken, zodat aanwezige capaciteiten en talenten optimaal benut worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

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. 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

Het kwalificatiedossier Gezelschapsdierenbranche is ontwikkeld door Aequor, afdeling Ontwikkeling en Innovatie. Voortdurend zijn bij het ontwikkelproces inhoudsdeskundigen uit bedrijfsleven betrokken.

Binnen Aequor vormen de vertegenwoordigers van bedrijfsleven en vakbonden de bedrijfseenheid.

In de bedrijfseenheden dierverzorging en veehouderij zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd: FNV (FNV Bondgenoten), Dibevo (Vereniging landelijke Organisatie Dibevo, dierbenodigdheden en voeders), Vedias (Vereniging van dierenartsassistenten), KNMvD (Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde), SKBN (Stichting Kinderboerderijen Nederland), NVD (Vereniging van Dierentuinen), LTO Nederland, NOP (Nederlandse Organisatie van Pluimveehouderij), KNHS (Koninklijke Nederlandse Hippische Sportbond), Sectorbestuur paarden van het PVE (Productschap vee, vlees en eieren) en deskundigen vanuit de sectoren Proefdieren, Asiels, Pensions en Kennels.

Vertegenwoordigers van de bedrijfseenheid vormen samen met onderwijsvertegenwoordigers de Sectorcommissie, waar het kwalificatiedossier ook is voorgelegd. Waar nodig en gewenst zijn voor specifieke vragen extra deskundigen bevroegd.

Het dossier is tevens voorgelegd aan de Paritaire commissie die bestaat uit vertegenwoordigers van onderwijs (AOC Raad, IPC, Groene hogescholen en het vmbo), werkgevers en werknemers. In totaal bestaat de commissie uit 20 leden.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatiedossier gezelschapsdierenbranche liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- Verkoper dier en dierbenodigdheden, 22-06-2006
- Bedrijfsleider dierenspeciaalzaak, 22-06-2006

Deze profielen zijn samengevoegd in één kwalificatiedossier, omdat bij vergelijking van de beroepscompetentieprofielen brede overeenkomsten zijn gevonden in de beroepsuitoefening van de verschillende beroepsbeoefenaren. De verwantschap van deze profielen kenmerkt zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken en beroepscompetenties.

Vanwege de verwantschap die in het gemeenschappelijke deel van de beroepsuitoefening zowel in kerntaken, kernopgaven als competenties en in de beroepscontext zichtbaar is, is voor clustering van deze beroepscompetentieprofielen gekozen.

De onderliggende beroepscompetentieprofielen geven inhoudelijke verwantschap in verticale zin. De kerntaken voert dieren, verzorgt dieren, informeert en adviseert klanten, verkoopt dieren en dierbenodigdheden en verzorgt de winkelpresentatie zijn gedeeld en specifiek voor de beschreven beroepscontext. Het hogere niveau kent een verdieping van deze kerntaken en eigen aandachtspunten. Er is naast deze gedeelde kerntaken voor de bedrijfsleider detailhandel dierbenodigdheden en voeders een specifieke kerntaak op het gebied van ondernemen. Op basis van deze specifieke kerntaak is gekozen om 2 uitstromen te vormen.

Door het clusteren van deze beroepscompetentieprofielen in één kwalificatiedossier is in uitvoerende zin voor het onderwijs een brede opleidingsmogelijkheid gecreëerd. De civiele waarde voor deze brede basis en de specialiserende uitstroom, is herkenbaar in de beroepspraktijk.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van de beschreven beroepscompetentieprofielen naar de beschrijving in dit kwalificatiedossier is een tweetal vertaalslagen aan de orde:

- herformulering van de beroepsbeschrijving, kerntaken, kernopgaven en beroepscompetenties;
- vertaling van de in het beroepscompetentieprofiel beschreven vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar de in het kwalificatiedossier beschreven startend beroepsbeoefenaar.

Daarnaast is gebruik gemaakt van het eerder ontwikkelde kwalificatieprofiel vakfunctionaris huisdierenbranche.

Herformulering

Er is een vergelijkende analyse gemaakt van de onderliggende beroepscompetentieprofielen op basis van de algemene beroepsbeschrijving, de kerntaken, kernopgaven en beroepscompetenties.

Voor wat betreft het kwalificatiedossier Gezelschapsdierenbranche zijn de **kerntaken** uit de onderliggende beroepscompetentieprofielen gecheckt op substantiële overeenkomst. Hieruit bleek dat een groot deel van de kerntaken een substantiële overeenkomst vertonen. Hierdoor is besloten tot één kwalificatiedossier met uitstroomdifferentiaties. Vervolgens bleek de vergelijking op competenties en kernopgaven deze beslissing te ondersteunen.

Vanwege de verwantschap met de dierverzorger voor wat betreft het verzorgen van dieren en de verwantschap met de ondernemer florist op het gebied van verkopen is nauw aangesloten bij deze twee kwalificatiedossiers. De kerntaken op het gebied van verzorgen dieren zijn afgestemd op de Dierverzorger. De kerntaken op het gebied van verkopen zijn afgestemd op het dossier Florist. Hierbij is rekening gehouden met de verschillen in de branche. De werkprocessen 'Bepaalt assortiment' en 'Koopt in' zijn voor de gezelschapsdierenbranche **niet** van toepassing voor de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren (niveau 3). Zij zijn om die reden niet opgenomen in het dossier. Hierin wijkt het dossier af van het dossier Florist voor wat betreft de werkprocessen op het gebied van verkopen. Voor het ondernemersdeel van dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van de landelijk ontwikkelde lijst met werkprocessen.

Door het gebruik van de gestandaardiseerde competentielijst voor de landelijke kwalificatiestructuur zijn de competenties in het kwalificatiedossier in andere woorden geformuleerd dan in de beroepscompetentieprofielen. Hoewel in een andere formulering is alle informatie uit de beroepscompetentieprofielen terug te vinden in het kwalificatiedossier.

In dit verticaal geclusterd dossier komt het verschil tussen de verbekwaam verkoper gezelschapsdieren en de ondernemer gezelschapsdieren tot uiting in de beschrijving van de kerntaken en de werkprocessen met bijbehorende competenties en componenten. Hierbij gaat het met name om werkprocessen op het gebied van ondernemen, begeleiden van medewerkers, plannen van werkzaamheden, bepalen van het assortiment en het inkopen die exclusief verbonden zijn aan de uitstroom ondernemer gezelschapsdieren.

In de werkprocessen die gedeeld worden komt het verschil tot uiting in de gekozen competenties, de componenten en de bijbehorende prestatie-indicatoren.

Vertaalslag naar startend beroepsbeoefenaar

Het beroepscompetentieprofiel geeft een beschrijving van het beroep en de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Deze heeft naast de benodigde vakvaardigheden ook inzicht en routine ontwikkeld in zijn beroep. Het kwalificatiedossier geeft een beschrijving van de beroepscontext en competenties van de startend beroepsbeoefenaar. Hij voldoet aan de eisen die gesteld worden in een kwalificatiedossier en beschikt daarmee over de competenties die voor een bepaald beroep nodig zijn.

Het verschil tussen het beroepscompetentieprofiel en het kwalificatiedossier is vooral gelegen in verschillen in complexiteit, verantwoordelijkheid, inzicht en zelfstandigheid. Over het algemeen zal de mate van complexiteit, verantwoordelijkheid (beslissingsbevoegdheid), inzicht en zelfstandigheid zijn afgezwakt in het kwalificatiedossier ten opzichte van het beroepscompetentieprofiel.

Op deze manier kan de onderwijsdeelnemer een basis leggen waarop hij kan doorgroeien naar vakvolwassenheid.

Bij de vertaling is met name gekeken naar situaties waarin overleg met de leidinggevende nodig is. In de werkprocessen is aandacht geschonken aan overleg over de werkzaamheden met de leidinggevende. Ook is aandacht besteed aan de momenten waarop de startend beroepsbeoefenaar hulp zou moeten inschakelen.

2.4 Discussiepunten

Onderwerpen die tot discussie hebben geleid zijn:

- het aantal kerntaken; Om de totale breedte van het werkveld goed te kunnen benoemen en tegelijkertijd af te stemmen op het kwalificatiedossiers Diervorzorger en Florist is voor de huidige kerntaken gekozen. De afstemming op op de genoemde dossiers en de keuze om het ondernemerschap in een aparte kerntaak vorm te geven heeft geleid tot 5 kerntaken. Door deze 5 kerntaken is transparatie met gerelateerde dossiers helder weergegeven. Het beschrijven van de werkprocessen was ondersteunend;
- de afstemming met Diervorzorger en Florist; Er is besloten om zowel de kerntaken als de werkprocessen te laten aansluiten **tenzij** de beroepsuitoefening hiervan essentieel afwijkt.
- het bepalen van kruispunten in de matrix en de uitwerking ervan. Het omgaan met de onderdelen van de competentielijst en het interpreteren ervan, heeft tot discussie geleid;
- de contextafhankelijkheid van werkprocessen. Er is gekozen voor een gezamenlijk kader waarbij er ruimte is de omschrijving van de werkprocessen en prestatie-indicatoren een branchespecifieke invulling te geven;
- de plaats van kernopgaven. Hoewel niet meer apart benoemd is toch aandacht besteed aan kritische beroepssituaties. Men vindt ze erg waardevol en er is getracht ze zoveel mogelijk in het huidige format te integreren.
- discussiepunten betreffende aansluiting vmbo en hbo zullen worden meegenomen bij het onderhoud van de kwalificatie.

2.5 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 uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	X	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Wijzigingen

- De naam van het kwalificatiedossier en de bijbehorende uitstroom is gewijzigd.

Kwalificatiedossier	Uitstroom	Nieuwe naam dossier	Nieuwe naam uitstroom	Kwalificatiedossier
2008-2009	Vakfunctionaris huisdierenbranche	<i>Eerste verkoper dier en dierbenodigdheden</i> <i>Bedrijfsleider detailhandel dier en dierbenodigdheden</i>	Gezelschapsdierenbranche	Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren Ondernemer gezelschapsdieren

Deze aanpassing is in het gehele dossier doorgevoerd

- De naamgeving van de werkprocessen is afgestemd op de aequorbrede werkprocessen. Van een groot aantal werkprocessen zijn de lidwoorden uit de titel verwijderd. Daarnaast zijn er twee werkprocessen waarbij de titel meer ingrijpend is veranderd. Voor dit dossier betreft het de onderstaande werkprocessen. De inhoud van alle werkprocessen is ongewijzigd.

titel 2008-2009	titel 2009-2010
Begeleiden van medewerkers	Begeleidt medewerkers
Verzorgt producten	verzorgt product

- Taalfouten en spelfouten zijn in het gehele dossier verbeterd. Inhoudelijk zijn er geen wijzigingen opgetreden.
- Matrices voor rekenen/wiskunde zijn ingevoegd.
- Niveau nederlands is aangepast voor de uitstroom Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren
- Vakkennis en vaardigheden zijn per werkproces weergegeven. Deze wijziging is in het hele dossier doorgevoerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de Paritaire commissie 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.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Beroepscompetentieprofielen	Verbetering van de profielen naar aanleiding van arbeidsmarktonderzoek en eventueel aanpassen aan nieuwe format kwalificatiedossiers. Bespreken in de Paritaire commissie.	Aequor	Gefaseerd voor alle beroepscompetentie-profielen in de periode van 2009-2013
Onderzoek naar veranderingen in de onderliggende beroepen.	Aanpassen van kwalificatiedossiers en ontwikkelen van nieuwe dossiers als het arbeidsmarktonderzoek daar aanleiding toe geeft. Dit onderzoek en de consequenties ervan worden jaarlijks in de Paritaire commissie geagendeerd. Mogelijke vervolgactie is het afstemmen met andere kenniscentra.	Aequor	Jaarlijks 2009 - 2013
Evaluatiegegevens herkenbaarheid van het dossier op de arbeidsmarkt, uitvoerbaarheid in de onderwijs- en examenpraktijk en transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit ervan.	Resultaten van klanttevredenheidsonderzoek en gegevens van de evaluatie van experimenten bespreken in de Paritaire commissie. Resultaten eventueel afstemmen met andere kenniscentra. Dossiers eventueel aanpassen.	Aequor	Jaarlijks 2009 - 2013
Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers	Naar aanleiding van de bevindingen van het coördinatiepunt kwaliteit van de dossiers verbeteren.	Aequor	2009
Ondernemerschap	Aanpassen werkprocessen over ondernemen aan nieuwe landelijke lijst.	Aequor	2009
Talen	Onderzoek naar gewenste beroepsniveau.	Aequor	2009
Rekenen/wiskunde	Onderzoek naar gewenste beroepsniveau.	Aequor	2009
Wettelijke beroepsvereisten / Europese wetgeving	Onderzoeken of en hoe overige wettelijke vereisten (niet gerelateerd aan een dossier) toch kunnen worden geborgd. Aansluitend hieraan dossier dierenartsassistent aanpassen.	Aequor	2009

	Vergelijken Europese wetgeving met dossiereisen Proefdierversorger en Biotechnicus. met dossiereisen Proefdierversorger en Biotechnicus.		
Ontwikkelagenda 2010 opstellen	Ontwikkelagenda voor het onderhoud van de kwalificatiestructuur in 2010 opstellen en bespreken in de Paritaire commissie.	Aequor	2009
Status beroepscompetentieprofiel assistent medewerker dierversorgung	Onderzoek naar de arbeidsmarktrelevantie of mogelijke doorstroomrelevantie van de assistent medewerker dierversorgung. Afstemming met de Arbeidsmarkt kwalificerende assistent	Aequor	2009
Verkopen	Stroomlijnen kerntaken/ werkprocessen over verkopen met andere kenniscentra.	Aequor en andere kenniscentra	2009