



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Leidinggevende versdetailhandel

Crebonummer:	94740, 94750
Sector:	Detailhandel food
Branche:	Detailhandel in vis, Detailhandel in vlees en vleeswaren, Detailhandel in wild en gevogelte
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b> .....	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b> .....	6
1 Inleiding .....	6
2 Algemene informatie .....	6
2.1 Colofon .....	6
2.2 Formele vereisten .....	7
2.3 Typering Beroepengroep .....	8
2.4 Loopbaanperspectief .....	9
2.5 Trends en innovaties .....	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier .....	11
4 Beschrijving van de uitstromen .....	13
4.1 Chef versdetailhandel .....	14
4.2 Ondernemer versdetailhandel .....	16
5 Beschrijving van de kerntaken .....	18
5.1 Kerntaak 1: Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding .....	18
5.2 Kerntaak 2: Bewaakt verkoop- en productieproces .....	20
5.3 Kerntaak 3: Voert financieel beleid .....	21
5.4 Kerntaak 4: Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie .....	22
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices .....	23
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding .....	24
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Bewaakt verkoop- en productieproces .....	26
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert financieel beleid .....	29
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie .....	31
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b> .....	33
1 Inleiding .....	33
2 Uitstromen .....	33
2.1 Chef versdetailhandel .....	34
2.2 Ondernemer versdetailhandel .....	54
3 Certificeerbare eenheden .....	85
<b>Deel D: Verantwoording</b> .....	86
1 Inleiding .....	86
2 Proces- en inhoudsinformatie .....	87
2.1 Betrokkenen .....	87
2.2 Verwantschap .....	88
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier .....	89
2.4 Discussiepunten .....	90
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie .....	91
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief .....	92

## Inleiding

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

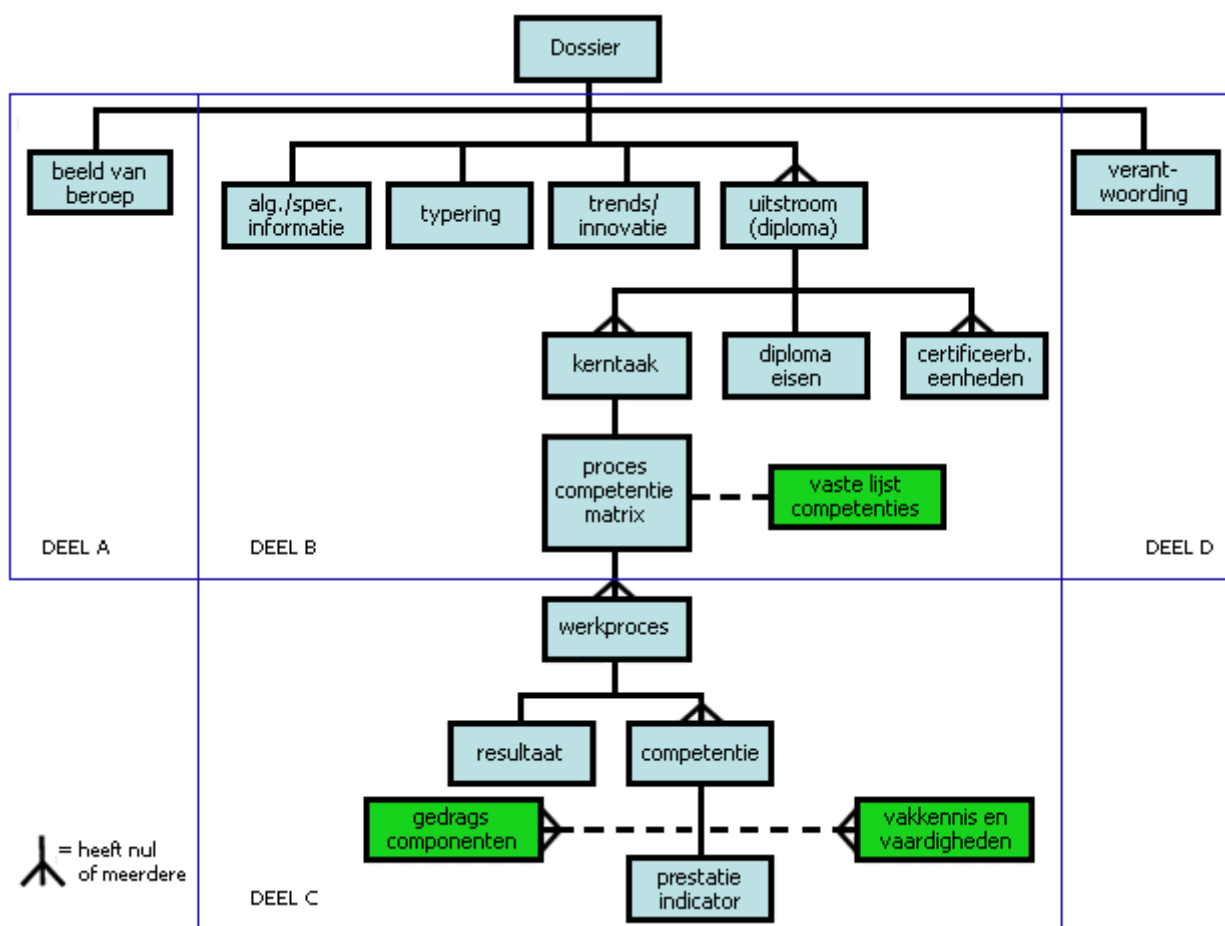
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

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 beroepsgroep

### Beeld van de beroepsgroep

#### **Chef versdetailhandel**

De chef versdetailhandel werkt in een ambachtelijke slagerij, een poelier, de supermarkt of de viswinkel. Hij voert zijn werkzaamheden uit in de productieruimte en/of de verkoopruijnte.

De chef geeft leiding aan betreffende medewerkers. Hij stuurt, begeleidt en controleert de medewerkers. De chef controleert en beheert de voorraad en doet zelfstandig of in overleg met zijn leidinggevende of de ondernemer bestellingen.

De chef is het aanspreekpunt van de klant. Hij signaleert wensen van de klant en past het assortiment hierop aan. Bovendien maakt de chef productie- en personeelsplanningen.

De chef werkt mee in het productie-/verkoopproces en is vanuit zijn vakkenis in staat zijn medewerkers te ondersteunen. Hij kan indien nodig zijn leidinggevende of de ondernemer vervangen. Hij heeft een licht adviserende rol in de richting van de ondernemer.

#### Om de opleiding te gaan volgen

Wanneer je overweegt om een opleiding tot chef versdetailhandel te gaan volgen, is het belangrijk om te weten of het beroep bij je past. Lijkt het je leuk om het productie-/verkoopproces in de versdetailhandel te begeleiden en te organiseren? Geef je graag leiding aan een aantal medewerkers? Ben je, je bewust van de (kwaliteits-)eisen die de klant stelt? Dan is de opleiding tot chef versdetailhandel echt iets voor jou.

#### Carrièremogelijkheden

Na de opleiding tot chef versdetailhandel kan je verder leren voor:

- Ondernemer versdetailhandel

#### **Ondernemer versdetailhandel**

De ondernemer versdetailhandel werkt in een ambachtelijke slagerij, een poelier, de supermarkt of de viswinkel. De ondernemer voert zijn werkzaamheden uit in het kantoor, de productieruimte of de verkoopruijnte.

De ondernemer kan werken als zelfstandig ondernemer, maar ook deel uit maken van een samenwerkingsverband. De ondernemer kan één of meerdere filialen bezitten.

De ondernemer is verantwoordelijk voor het ondernemingsbeleid waarin onder andere marketingstrategieën, het financiële en vestigingsbeleid. Hij bepaalt het beleid ten aanzien van het personeel, de inkoop, de verkoop, het assortiment, het productieproces etc.

Hij wordt hierbij geadviseerd door de chef versdetailhandel.

De ondernemer bepaalt de regels en procedures van het bedrijf rekening houdend met relevante wettelijke voorschriften en CAO-afspraken.

De ondernemer versdetailhandel werkt zelf mee in het bedrijf. Hij houdt hierdoor feeling met de werkzaamheden in het bedrijf.

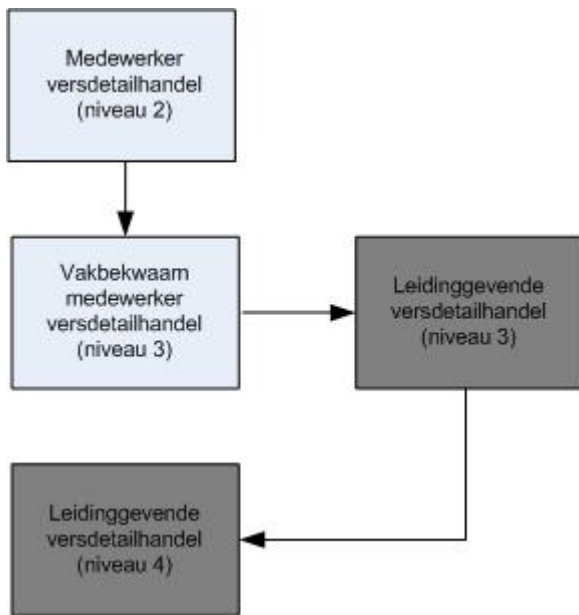
#### Om de opleiding te gaan volgen

Wanneer je overweegt om een opleiding tot ondernemer versdetailhandel te gaan volgen, is het belangrijk om te weten of het beroep bij je past. Lijkt het je leuk om een bedrijf te leiden? Is het bepalen van beleid voor jou een uitdaging? Dan is de opleiding tot ondernemer versdetailhandel echt iets voor jou.

#### Carrièremogelijkheden

Na de opleiding tot ondernemer versdetailhandel kun je verder leren in het HBO.

#### **Schema van beroepen in de versdetailhandel**



## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

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

- [Chef versdetailhandel](#)
- [Ondernemer versdetailhandel](#)

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	SVO kenniscentrum
Ontwikkeld door	SVO Kenniscentrum; afdeling kwalificatiestructuur in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven SVO Kenniscentrum en goedgekeurd door het bestuur Op: 06-10-2008 Te: Houten.

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Chef versdetailhandel - 3 Ondernemer versdetailhandel - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
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 <a href="http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml">www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</a></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   <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a></p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef slagerij (03-11-2004)</li> <li>- Chef visdetailhandel (03-07-2007)</li> <li>- Ondernemer slagerij (22-03-2005)</li> <li>- Ondernemer visdetailhandel (03-07-2007)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

De leidinggevende versdetailhandel is gekwalificeerd om werkzaamheden uit te voeren in de verse voedingsbranche, in de ambachtelijke slagerij, poelier, de supermarkt, of de viswinkel. De chef versdetailhandel voert zijn werkzaamheden voornamelijk uit in de productie- en/of de verkoopruimte. De ondernemer voert zijn werkzaamheden in het kantoor, de verkoopruimte en de productieruimte uit.

De leidinggevende versdetailhandel werkt in teamverband en voert zijn taken zelfstandig uit. De werkzaamheden zijn voornamelijk leidinggevend van aard. De leidinggevende is het 'gezicht' van de organisatie richting de klant en heeft daarom ook uitvoerende taken (verkoop en presentatie).

De leidinggevende versdetailhandel voert het personeelsbeleid uit volgens CAO- en geeft leiding aan de productie- en/of verkoopmedewerkers. Hij stuurt, begeleidt en controleert de medewerkers.

De leidinggevende versdetailhandel maakt en bewaakt de productieplanning en personeelsplanning. Hij bepaalt wat geproduceerd gaat worden, in welke hoeveelheid, de tijd, de volgorde en wie de werkzaamheden gaat uitvoeren. Hij controleert en beheert de voorraad. Hij houdt hiervan een administratie bij en doet bestellingen.

De leidinggevende werkt mee in het productie-/verkoopproces en is vanuit zijn vakkennis in staat zijn medewerkers te ondersteunen. De leidinggevende onderhoudt contacten met klanten en is tevens het aanspreekpunt voor klachten en zeer specifieke vragen. Hij is alert op winkelcriminaliteit en zorgt eventueel voor preventieve maatregelen.

De leidinggevende versdetailhandel bepaalt en geeft uitvoer aan financieel management en marketingstrategie.

De **chef versdetailhandel** geeft leiding aan een (kleine) groep medewerkers. Afhankelijk van zijn positie in het bedrijf de productie- en/of de verkoopmedewerkers. Hij overlegt regelmatig met de ondernemer.

De **ondernemer versdetailhandel** is eindverantwoordelijke. Hij geeft leiding aan het gehele bedrijf. Hij wordt hierbij op bepaalde gebieden door de chef(s) ondersteund.

## 2.4 Loopbaanperspectief

Na het behalen van de kwalificatie **chef versdetailhandel** kan de deelnemer binnen de detailhandel doorgroeien naar ondernemer versdetailhandel.

Buiten de branche is het mogelijk om door te stromen naar leidinggevende beroepen bij bijvoorbeeld een (vers)grossier, (vers)toeleveringsbedrijven of leveranciers van (vers)verwerkingsmachines.

Doorstroming naar het HBO is vanuit niveau 3 niet mogelijk.

De **ondernemer versdetailhandel** kan na het behalen van zijn kwalificatie doorgroeien naar de functie van filiaalhouder, zelfstandig ondernemer van meerdere bedrijven of regiomanager.

Doorstroming naar het HBO is mogelijk, de ondernemer versdetailhandel kan bijvoorbeeld kiezen voor de opleiding Food & business of de Associate Degree opleiding Small business & retail management.

## 2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Hoewel de arbeidsmarkt in de ambachtelijke sector krimpt, is er voldoende behoefte aan gekwalificeerd personeel. In de supermarkten is de arbeidsmarkt stabiel. Ook in deze branche is de behoefte aan geschoold personeel waarneembaar. Het kwalificatiedossier is gebaseerd op de 'oude' kwalificaties chef slagerij en ondernemer slagerij. Voor deze kwalificaties zijn meer dan voldoende BPV-plaatsen. Er is juist een grote vraag naar goed gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers in de sector. Op de SVO-website staat een vacaturebank met vacatures van de versdetailhandel en supermarkten in de sector. Het meest recente rapport: 'Arbeidsmarktinformatie beroepsonderwijs 2007/2008 SVO' is op te vragen bij SVO. Het bedrijvenregister van het kenniscentrum waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via: <a href="http://www.svo.nl">www.svo.nl</a> Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a></p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Het uiteindelijke streven m.b.t. wet- en regelgeving in de versdetailhandel is meer eigen controle door privatisering overheidstaken, zoals bijvoorbeeld het werken met eigen hygiënecodes en kwaliteitssystemen. Dit kan voor de leidinggevende versdetailhandel in de toekomst betekenen dat hij meer controlerende handelingen uit gaat voeren. De maatregelen omtrent de traceerbaarheid (Integrale Keten Beheersing) en voedselveiligheid zullen worden aangescherpt. Dit heeft tot gevolg dat er steeds meer productiehandelingen uit de supermarkt zullen verdwijnen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>In zowel de ambachtelijke bedrijven als in de supermarkten worden steeds meer producten voorbereid aangeleverd. Dit betekent dat een aantal werkzaamheden verschuiven naar de meer industriële bedrijven. Het werk zal steeds meer bestaan uit het maken en verkopen van luxe producten en kant-en-klare maaltijden. De nadruk komt daarbij steeds meer te liggen op de internationale keuken en gezonde voeding. De supermarkt zal voornamelijk voorverpakte versproducten aanbieden. Het aanbod van verse vis in de supermarkt breidt zich minder snel uit dan het aanbod van vlees. Klantgerichtheid, kwaliteitsbewustzijn, productkennis, servicegerichtheid en een actieve klantenbenadering zijn aspecten van het beroep die steeds belangrijker worden. Verruiming van de openingstijden vraagt een flexibele instelling van medewerkers qua werktijden en betekent dat bij afwezigheid van de leidinggevende de taken overgenomen moeten worden door de daaropvolgende functionaris. Binnen supermarkten wordt gewerkt om te komen tot een steeds plattere organisatie met korte lijnen. De werkzaamheden van de Leidinggevende versdetailhandel verschuiven steeds meer naar managementtaken en worden uitgebreid met verantwoordelijkheden. In zowel de ambachtelijke bedrijven als in de supermarkten zal steeds meer gebruik worden gemaakt van geautomatiseerde bestel- en betalingssystemen. Ook zullen machines voor bijvoorbeeld het maken van producten geavanceerder worden.</p>

### 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: Chef versdetailhandel

U2: Ondernemer versdetailhandel

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
<b>Kerntaak 1: Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
	1.1 Maakt personeelsplanning	x	x
	1.2 Stuurt medewerkers aan	x	x
	1.3 Begeleidt medewerkers	x	x
	1.4 Organiseert en voert werkoverleg	x	x
	1.5 Bepaalt personeelsbeleid		x
	1.6 Bepaalt personeelsbehoefte		x
	1.7 Werft, selecteert en ontslaat medewerkers		x
	1.8 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x
	1.9 Stelt opleidingsplannen op		x
<b>Kerntaak 2: Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
	2.1 Maakt productieplanning	x	x
	2.2 Beheert voortgang en kwaliteit productieproces	x	x
	2.3 Onderhoudt contacten met leveranciers		x
	2.4 Bewaakt voorraad en bestelt	x	
	2.5 Voert verkoopwerkzaamheden uit	x	x
	2.6 Voert productiewerkzaamheden uit	x	x
	2.7 Neemt preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit	x	x
<b>Kerntaak 3: Voert financieel beleid</b>			
	3.1 Stelt financieel beleid vast		x
	3.2 Interpreteert financiële gegevens en bepaalt te ondernemen acties	x	x
	3.3 Berekent gerealiseerde omzet	x	
	3.4 Vergelijkt gerealiseerde omzet met begroting		x
	3.5 Calculeert producten uit		x
	3.6 Houdt financiële administratie bij		x

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
	3.7 Bepaalt inkoopbeleid		x
<b>Kerntaak 4: Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie</b>			
	4.1 Voert diverse marketinganalyses uit		x
	4.2 bepaalt marketingstrategie		x
	4.3 Maakt presentatieplan	x	
	4.4 Vertaalt plan naar concrete acties en communiceert deze		x
	4.5 Doet voorstellen voor nieuwe producten/productiemethoden	x	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:

- *Chef versdetailhandel*
- *Ondernemer versdetailhandel*

## 4.1 Chef versdetailhandel

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De chef versdetailhandel voert werkzaamheden uit in de verse voedingsbranche, in de ambachtelijke slagerij, de poelier, de supermarkt of de viswinkel. De chef versdetailhandel voert zijn werkzaamheden voornamelijk uit in de productie- en de verkoopruimte.																																														
Typerende beroepshouding	De chef is representatief, flexibel, collegiaal, sociaalvaardig, assertief, leidinggevend, motiverend en enthousiast. Daarnaast is hij stressbestendig, commercieel( zakelijk) en klantvriendelijk. Hij werkt nauwkeurig, hygiënisch en oplossingsgericht en heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De chef versdetailhandel heeft een uitvoerende, begeleidende en controlerende rol. De chef is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en de uitvoering van het werk van zijn medewerkers, rekening houdend met de hygiëne en kwaliteitsaspecten. Hij is medeverantwoordelijk voor het imago van het bedrijf . Hij geeft leiding aan leiding aan zijn medewerkers en is mede verantwoordelijk voor de werksfeer. Hij is verantwoordelijk voor de personeelsplanning en levert een (afdelings)bijdrage aan de kosten bewaking (brutowinst – loonkosten) . De chef voert zijn werkzaamheden deels zelfstandig en deels in opdracht van zijn leidinggevende uit.																																														
Complexiteit	De chef versdetailhandel heeft zowel routinematige werkzaamheden als werkzaamheden die meer complex en situatieafhankelijk zijn. Hij moet flexibel en onder tijdsdruk kunnen werken. Door uitval van medewerkers kan deze werkdruk toenemen. Een te late of verkeerde levering heeft eveneens invloed op de werkdruk. Ook bij onverwachte situaties moet de chef de rust bewaren en prioriteiten kunnen stellen. Hij moet goed kunnen plannen. Doordat de taken van de chef divers zijn, wordt van hem verwacht dat hij prioriteiten kan stellen t.a.v. de werkzaamheden. Hij moet een balans vinden tussen administratieve werkzaamheden en andere door hem uit te voeren taken. Het leidinggeven aan de medewerkers vraagt van de chef inlevingsvermogen, objectiviteit en duidelijkheid in communicatie.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x		B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2	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				
X2				
X1				

## 4.2 Ondernemer versdetailhandel

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De ondernemer versdetailhandel voert zijn werkzaamheden uit in de verse voedingsbranche, in de ambachtelijke slagerij, de poelier, de supermarkt, of de viswinkel. Hij kan één of meerdere filialen bezitten. Hij kan werken als zelfstandig ondernemer, maar ook deel uit maken van een samenwerkingsverband.</p> <p>De ondernemer voert zijn werkzaamheden uit in het kantoor, de productieruimte of in de verkoopruimte.</p>																								
Typerende beroepshouding	De ondernemer versdetailhandel is enthousiast en gedreven om het bedrijf succesvol te laten zijn. Hij heeft commercieel inzicht. Hij is klant- en marktgericht, representatief, flexibel, besluitvaardig, veranderingsgericht, sociaalvaardig, zowel richting de klant als de medewerkers. Hij neemt initiatief en is inventief bij het oplossen van problemen.																								
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																								
Rol en verantwoordelijkheden	De ondernemer versdetailhandel heeft een uitvoerende, leidinggevende en beleidsbepalende rol. De ondernemer is verantwoordelijk voor de resultaten (continuïteit) van het bedrijf. De ondernemer heeft een leidinggevende rol t.a.v. het bedrijfsproces en het personeel. Hij heeft een (beleids)bepalende en uitvoerende rol m.b.t. het voeren van de marketing, strategie, het financieel management en de bedrijfsvoering. Hij heeft een voorbeeldfunctie naar de medewerkers t.a.v. wettelijke aspecten. De ondernemer werkt geheel zelfstandig.																								
Complexiteit	De ondernemer versdetailhandel heeft zowel routinematige werkzaamheden als werkzaamheden die meer complex en situatieafhankelijk zijn. Hij moet flexibel en onder tijdsdruk kunnen werken. Door uitval van medewerkers kan deze werkdruk toenemen. Een te late of verkeerde levering heeft eveneens invloed op de werkdruk. Ook bij onverwachte situaties moet de ondernemer de rust bewaren en prioriteiten kunnen stellen. Hij moet goed kunnen plannen. De complexiteit bestaat uit het feit dat de ondernemer te maken heeft met veel verschillende disciplines en onbekende zaken. Hij moet de capaciteiten van medewerkers inschatten en omgaan met verschillen tussen medewerkers. Een andere complexe factor is het inspelen op onverwachte situaties, zoals marktwisselingen en consumentengedrag. Van de ondernemer wordt verwacht dat hij hierop anticipeert en inspringt op ontwikkelingen.																								
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																								
Branche vereisten	Nee																								
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1	x	x	x	x	x	B2	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																				
C2																									
C1	x	x	x	x	x																				
B2	x	x	x	x	x																				

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

## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

### 5.1 Kerntaak 1: Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding

Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De leidinggevende versdetailhandel maakt periodiek de personeelsplanning voor het productie- en verkoopproces. Hij gebruikt bij het opstellen van de planning de geprognosticeerde omzet en genormeerde uren. Hij bepaalt wie waar en wanneer wordt ingezet. Hij past de planning aan bij drukte en vakantie. De ondernemer versdetailhandel stemt de personeelsplanning met de chef versdetailhandel af. Bij problemen overlegt de chef versdetailhandel met de ondernemer versdetailhandel. De leidinggevende versdetailhandel geeft medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden instructies over de uitvoering van verkoop- en productietaken, prioriteiten, productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij controleert of medewerkers de taken correct uitvoeren en stuurt hen indien nodig bij. Tevens signaleert hij onveilige situaties en onderneemt hij actie door medewerkers aan te spreken op hun gedrag. De leidinggevende versdetailhandel begeleidt (nieuwe) medewerkers en leerlingen. Hij motiveert en stimuleert de medewerker. De leidinggevende zorgt voor de materialen en middelen om te kunnen leren. Hij zorgt ervoor dat de medewerkers zich prettig voelen. Hij geeft de medewerker feedback op zijn functioneren. De leidinggevende versdetailhandel deelt zijn expertise (over bijvoorbeeld verkoop- of bewerkingstechnieken) met de medewerkers. De leidinggevende versdetailhandel organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers. Hij zorgt dat het werkoverleg gestructureerd verloopt, bespreekt de voortgang van de organisatie en maakt melding van belangrijke zaken (zoals nieuwe producten, productiemethoden of promotieactiviteiten, ontwikkelingen in de markt of beleidswijzigingen). Hij luistert naar de medewerkers en stimuleert hen om een eigen inbreng te geven. Hij legt afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. De ondernemer versdetailhandel stelt het personeelsbeleid vast door alle aan personeel en organisatie (P&amp;O) gerelateerde zaken vast te leggen in procedures, functie- en taakomschrijvingen, overeenkomsten of instrumenten. Hij stelt een budget op voor personeelskosten. De ondernemer versdetailhandel zorgt dat de afspraken, procedures en instrumenten voor het personeelsbeleid steeds actueel en samenhangend zijn. De ondernemer versdetailhandel analyseert periodiek de doelstellingen, productiviteit, het personeelsbudget en personeelsplanningen. Op basis van deze bedrijfsanalyse bepaalt hij de kwalitatieve (type functies) en kwantitatieve (hoeveelheid) personeelsbehoefte. De ondernemer versdetailhandel werft en selecteert nieuwe medewerkers bij gebleken personeelsbehoefte. Hij ontslaat medewerkers als (uit functioneringsgesprekken, informatie van medewerkers en/of chef) blijkt dat deze niet goed functioneren. De ondernemer versdetailhandel voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers. Aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en –tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende medewerkers. Aan de hand van beoordelingsgesprekken besluit de ondernemer of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie, beloning of beëindiging van de dienstbetrekking. De ondernemer legt de resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken vast in een personeelsdossier. Op basis van de resultaten van functioneringsgesprekken en wensen en behoeften van de medewerker</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p> <p>1.6</p> <p>1.7</p> <p>1.8</p> <p>1.9</p>	<p>Maakt personeelsplanning</p> <p>Stuurt medewerkers aan</p> <p>Begeleidt medewerkers</p> <p>Organiseert en voert werkoverleg</p> <p>Bepaalt personeelsbeleid</p> <p>Bepaalt personeelsbehoefte</p> <p>Werft, selecteert en ontslaat medewerkers</p> <p>Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken</p> <p>Stelt opleidingsplannen op</p>

stelt de ondernemer versdetailhandel samen met de medewerker een opleidingsplan op. Hij informeert de medewerker over opleidingsmogelijkheden en kiest samen met de medewerker acties, die passen bij de leerbehoeften en binnen het opleidingsbudget. De ondernemer versdetailhandel draagt zorg voor de uitvoering van het opleidingsplan. Toelichting: De leidinggevende versdetailhandel geeft samen met de collega leidinggevendenden die werkzaam zijn in het bedrijf leiding aan de medewerkers. Het merendeel van zijn leidinggevende taken gebeurt dagelijks op de werkvloer, waar hij zelf tevens uitvoerende werkzaamheden verricht. Hij voert regelmatig overleg met collega - leidinggevendenden. De leidinggevende versdetailhandel werkt samen in een team met collega's. Hij weet wat er speelt op de werkvloer en draagt er mede zorg voor dat de medewerkers in een prettige en motiverende werkomgeving werken. De leidinggevende versdetailhandel moet flexibel kunnen werken en de afweging maken tussen het personeelsbelang en het bedrijfsbelang. Bij het coördineren van werkzaamheden maakt de leidinggevende versdetailhandel gebruik van productielijsten, HACCP-lijsten en/ of bestellijsten. In de versdetailhandel voert de ondernemer functionerings- en sollicitatiegesprekken. De chef is levert de ondernemer indien nodig input vanuit ervaringen rondom aansturen en begeleiden (werkproces 1.2 en 1.3).

## 5.2 Kerntaak 2: Bewaakt verkoop- en productieproces

Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De leidinggevende versdetailhandel maakt de productieplanning. Hij bepaalt welke versproducten geproduceerd gaat worden in welke hoeveelheid en bepaalt daarbij de tijd en de volgorde waarin de productiewerkzaamheden worden uitgevoerd. Binnen deze planning plant hij zijn eigen werkzaamheden. De leidinggevende versdetailhandel bewaakt de voortgang van het verkoop- en productieproces. Hij controleert of medewerkers het verkoopproces volgens de bedrijfsprocedure doorlopen. Hij beheert eveneens de voortgang van het productieproces door te controleren of de productieplanning gehaald wordt en of (tussen)producten voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. De leidinggevende versdetailhandel onderneemt actie bij afwijkingen of onveilige situaties en registreert afwijkingen. De ondernemer versdetailhandel maakt, ten behoeve van de inkoop, regelmatig afspraken met leveranciers over de prijs, kwaliteit en leveringsvoorwaarden van te leveren producten. Hij vraagt offertes op van gewenste artikelen en hij maakt bij het inkopen van artikelen keuzes die passen binnen het inkoopbeleid. De chef versdetailhandel laat de voorraad controleren of controleert/checkt de bestelling. Hij is alert op wettelijke aspecten m.b.t. HACCP (o.a. koeling van versproducten) verpakking, etikettering en destructie. De chef maakt de voorraadinventarisatie op met behulp van informatie die (vakbekwaam) medewerkers versdetailhandel verzamelen. Hij verricht steekproefsgewijs controles m.b.t. de (registratie van) ontvangst en opslag. De chef bewaakt de voorraad van emballageartikelen. Hij bestelt de benodigde producten en artikelen. Hij houdt hierbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden. De leidinggevende versdetailhandel werkt bij drukte mee in het verkoopproces. Hij helpt mee aan het maken van presentaties van producten, maaltijden en buffetten. Hij ontvangt klanten in de winkel, achterhaalt hun behoefte en geeft hen indien gewenst informatie of advies. Hij maakt bestellingen gereed en rekent deze af. De leidinggevende versdetailhandel werkt bij drukte mee in het productieproces. Hij voert verschillende bewerkings- en verwerkingshandelingen uit aan vlees-, vis- of andere versproducten. Hij verpakt de producten indien nodig voor, met de hand of met behulp van de verpakkingsmachine. De leidinggevende versdetailhandel neemt preventieve maatregelen tegen criminele derving (door bijvoorbeeld poortjes of camera's te laten plaatsen of een veilig systeem voor geldberging te laten installeren). Hij stelt periodiek vast hoeveel criminele derving er is geweest. Op basis daarvan evalueert hij de veiligheidsmaatregelen. Toelichting: De leidinggevende versdetailhandel werkt samen in een team met collega's. Hij is continue alert op de kwaliteit van producten en werkt volgens de wettelijke voorschriften. Bij het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden vervult de leidinggevende versdetailhandel een voorbeeldfunctie. De leidinggevende versdetailhandel baseert planningen op verkoopgegevens, andere planningen en historische gegevens. Wanneer de ondernemer versdetailhandel een zelfslachtende slager is, heeft hij te maken met speciale wetgeving. Een goede administratie en registratie is hiervoor van belang. De leidinggevende versdetailhandel kan samenwerken met plaatselijke ondernemers bij het tegengaan van winkelcriminaliteit.</p>	2.1	Maakt productieplanning
	2.2	Beheert voortgang en kwaliteit productieproces
	2.3	Onderhoudt contacten met leveranciers
	2.4	Bewaakt voorraad en bestelt
	2.5	Voert verkoopwerkzaamheden uit
	2.6	Voert productiewerkzaamheden uit
	2.7	Neemt preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit

### 5.3 Kerntaak 3: Voert financieel beleid

Kerntaak 3 Voert financieel beleid	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer versdetailhandel 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 versdetailhandel maakt een begroting. Hij bepaalt de investeringen op de korte en langere termijn en stelt budgetten op. Hij berekent de financiële kengetallen op basis van de balans en resultaatrekening. Hij berekent de brutowinst, eventuele verliezen, de productiviteit en de liquiditeit. Hij maakt hierbij gebruik van de verkoopgegevens, inkoopgegevens, voorraadgegevens etc. De leidinggevende versdetailhandel interpreteert deze gegevens en stuurt indien nodig bij. Hij zoekt continue naar efficiency verbetering en kostenbeheersing. Hij leest (aangeleverde resultaten van) kengetallen en toont inzicht in de toestandkoming ervan. Hij bespreekt met andere collega leidinggevendenden eventueel te nemen acties t.a.v. de financiële bedrijfsvoering en doet beargumenteerde voorstellen voor verkoopacties of de productie. De chef versdetailhandel berekent de omzetcijfers. Hij draagt deze over aan de ondernemer. De ondernemer versdetailhandel controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Op vaste tijdstippen bekijkt de ondernemer het bedrijfseconomische resultaat en vergelijkt dit met het gewenste resultaat en historische gegevens. De ondernemer versdetailhandel calculeert de producten uit op basis van inkoopgegevens (en afwijkingen), conform de methodiek van het bedrijf. Bij het vaststellen van de consumentenprijzen gaat de ondernemer uit van het gewenste afdelingsrendement en netto en economisch resultaat. De ondernemer versdetailhandel houdt zijn financiële administratie bij. Hij betaalt de rekeningen en boekt de rekeningen in. De ondernemer versdetailhandel maakt dagelijks de kas op. De ondernemer versdetailhandel verzorgt het debiteurenbeheer en de uitbetaling van salarissen en wettelijke afdrachten. De ondernemer versdetailhandel is op de hoogte van de belastingen en de consequenties daarvan met betrekking tot bovengenoemde zaken. De ondernemer versdetailhandel bepaalt jaarlijks het inkoopbeleid. Hij bepaalt welke product(groep)en worden (in)gekocht, welk budget hiervoor beschikbaar is en hoe het inkoopproces moet verlopen. Hiervoor vergelijkt hij inkoopkanalen en leveranciers. Hij maakt een plan voor het inkoopproces en bepaalt de procedure van bestellen/inkopen. Hij zorgt ervoor dat dit plan blijft aansluiten op de ontwikkeling van de onderneming. Toelichting: De leidinggevende versdetailhandel werkt samen in een team met collega's. De leidinggevende versdetailhandel maakt de afweging de financiële administratie zelf te beheren of hiervoor externe hulp in te roepen. Op basis van financiële gegevens kan hij beslissingen nemen voor nieuwe investeringen. De leidinggevende versdetailhandel maakt een afweging tussen het vergroten van de winstmarge aan de ene kant, en de verwachtingen en productiviteitsmogelijkheden van het personeel aan de andere kant. De specifieke taken van de leidinggevende versdetailhandel binnen deze kerntaak zijn per bedrijf verschillend. Er zijn (afdelings)chefs en (supermarkt)ondernemers die alle werkzaamheden m.b.t. de financiën zelf uitvoeren tot en met (supermarkt)ondernemers die alle werkzaamheden aan een accountant overlaten. In deze kerntaak zijn de werkzaamheden beschreven van de leidinggevende versdetailhandel die alle taken m.b.t. de financiële administratie zelf verricht. Bij uitbesteding moet de leidinggevende versdetailhandel de administratie kunnen controleren, lezen en begrijpen.</p>	3.1	Stelt financieel beleid vast
	3.2	Interpreteert financiële gegevens en bepaalt te ondernemen acties
	3.3	Berekent gerealiseerde omzet
	3.4	Vergelijkt gerealiseerde omzet met begroting
	3.5	Calculeert producten uit
	3.6	Houdt financiële administratie bij
	3.7	Bepaalt inkoopbeleid

## 5.4 Kerntaak 4: Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie

Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer versdetailhandel voert diverse marketinganalyses uit. Hij analyseert de interne en externe omgeving. Hij maakt hierbij gebruik van verschillende bronnen, zoals SWOT-analyse, verkoopcijfers (kassagegevens/PLU), vragen van klanten, concurrentieanalyses, het marktgebied, ontwikkelingen in de sector (trends). De ondernemer versdetailhandel legt de doelstellingen en mogelijke acties die voortkomen uit de marketinganalyse vast in het strategisch plan. De marketingstrategie (vastgelegd in het strategisch plan) evalueert hij regelmatig. Indien nodig stelt hij de marketingstrategie bij, zodat hij tijdig kan inspelen op veranderingen. De chef versdetailhandel draagt ideeën aan voor de presentatie van de producten in een presentatieplan. Hij stelt een presentatieplan op volgens de bedrijfsrichtlijnen en formulerichtlijnen. Hij benoemt de presentatie van versproducten, de inrichting van de winkel/afdeling en de benadering van de klanten. Hij houdt hierbij rekening met acties en seizoenspresentaties. De chef versdetailhandel bespreekt het presentatieplan met de ondernemer. De ondernemer versdetailhandel kent de winkelformule en marketingdoelstellingen van het bedrijf. Hij vertaalt deze naar begrijpelijke doelstellingen en combineert ze met het presentatieplan. Hij stelt de te ondernemen marketingactiviteiten vast en bespreekt deze met de medewerkers. De leidinggevende versdetailhandel blijft op de hoogte van trends en ontwikkelingen in de versbranche. De ondernemer versdetailhandel bepaalt de keuze van nieuwe innovatieve producten en productiemethoden. Om een goede keuze te kunnen maken, gebruikt hij de analyses die hij uitgevoerd heeft. Toelichting: De leidinggevende versdetailhandel werkt samen in een team met collega's. Bij de keuzes die hij maakt hij de afweging om te innoveren en het rendement dat de innovatie oplevert. Hij maakt telkens de keuze tussen het bedrijfsbelang en het klantenbelang.</p>	4.1	Voert diverse marketinganalyses uit
	4.2	bepaalt marketingstrategie
	4.3	Maakt presentatieplan
	4.4	Vertaalt plan naar concrete acties en communiceert deze
	4.5	Doet voorstellen voor nieuwe producten/productiemethoden

## 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: Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding





Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding		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	Maakt personeelsplanning					■					■									■							
1.2	Stuurt medewerkers aan	■	■																								
1.3	Begeleidt medewerkers			■		■						■															
1.4	Organiseert en voert werkoverleg		■			■												■									
1.5	Bepaalt personeelsbeleid	□	■								□	■															
1.6	Bepaalt personeelsbehoefte												□	■													
1.7	Werft, selecteert en ontslaat medewerkers	□	■																		□	■					



Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding		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 tegenstrijdigheden omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.8	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																
1.9	Stelt opleidingsplannen op	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>																



Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces	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		
<b>Werkprocessen</b>																											
2.5	Voert verkoopwerkzaamheden uit	■																									
2.6	Voert productiewerkzaamheden uit										■										■						
2.7	Neemt preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit												■													■	

### 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert financieel beleid

Kerntaak 3 Voert financieel beleid		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	Stelt financieel beleid vast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2	Interpreteert financiële gegevens en bepaalt te ondernemen acties					<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Berekent gerealiseerde omzet					<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
3.4	Vergelijkt gerealiseerde omzet met begroting													<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kerntaak 3 Voert financieel beleid	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
<b>Werkprocessen</b>																									
3.5	Calculeert producten uit										<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
3.6	Houdt financiële administratie bij									<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
3.7	Bepaalt inkoopbeleid	<input type="checkbox"/>																							<input type="checkbox"/>



Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie	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																										
4.3	Maakt presentatieplan				<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>															
4.4	Vertaalt plan naar concrete acties en communiceert deze				<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>	
4.5	Doet voorstellen voor nieuwe producten/productiemethoden	<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**

#### **Dezellering 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 Chef versdetailhandel

### Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding

#### Proces-competentie-matrix Chef versdetailhandel

Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding		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	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
1.1	Maakt personeelsplanning					x					x																	
1.2	Stuurt medewerkers aan	x	x																									
1.3	Begeleidt medewerkers			x		x						x																
1.4	Organiseert en voert werkoverleg		x			x													x									
1.5	Bepaalt personeelsbeleid																											
1.6	Bepaalt personeelsbehoefte																											
1.7	Werft, selecteert en ontslaat medewerkers																											
1.8	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken																											
1.9	Stelt opleidingsplannen op																											

**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 Chef versdetailhandel

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.1 werkproces: Maakt personeelsplanning</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel maakt periodiek de personeelsplanning voor het productie- en verkoopproces. Hij gebruikt bij het opstellen van de planning de geprognosticeerde omzet en genormeerde uren. Hij bepaalt wie waar en wanneer wordt ingezet. Hij past de planning aan bij drukte en vakantie. Bij problemen overlegt de chef versdetailhandel met de ondernemer versdetailhandel.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De personeelsplanning is gereed en afgestemd met de ondernemer. Al het personeel is ingedeeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De chef versdetailhandel zorgt voor een volledige en nauwkeurige personeelsplanning, waarin personeel aan verkoop- of productietaken wordt gekoppeld, zodat al het personeel is ingedeeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van (doel, opbouw en inhoud van) personeelsplanning</li> <li>Kennis van omvang verkoop- en productietaken</li> <li>Luistervaardigheid</li> <li>Spreekvaardigheid</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De chef versdetailhandel schat de benodigde tijd realistisch in en houdt rekening met de beschikbaarheid van de medewerkers, zodat een planning ontstaat die uitvoerbaar is met de beschikbare medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De chef versdetailhandel overlegt bij problemen over de personeelsplanning met de ondernemer, zodat de personeelsplanning tijdig gereed is en afgestemd op de situatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.2 werkproces: Stuurt medewerkers aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel geeft medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden instructies over de uitvoering van verkoop- en productietaken, prioriteiten, productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij controleert of medewerkers de taken correct uitvoeren en stuurt hen indien nodig bij. Tevens signaleert hij onveilige situaties en onderneemt hij actie door medewerkers aan te spreken op hun gedrag.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de verkoop- of productiewerkzaamheden die zij moeten uitvoeren. Zij weten wat er van hen verwacht wordt. De medewerkers worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De chef versdetailhandel delegeert taken en geeft (d.m.v. instructie) aan wat er wanneer moet gebeuren zodat de medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en hun werkzaamheden efficiënt en effectief kunnen uitvoeren. Tevens controleert hij of medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructie geven</li> <li>• Leidinggevende vaardigheden</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De chef versdetailhandel neemt tijdig beslissingen met betrekking tot het bijsturen van medewerkers, zodat de werkzaamheden op de juiste wijze worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.3 werkproces: Begeleidt medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel begeleidt (nieuwe) medewerkers en leerlingen. Hij motiveert en stimuleert de medewerker en zorgt voor de materialen en middelen om te kunnen leren. Hij zorgt ervoor dat de medewerkers zich prettig voelen. Hij geeft de medewerker feedback op zijn functioneren. De chef versdetailhandel deelt zijn expertise (over bijvoorbeeld verkoop- of bewerkingstechnieken) met de medewerkers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Begeleiding afgestemd op de behoefte van de (nieuwe) medewerker. Gemotiveerde medewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Motiveren</li> </ul>	De chef versdetailhandel geeft feedback aan en motiveert medewerkers om werkzaamheden en problemen zelfstandig aan te pakken, zodat zij met een positieve instelling hun taken uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleidingsvaardigheden</li> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis en vaardigheid in proces en handelingen verkoop en productie</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De chef versdetailhandel vraagt de medewerker naar zijn mening over zijn functioneren, zodat de chef weet waarbij hij kan begeleiden. De chef versdetailhandel wijst de medewerkers vervolgens tijdig op informatie over producten of verkoop- of productiehandelingen die voor hen handig kunnen zijn zodat de medewerkers voldoende kennis hebben om de werkzaamheden uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> </ul>	De chef versdetailhandel draagt de medewerkers expertise over producten of verkoop- of productiehandelingen op begrijpelijke wijze over, die voor hen handig kan zijn zodat de medewerkers voldoende kennis hebben om de werkzaamheden uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.4 werkproces: Organiseert en voert werkoverleg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers. Hij zorgt dat het werkoverleg gestructureerd verloopt, bespreekt de voortgang van de organisatie en maakt melding van belangrijke zaken (zoals nieuwe producten, productiemethoden of promotieactiviteiten, ontwikkelingen in de markt of door de ondernemer gewijzigd beleid). Hij luistert naar de medewerkers en stimuleert hen om een eigen inbreng te geven. Hij legt afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn duidelijk geïnformeerd en gehoord over relevante werkgerelateerde onderwerpen en het welvaren van de organisatie. De chef versdetailhandel is op de hoogte van wat er speelt op de werkvloer. Het werkoverleg is efficiënt en effectief verlopen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richting geven</li> </ul>	De chef versdetailhandel maakt duidelijke afspraken tijdens het werkoverleg en zorgt dat alle relevante punten worden besproken, zodat het werkoverleg efficiënt en effectief verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleidingsvaardigheden</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van marktontwikkelingen</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De chef versdetailhandel houdt tijdens het overleg de tijd in de gaten en bewaakt de voortgang door zich te houden aan de agenda, zodat het werkoverleg efficiënt en effectief verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> <li>Bevorderen van de teamgeest</li> </ul>	De chef versdetailhandel maakt tijdens het werkoverleg melding van belangrijke zaken en stimuleert medewerkers hierop te reageren, waarbij hij een goede onderlinge verstandhouding tussen de medewerkers bevordert, zodat de medewerkers op de hoogte zijn van (nieuwe) ontwikkelingen en betrokken zijn bij elkaar en de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces

### Proces-competentie-matrix Chef versdetailhandel

Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces	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	
<b>Werkprocessen</b>																										
2.1	Maakt productieplanning									X								X								
2.2	Beheert voortgang en kwaliteit productieproces									X								X	X							
2.3	Onderhoudt contacten met leveranciers																									
2.4	Bewaakt voorraad en bestelt												X				X			X						
2.5	Voert verkoopwerkzaamheden uit	X																X	X							
2.6	Voert productiewerkzaamheden uit										X									X						
2.7	Neemt preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit												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. middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Chef versdetailhandel

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.1 werkproces: Maakt productieplanning</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel maakt de productieplanning. Hij bepaalt welke versproducten geproduceerd gaat worden in welke hoeveelheid en bepaalt daarbij de tijd en de volgorde waarin de productiewerkzaamheden worden uitgevoerd. Binnen deze planning plant hij zijn eigen werkzaamheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een optimale planning van wanneer welke productieactiviteiten moeten worden uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De chef versdetailhandel maakt een volledige en nauwkeurige (schriftelijke) productieplanning, waarin productie aan tijd is gekoppeld, zodat duidelijk is voor betrokkenen welke productieactiviteiten wanneer moeten worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en inzicht in productieproces en productiehandelingen</li> <li>Schrijfvaardigheid</li> <li>Vaardigheid in plannen</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De chef versdetailhandel maakt een overzicht van de benodigde (productie-) activiteiten, schat de benodigde tijd realistisch in en stelt de benodigde mankracht vast, zodat er een optimale planning ontstaat van de productieactiviteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.2 werkproces: Beheert voortgang en kwaliteit productieproces</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel bewaakt de voortgang van het verkoop- en productieproces. Hij controleert of medewerkers het verkoopproces volgens de bedrijfsprocedure doorlopen. Hij beheert eveneens de voortgang van het productieproces door te controleren of de productieplanning gehaald wordt en of (tussen) producten voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. De chef versdetailhandel onderneemt actie bij afwijkingen of onveilige situaties en registreert afwijkingen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De productie verloopt efficiënt en effectief, waardoor de productieplanning wordt gehaald. Verstoringen in het productieproces zijn tijdig gesignaleerd, snel verholpen en gerapporteerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De chef versdetailhandel rapporteert afwijkingen en genomen vervolgacties volledig en nauwkeurig, zodat gegevens beschikbaar zijn voor betrokkenen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en toepassing van HACCP-normen</li> <li>Kennis en toepassing van regelgeving rondom arbo, veiligheid en milieu</li> <li>Kennis van kwaliteitssystemen</li> <li>Kennis van processen</li> <li>Kennis van producten</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De chef versdetailhandel bewaakt de kwaliteit van de (tussen)producten en de productiviteit van de medewerkers, zodat de productieplanning volgens de kwaliteitseisen wordt behaald.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De chef versdetailhandel bewaakt de voortgang van het productieproces aan de hand van de productieplanning; hij controleert afdelingen, is zich bewust welke zaken effect op de voortgang kunnen hebben en onderneemt indien nodig actie, zodat de productieplanning gehaald wordt en (mogelijke) verstoringen in het productieproces voorkomen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.4 werkproces: Bewaakt voorraad en bestelt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel laat de voorraad controleren of controleert/checkt de bestelling. Hij is alert op wettelijke aspecten m.b.t. HACCP (o.a. koeling van versproducten), verpakking, etikettering en destructie. De chef maakt de voorraadinventarisatie op met behulp van informatie die (vakbekwaam) medewerkers versdetailhandel verzamelen. Hij verricht steekproefsgewijs controles m.b.t. de (registratie van) ontvangst en opslag. De chef bewaakt de voorraad van emballageartikelen. Hij bestelt de benodigde producten en artikelen. Hij houdt hierbij rekening met externe factoren die bestelhoeveelheden kunnen beïnvloeden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een optimale voorraad (niet teveel of te weinig) zodat de productie niet stagneert en voldoende voorraad aanwezig is om de productieplanning uit te voeren. Goederen zijn ontvangen en opgeslagen volgens richtlijnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De chef versdetailhandel genereert op basis van de informatie van (vakbekwaam) medewerkers de voorraadinventarisatie (bestelling) en bedenkt van tevoren oplossingen voor mogelijke problemen, zodat er een optimale voorraad aanwezig is om de productieplanning uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en toepassing van wettelijke richtlijnen m.b.t. verpakking, etikettering, destructie en HACCP</li> <li>• Kennis van producten</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De chef versdetailhandel werkt bij het controleren van de bestelling overeenkomstig de wettelijke richtlijnen m.b.t. verpakking, etikettering en destructie, zodat de goederen ontvangen en opgeslagen zijn volgens de richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De chef versdetailhandel stelt de voorraad vast om de voortgang van de uitvoering van de productieplanning te bewaken, zodat er continu voldoende voorraad is om de productieplanning uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.5 werkproces: Voert verkoopwerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel werkt bij drukte mee in het verkoopproces. Hij helpt mee aan het maken van presentaties van producten, maaltijden en buffetten. Hij ontvangt klanten in de winkel, achterhaalt hun behoefte en geeft hen indien gewenst informatie of advies. Hij maakt bestellingen gereed en rekent deze af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Presentaties van producten, maaltijden en buffetten zijn klaar. Klanten worden bij drukte in de winkel tijdig geholpen. Het verkoopproces verloopt efficiënt en effectief.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De chef versdetailhandel neemt bij drukte zelfstandig het initiatief tot het inspringen in de verkoop zodat de klanten tijdig geholpen zijn en het verkoopproces efficiënt en effectief verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis en toepassing van presentatietechnieken</li> <li>Product- en assortimentskennis</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De chef versdetailhandel werkt nauwkeurig en netjes bij het maken van de presentatie van buffetten en maaltijden, zodat de presentatie er tot in detail kwalitatief goed en aantrekkelijk uit ziet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De chef versdetailhandel spreekt de klant op gepaste wijze aan, luistert naar de klant en probeert door het stellen van vragen de specifieke wensen van de klant te achterhalen, zodat duidelijk is wat de klant wil en de chef versdetailhandel hierop actie kan ondernemen en de klant naar tevredenheid geholpen wordt / is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.6 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel werkt bij drukte mee in het productieproces. Hij voert verschillende bewerkings- en verwerkingshandelingen uit aan vlees-, vis- of andere versproducten. Hij verpakt de producten indien nodig voor, met de hand of met behulp van de verpakkingsmachine.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De productie wordt gehaald conform planning en specificaties. Verspilling (van tijd en product(delen)) wordt voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De chef versdetailhandel werkt conform de voorgeschreven procedures voor het bewerken en verwerken van vlees-, vis-, of andere versproducten en volgens de productieplanning, zodat de productie efficiënt verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enige kennis van voedingsmiddelen, producten en productbereiding</li> <li>Kennis en toepassing van arbo en veiligheid</li> <li>Kennis en toepassing van HACCP-normen</li> <li>Kennis van materialen</li> <li>Toepassing van bewerkings-, bereidings-, inpak- en/of verpakkingsmaterialen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De chef versdetailhandel voert de productiehandelingen bedreven uit met gebruik van voorgeschreven technieken en met inachtneming van de kwetsbaarheid en bederfelijkheid van het product, zodat de productie doorgaat en er geen verspilling optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.7 werkproces: Neemt preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel neemt preventieve maatregelen tegen criminele derving (door bijvoorbeeld poortjes of camera's te laten plaatsen of een veilig systeem voor geldberging te laten installeren). Hij stelt periodiek vast hoeveel criminele derving er is geweest. Op basis daarvan evalueert hij de veiligheidsmaatregelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn voldoende geschikte maatregelen genomen om criminele derving te voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De chef versdetailhandel bedenkt op basis van de periodieke gegevens over criminele derving een passende oplossing, zodat er voldoende maatregelen genomen worden om criminele derving te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van veiligheidsmaatregelen</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De chef versdetailhandel maakt een afweging tussen kosten en baten van veiligheidsmaatregelen, zodat de meest geschikte maatregelen genomen kunnen worden om criminele derving te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Voert financieel beleid

#### Proces-competentie-matrix Chef versdetailhandel

Kerntaak 3 Voert financieel beleid		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	Stelt financieel beleid vast																											
3.2	Interpreteert financiële gegevens en bepaalt te ondernemen acties					X								X														X
3.3	Berekent gerealiseerde omzet					X					X	X																
3.4	Vergelijkt gerealiseerde omzet met begroting																											
3.5	Calculeert producten uit																											
3.6	Houdt financiële administratie bij																											
3.7	Bepaalt inkoopbeleid																											

#### 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 Chef versdetailhandel

<b>Kerntaak 3 Voert financieel beleid</b>			
<b>3.2 werkproces: Interpreteert financiële gegevens en bepaalt te ondernemen acties</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel interpreteert de financiële gegevens en stuurt indien nodig bij. Hij zoekt continu naar efficiency - verbetering en kostenbeheersing. Hij leest (aangeleverde resultaten van) kengetallen en toont inzicht in de totstandkoming ervan. Hij bespreekt met andere collega-leidinggevendenden eventueel te nemen acties ten aanzien van de financiële bedrijfsvoering en doet beargumenteerde voorstellen voor verkoopacties of de productie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De chef versdetailhandel heeft op basis van de financiële gegevens mede de te ondernemen acties bepaald. Efficiency - verbetering en kostenbeheersing.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De chef versdetailhandel leest de financiële gegevens nauwkeurig, brengt hierin structuur aan en begrijpt hoe deze tot stand zijn gekomen, zodat hij kan bepalen welke acties hij moet ondernemen ten aanzien van de financiële bedrijfsvoering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van financiële rapportages</li> <li>• Kennis van wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De chef versdetailhandel kent de financiële zaken die van invloed zijn op de organisatie, zodat hij passende acties kan voorstellen om de efficiency te verbeteren en de kosten te beheersen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De chef versdetailhandel stelt zijn collega-leidinggevendenden verkoopacties of producten voor, beargumenteert deze en vraagt hen om hun eigen ideeën in te brengen, zodat zij gezamenlijk de meest passende actie kunnen kiezen en zij de werkzaamheden kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert financieel beleid</b>			
<b>3.3 werkproces: Berekent gerealiseerde omzet</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel berekent de omzetcijfers. Hij draagt deze over aan de ondernemer.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De chef versdetailhandel heeft de gerealiseerde omzet berekend. De omzetcijfers zijn overgedragen aan de leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>	De chef versdetailhandel legt de omzetcijfers en onderliggende financiële informatie volledig en gestructureerd vast, zodat hij de ondernemer een helder overzicht kan geven van de gerealiseerde omzet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van financiële rapportages</li> <li>Kennis van producten en diensten van de organisatie</li> <li>Kennis van wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De chef versdetailhandel legt de omzetcijfers voor aan de ondernemer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De chef versdetailhandel weet hoe hij omzetcijfers moet berekenen en doet dit vlot en accuraat, zodat hij een kloppend overzicht kan maken van de gerealiseerde omzet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie

### Proces-competentie-matrix Chef versdetailhandel

Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie		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	Voert diverse marketinganalyses uit																										
4.2	bepaalt marketingstrategie																										
4.3	Maakt presentatieplan					x						x															
4.4	Vertaalt plan naar concrete acties en communiceert deze																										
4.5	Doet voorstellen voor nieuwe producten/productiemethoden																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 Chef versdetailhandel

<b>Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie</b>			
<b>4.3 werkproces: Maakt presentatieplan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel draagt ideeën aan voor de presentatie van de producten in een presentatieplan. Hij stelt een presentatieplan op volgens de bedrijfsrichtlijnen en formulerichtlijnen. Hij benoemt de presentatie van versproducten, de inrichting van de winkel/afdeling en de benadering van de klanten. Hij houdt hierbij rekening met acties en seizoenspresentaties. De chef versdetailhandel bespreekt het presentatieplan met de ondernemer.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een uitgewerkt presentatieplan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De chef versdetailhandel stemt het presentatieplan af met de ondernemer, zodat deze beslissingen kan maken over de presentatie van producten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis en toepassing van presentatietechnieken</li> <li>Product- en assortimentskennis</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De chef versdetailhandel toont inzicht in presentatievormen en presentatietechnieken bij het maken van het presentatieplan, zodat het presentatieplan past binnen de markt en het vakgebied.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie</b>			
<b>4.5 werkproces: Doet voorstellen voor nieuwe producten/productiemethoden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chef versdetailhandel blijft op de hoogte van trends en ontwikkelingen in het vakgebied en doet op basis hiervan voorstellen voor nieuwe producten/productiemethoden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Uitgewerkte voorstellen voor nieuwe producten / productiemethoden gebaseerd op de trends en ontwikkelingen in het vakgebied en de uitgevoerde marktanalyses.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verandering zoeken en introduceren</li> </ul>	De chef versdetailhandel is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering van productiemethoden door o.a. trends en ontwikkelingen bij te houden, zodat hij verbetervoorstellen kan doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van trends en ontwikkelingen</li> </ul>

## 2.2 Ondernemer versdetailhandel

### Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding

#### Proces-competentie-matrix Ondernemer versdetailhandel

Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding		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	Maakt personeelsplanning				X					X								X									
1.2	Stuurt medewerkers aan	X	X																								
1.3	Begeleidt medewerkers			X	X						X																
1.4	Organiseert en voert werkoverleg		X		X													X									
1.5	Bepaalt personeelsbeleid	X								X	X																
1.6	Bepaalt personeelsbehoefte												X														
1.7	Werft, selecteert en ontslaat medewerkers	X																		X							
1.8	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			X	X			X		X																	
1.9	Stelt opleidingsplannen op	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 versdetailhandel

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.1 werkproces: Maakt personeelsplanning</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel maakt periodiek de personeelsplanning voor het productie- en verkoopproces. Hij gebruikt bij het opstellen van de planning de geprognosticeerde omzet en genormeerde uren. Hij bepaalt wie waar en wanneer wordt ingezet. Hij past de planning aan bij drukte en vakantie. Hij stemt de personeelsplanning af met de chef versdetailhandel.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De personeelsplanning is gereed en afgestemd met de chef. Al het personeel is ingedeeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel zorgt voor een volledige en nauwkeurige personeelsplanning, waarin personeel aan verkoop- of productietaken wordt gekoppeld, zodat al het personeel is ingedeeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van (doel, opbouw en inhoud van) personeelsplanning</li> <li>Kennis van omvang verkoop- en productietaken</li> <li>Luistervaardigheid</li> <li>Spreekvaardigheid</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel schat de benodigde tijd realistisch in en houdt rekening met de beschikbaarheid van de medewerkers, zodat een planning ontstaat die uitvoerbaar is met de beschikbare medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel stemt de personeelsplanning af met de chef versdetailhandel, zodat de chef versdetailhandel weet hoe hij het personeel kan indelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.2 werkproces: Stuurt medewerkers aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel geeft medewerkers (ook de chefs versdetailhandel) voorafgaand en tijdens de werkzaamheden instructies over de uitvoering van leidinggevende taken, verkoop- en productietaken, prioriteiten, productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij controleert of medewerkers de taken correct uitvoeren en stuurt hen indien nodig bij. Tevens signaleert hij onveilige situaties en onderneemt hij actie door medewerkers aan te spreken op hun gedrag.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de leidinggevende taken, verkoop- of productiewerkzaamheden die zij moeten uitvoeren. Zij weten wat er van hen verwacht wordt. De medewerkers worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel delegeert taken en geeft (d.m.v. instructie) aan wat er wanneer moet gebeuren zodat de medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en hun werkzaamheden efficiënt en effectief kunnen uitvoeren. Tevens controleert hij of medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructie geven</li> <li>• Leidinggevende vaardigheden</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel neemt tijdig beslissingen met betrekking tot het bijsturen van medewerkers, zodat de werkzaamheden op de juiste wijze worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.3 werkproces: Begeleidt medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel begeleidt (nieuwe) medewerkers en leerlingen. Hij motiveert en stimuleert de medewerker en zorgt voor de materialen en middelen om te kunnen leren. Hij zorgt ervoor dat de medewerkers zich prettig voelen. Hij geeft de medewerker feedback op zijn functioneren. De ondernemer versdetailhandel deelt zijn expertise (over bijvoorbeeld verkoop- of bewerkingstechnieken) met de medewerkers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Begeleiding afgestemd op de behoefte van de (nieuwe) medewerker. Gemotiveerde medewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Motiveren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel geeft feedback aan en motiveert medewerkers om werkzaamheden en problemen zelfstandig aan te pakken, zodat zij met een positieve instelling hun taken uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleidingsvaardigheden</li> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis en vaardigheid in proces en handelingen verkoop en productie</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel vraagt de medewerker naar zijn mening over zijn functioneren, zodat de ondernemer weet waarbij hij kan begeleiden. De ondernemer versdetailhandel wijst de medewerkers vervolgens tijdig op informatie over producten of verkoop- of productiehandelingen die voor hen handig kunnen zijn, zodat de medewerkers voldoende kennis hebben om de werkzaamheden uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel draagt de medewerkers expertise over producten of verkoop- of productiehandelingen op begrijpelijke wijze over, die voor hen handig kan zijn zodat de medewerkers voldoende kennis hebben om de werkzaamheden uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.4 werkproces: Organiseert en voert werkoverleg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers. Hij zorgt dat het werkoverleg gestructureerd verloopt, bespreekt de voortgang van de organisatie en maakt melding van belangrijke zaken (zoals nieuwe producten, productiemethoden of promotieactiviteiten, ontwikkelingen in de markt of recent gewijzigd of ontwikkeld beleid). Hij luistert naar de medewerkers en stimuleert hen om een eigen inbreng te geven. Hij legt afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn duidelijk geïnformeerd en gehoord over relevante werkgerelateerde onderwerpen en het welvaren van de organisatie. De ondernemer versdetailhandel is op de hoogte van wat er speelt op de werkvloer. Het werkoverleg is efficiënt en effectief verlopen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richting geven</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel maakt duidelijke afspraken tijdens het werkoverleg en zorgt dat alle relevante punten worden besproken, zodat het werkoverleg efficiënt en effectief verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van marktontwikkelingen</li> <li>Leidinggevende vaardigheden</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel houdt tijdens het overleg de tijd in de gaten en bewaakt de onderwerpen door zich te houden aan de agenda, zodat het werkoverleg efficiënt en effectief verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> <li>Bevorderen van de teamgeest</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel maakt tijdens het werkoverleg melding van belangrijke zaken en stimuleert medewerkers hierop te reageren, waarbij hij een goede onderlinge verstandhouding tussen de medewerkers bevordert, zodat de medewerkers op de hoogte zijn van (nieuwe) ontwikkelingen en betrokken zijn bij elkaar en de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.5 werkproces: Bepaalt personeelsbeleid</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel stelt het personeelsbeleid vast door alle aan personeel en organisatie (P&O) gerelateerde zaken vast te leggen in procedures, functie- en taakomschrijvingen, overeenkomsten of instrumenten. Hij stelt een budget op voor personeelskosten. De ondernemer versdetailhandel zorgt dat de afspraken, procedures en instrumenten voor het personeelsbeleid steeds actueel en samenhangend zijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Procedures, afspraken en instrumenten t.a.v. personeel hangen met elkaar samen en zijn vastgelegd. Het personeel heeft een duidelijk beeld van het personeelsbeleid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel neemt binnen de gestelde (wettelijke) kaders de nodige beslissingen t.a.v. het personeelsbeleid, en neemt verantwoordelijkheid voor de beslissingen door eventuele consequenties te accepteren, zodat een helder en samenhangend personeelsbeleid ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en toepassing van de Nederlandse taal</li> <li>Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten</li> <li>Kennis en toepassing van wettelijke regelgeving rondom personeelsbeleid</li> <li>Kennis van organisatiestructuren</li> <li>Kennis van personeelsgerelateerde zaken</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel formuleert het personeelsbeleid op een logisch gestructureerde wijze, zodat het beleid duidelijk is voor het personeel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel toont inzicht in de personeelszaken bij het opstellen van het personeelsbeleid, zodat een realistische schatting van benodigd personeel kan worden gemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.6 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel analyseert periodiek de doelstellingen, productiviteit, het personeelsbudget en personeelsplanningen. Op basis van deze bedrijfsanalyse bepaalt hij de kwalitatieve (type functies) en kwantitatieve (hoeveelheid) personeelsbehoefte.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Personeelsbehoefte is in kaart gebracht. Overzicht van kosten en baten van het in dienst nemen van personeel.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel legt relaties tussen doelstellingen, productiviteit, personeelsbudget en personeelsplanning en maakt op basis van de beschikbare feiten een rationele inschatting van het benodigde personeel, zodat de kosten en baten van het in dienst nemen van personeel duidelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en toepassing van kosten/baten analyse</li> <li>• Kennis van processen</li> <li>• Kennis van producten</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.7 werkproces: Werft, selecteert en ontslaat medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel werft en selecteert nieuwe medewerkers bij gebleken personeelsbehoefte. Hij ontslaat medewerkers als (uit functioneringsgesprekken, informatie van medewerkers en/of chef) blijkt dat deze niet goed functioneren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Personeel wordt geworven en geselecteerd of ontslagen volgens vastgelegde procedures en/of gemaakte afspraken. Er is een optimale personeelsbezetting.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel neemt op tijd de beslissing om personeel aan te nemen of te ontslaan en neemt de verantwoordelijkheid voor de gevolgen van zijn beslissingen op zich, zodat de personeelsbezetting optimaal is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en toepassing van werving-, selectie- en ontslagprocedures</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel houdt zich bij de werving, selectie en het ontslag aan de voorgeschreven procedures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.8 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers. Aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en –tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende medewerkers. Aan de hand van beoordelingsgesprekken besluit de ondernemer of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie, beloning of beëindiging van de dienstbetrekking. De ondernemer legt de resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken vast in een personeelsdossier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gestructureerd verlopen functionerings-/beoordelingsgesprek. Verslag van het functionerings- / beoordelingsgesprek dat kan worden gearcheveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften van medewerker zijn in kaart gebracht. De medewerker heeft inzicht in zijn functioneren en toekomstperspectief: promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking .		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen ontwikkelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel erkent ontwikkelbehoeften en –mogelijkheden bij de medewerker, zodat deze in kaart zijn gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleidingsvaardigheden</li> <li>Kennis en toepassing van functionerings- en beoordelingscyclus</li> <li>Kennis van gesprekstechnieken</li> <li>Schrijfvaardigheid</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel r apporteert volledig en nauwkeurig wat is besproken en afgesproken in het functionerings- of beoordelingsgesprek, zodat het kan worden gearcheveerd in het personeelsdossier en ter inzage beschikbaar is voor het management.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekken richting geven</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel leidt het functionerings- of beoordelingsgesprek in duidelijke banen en oefent actief invloed uit op het verloop van het gesprek, zodat het gesprek met duidelijke afspraken kan worden afgesloten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Openhartig en oprecht communiceren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel zegt in het functionerings- of beoordelingsgesprek duidelijk en direct wat hij vindt, benoemt eventuele problemen en stimuleert de medewerker hierop te reageren, zodat het functioneren van de medewerker vanuit twee kanten besproken is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bepaalt personeelsbeleid en geeft leiding</b>			
<b>1.9 werkproces: Stelt opleidingsplannen op</b>			
<b>Omschrijving</b>	Op basis van de resultaten van functioneringsgesprekken en wensen en behoeften van de medewerker stelt de ondernemer versdetailhandel samen met de medewerker een opleidingsplan op. Hij informeert de medewerker over opleidingsmogelijkheden en kiest samen met de medewerker acties, die passen bij de leerbehoeften en binnen het opleidingsbudget. De ondernemer versdetailhandel draagt zorg voor de uitvoering van het opleidingsplan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Opleidingsplan met daarin opleidingsactiviteiten die passen bij de ontwikkelbehoefte van de medewerker en binnen het opleidingsbudget. De medewerker kan zo snel mogelijk met opleidingsactiviteiten beginnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel stimuleert de medewerker om zelf met voorstellen voor mogelijke opleidings- of ontwikkelactiviteiten te komen, zodat activiteiten in het opleidingsplan worden opgenomen die bij de leerbehoefte van de medewerker passen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleidingsvaardigheden</li> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van (opzet, doel en inhoud van) opleidingsplan</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel zorgt ervoor dat geplande opleidingsactiviteiten van de grond komen, zodat de medewerker zo snel mogelijk met de opleidingsactiviteiten kan beginnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structuur aanbrengen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel formuleert de activiteiten in het opleidingsplan op een logisch gestructureerde wijze, zodat voor alle betrokkenen duidelijk is welke acties nodig zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel informeert bij het management naar het opleidingsbudget en bespreekt vervolgens met de medewerker welke ontwikkelactiviteiten binnen het budget mogelijk zijn, zodat zij samen acties kunnen kiezen die passen bij de ontwikkelbehoefte en het opleidingsbudget.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces

### Proces-competentie-matrix Ondernemer versdetailhandel

Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces	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 inïeren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<b>Werkprocessen</b>																										
2.1	Maakt productieplanning									X								X								X
2.2	Beheert voortgang en kwaliteit productieproces									X								X		X						
2.3	Onderhoudt contacten met leveranciers							X																X	X	
2.4	Bewaakt voorraad en bestelt																									
2.5	Voert verkoopwerkzaamheden uit	X																	X	X						
2.6	Voert productiewerkzaamheden uit										X										X					
2.7	Neemt preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit												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. middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer versdetailhandel

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.1 werkproces: Maakt productieplanning</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel maakt de productieplanning. Hij bepaalt wat geproduceerd gaat worden in welke hoeveelheid en bepaalt daarbij de tijd en de volgorde waarin de productiewerkzaamheden worden uitgevoerd. Binnen deze planning plant hij zijn eigen werkzaamheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een optimale planning van wanneer welke productieactiviteiten moeten worden uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	Bij het maken van de productieplanning, handelt de ondernemer versdetailhandel kostenbewust, zodat de planning optimaal is als het gaat om kostenefficiëntie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en inzicht in productieproces en productiehandelingen</li> <li>Vaardigheid in plannen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel maakt een volledige en nauwkeurige (schriftelijke) productieplanning, waarin productie aan tijd is gekoppeld, zodat duidelijk is voor betrokkenen welke productieactiviteiten wanneer moeten worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel maakt een overzicht van de benodigde (productie-)activiteiten, schat de benodigde tijd realistisch in en stelt de benodigde mankracht vast, zodat er een optimale planning ontstaat van de productieactiviteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.2 werkproces: Beheert voortgang en kwaliteit productieproces</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel bewaakt de voortgang van het verkoop- en productieproces. Hij controleert of medewerkers het verkoopproces volgens de bedrijfsprocedure doorlopen. Hij beheert eveneens de voortgang van het productieproces door te controleren of de productieplanning gehaald wordt en of (tussen)producten voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. De ondernemer versdetailhandel onderneemt actie bij afwijkingen of onveilige situaties en registreert afwijkingen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De productie verloopt efficiënt en effectief, waardoor de productieplanning wordt gehaald. Verstoringen in het productieproces zijn tijdig gesignaleerd, snel verholpen en gerapporteerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel rapporteert afwijkingen en genomen vervolgacties volledig en nauwkeurig, zodat gegevens beschikbaar zijn voor betrokkenen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en toepassing van HACCP-normen</li> <li>Kennis en toepassing van regelgeving rondom arbo, veiligheid en milieu</li> <li>Kennis van kwaliteitssystemen</li> <li>Kennis van processen</li> <li>Kennis van producten</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel bewaakt de kwaliteit van de (tussen)producten en de productiviteit van de medewerkers, zodat de productieplanning volgens kwaliteitseisen wordt behaald.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel bewaakt de voortgang van het productieproces aan de hand van de productieplanning; hij controleert afdelingen, is zich bewust welke zaken effect op de voortgang kunnen hebben en onderneemt indien nodig actie, zodat de productieplanning gehaald wordt en (mogelijke) verstoringen in het productieproces voorkomen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.3 werkproces: Onderhoudt contacten met leveranciers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel maakt, ten behoeve van de inkoop, regelmatig afspraken met leveranciers over de prijs, kwaliteit en leveringsvoorwaarden van te leveren producten. Hij vraagt offertes op van gewenste artikelen en hij maakt bij het inkopen van artikelen keuzes die passen binnen het inkoopbeleid.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn afspraken met leveranciers gemaakt over prijs, kwaliteit en leveringsvoorwaarden. Hij heeft artikelen gekozen en offertes aangevraagd van de gewenste artikelen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel handelt kostenbewust, zodat de afspraken met leveranciers kostenefficiënt zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de spelers in de markt</li> <li>Kennis van onderhandelingsstechniek en</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel kent de markt waarin het verkoop- en productieproces zich afspeelt en de spelers daarin en benut kansen en mogelijkheden, zodat de afspraken die gemaakt zijn met leveranciers voordeel opleveren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhandelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel onderhandelt met leveranciers, zodat afspraken over prijs, kwaliteit en leveringsvoorwaarden gemaakt zijn en offertes aangevraagd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.5 werkproces: Voert verkoopwerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel werkt bij drukte mee in het verkoopproces. Hij helpt mee aan het maken van presentaties van producten, maaltijden en buffetten. Hij ontvangt klanten in de winkel, achterhaalt hun behoefte en geeft hen indien gewenst informatie of advies. Hij maakt bestellingen gereed en rekent deze af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Presentaties van producten, maaltijden en buffetten zijn klaar. Klanten worden bij drukte in de winkel tijdig geholpen. Het verkoopproces verloopt efficiënt en effectief.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel neemt bij drukte zelfstandig het initiatief tot het inspringen in de verkoop zodat de klanten tijdig geholpen zijn en het verkoopproces efficiënt en effectief verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis en toepassing van presentatietechnieken</li> <li>Product- en assortimentskennis</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel werkt nauwkeurig en netjes bij het maken van de presentatie van buffetten en maaltijden, zodat de presentatie er tot in detail kwalitatief goed en aantrekkelijk uit ziet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel spreekt de klant op gepaste wijze aan, luistert naar de klant en probeert door het stellen van vragen de specifieke wensen van de klant te achterhalen, zodat duidelijk is wat de klant wil en de visspecialist hierop actie kan ondernemen en de klant naar tevredenheid geholpen wordt/ is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.6 werkproces: Voert productiewerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel werkt bij drukte mee in het productieproces. Hij voert verschillende bewerkings- en verwerkingshandelingen uit aan vlees-, vis- of andere versproducten. Hij verpakt de producten indien nodig voor, met de hand of met behulp van de verpakkingsmachine.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De productie wordt gehaald conform planning en specificaties. Verspilling (van tijd en product(delen)) wordt voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel werkt conform de voorgeschreven procedures voor het bewerken en verwerken van vlees-, vis, of andere versproducten en volgens de productieplanning, zodat de productie efficiënt verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enige kennis van voedingsmiddelen, producten en productbereiding</li> <li>Kennis en toepassing van arbo en veiligheid</li> <li>Kennis en toepassing van HACCP-normen</li> <li>Kennis van materialen</li> <li>Toepassing van bewerkings-, bereidings-, inpak- en/of verpakkingsmaterialen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel voert de productiehandelingen bedreven uit met gebruik van voorgeschreven technieken en met inachtneming van de kwetsbaarheid en bederfelijkheid van het product, zodat de productie doorgaat en er geen verspilling optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bewaakt verkoop- en productieproces</b>			
<b>2.7 werkproces: Neemt preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel neemt preventieve maatregelen tegen criminele derving (door bijvoorbeeld poortjes of camera's te laten plaatsen of een veilig systeem voor geldberging te laten installeren). Hij stelt periodiek vast hoeveel criminele derving er is geweest. Op basis daarvan evalueert hij de veiligheidsmaatregelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn voldoende geschikte maatregelen genomen om criminele derving te voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel bedenkt op basis van de periodieke gegevens over criminele derving een passende oplossing, zodat er voldoende maatregelen genomen worden om criminele derving te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van veiligheidsmaatregelen</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel maakt een afweging tussen kosten en baten van veiligheidsmaatregelen, zodat de meest geschikte maatregelen genomen kunnen worden om criminele derving te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Voert financieel beleid

#### Proces-competentie-matrix Ondernemer versdetailhandel

Kerntaak 3 Voert financieel beleid		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	Met druk en tegenstand omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
3.1	Stelt financieel beleid vast	x									x	x																x
3.2	Interpreteert financiële gegevens en bepaalt te ondernemen acties					x								x														x
3.3	Berekent gerealiseerde omzet																											
3.4	Vergelijkt gerealiseerde omzet met begroting													x														x
3.5	Calculeert producten uit											x										x						x
3.6	Houdt financiële administratie bij										x						x					x						
3.7	Bepaalt inkoopbeleid	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 versdetailhandel

<b>Kerntaak 3 Voert financieel beleid</b>			
<b>3.1 werkproces: Stelt financieel beleid vast</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel stelt op basis van de jaarrekening en de financiële prognoses, de begroting en de budgetten vast. Hij maakt een begroting, bepaalt de investeringen op de korte en langere termijn en stelt budgetten op. Hij berekent de financiële kengetallen op basis van de balans en resultaatrekening. Hij berekent de brutowinst, eventuele verliezen, de productiviteit en de liquiditeit. Hij maakt hierbij gebruik van onder andere de verkoopgegevens, inkoopgegevens en voorraadgegevens.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het financiële beleid is vastgesteld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> <li>Kostenbewust handelen</li> <li>Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel weegt bij het bepalen van investeringen de kosten en baten af, rekening houdend met de mogelijkheden en beperkingen van de mogelijke investeringen, zodat hij weloverwogen beslissingen over de investeringen kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van en inzicht in financiële rapportages</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel beslist welke investeringen hij de komende tijd wil uitvoeren en neemt hierbij afgewogen risico's, zodat hij een reële begroting kan maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel legt de financiële informatie volledig en gestructureerd vast, zodat deze ook voor andere belanghebbenden inzichtelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel weet hoe hij de benodigde financiële gegevens moet berekenen en doet dit vlot en accuraat, zodat hij reële begrotingen en budgetten kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert financieel beleid</b>			
<b>3.2 werkproces: Interpreteert financiële gegevens en bepaalt te ondernemen acties</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel interpreteert de financiële gegevens en bepaalt of hij op basis van deze gegevens acties moet ondernemen. Hij zoekt continue naar efficiency verbetering en kostenbeheersing. Hij leest (aangeleverde resultaten van) kengetallen en toont inzicht in de totstandkoming ervan. Hij bespreekt met andere collega-leidinggevenden eventueel te nemen acties ten aanzien van de financiële bedrijfsvoering en doet beargumenteerde voorstellen voor verkoopacties of de productie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De ondernemer versdetailhandel heeft op basis van de financiële gegevens de te ondernemen acties bepaald. Efficiency - verbetering en kostenbeheersing.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel leest de financiële gegevens nauwkeurig, brengt hierin structuur aan en begrijpt hoe deze tot stand zijn gekomen, zodat hij kan bepalen welke acties hij moet ondernemen ten aanzien van de financiële bedrijfsvoering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van de financiële positie van de organisatie</li> <li>• Kennis van en inzicht in financiële rapportages</li> <li>• Kennis van verkoopmethoden/technieken</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel kent de financiële zaken die van invloed zijn op de organisatie, zodat hij passende acties kan voorstellen om de efficiency te verbeteren en de kosten te beheersen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel stelt zijn collega-leidinggevenden verkoopacties of producten voor, beargumenteert deze en vraagt hen om hun eigen ideeën in te brengen, zodat zij gezamenlijk de meest passende actie kunnen kiezen en zij de werkzaamheden kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert financieel beleid</b>			
<b>3.4 werkproces: Vergelijkt gerealiseerde omzet met begroting</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Op vaste tijdstippen bekijkt de ondernemer het bedrijfseconomische resultaat en vergelijkt dit met het gewenste resultaat en historische gegevens.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De gerealiseerde omzet is vergeleken met de begroting.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie uiteenrafelen</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel weet uit alle beschikbare financiële gegevens die informatie te selecteren die voor hem van belang is, zodat hij de gerealiseerde omzet optimaal kan vergelijken met de begroting.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in financiële rapportages</li> <li>• Kennis van de financiële positie van de organisatie</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel bekijkt zonodig de mogelijkheden om kosten te reduceren, zodat de onderneming binnen de vastgestelde begroting en budgetten blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert financieel beleid</b>			
<b>3.5 werkproces: Calculeert producten uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel calculeert de producten uit op basis van inkoopgegevens (en afwijkingen), conform de methodiek van het bedrijf. Bij het vaststellen van de consumentenprijzen gaat de ondernemer uit van het gewenste afdelingsrendement en netto en economisch resultaat.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De producten zijn uitgecalculeerd en de prijs is bepaald.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel houdt tijdens het vaststellen van de prijzen van producten rekening met het gewenste afdelingsrendement en economisch resultaat, zodat hij een afweging kan maken tussen de kosten, baten en mogelijke winst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enige kennis van automatisering</li> <li>Enige kennis van voedingsmiddelen, producten en productbereiding</li> <li>Kennis van materialen</li> <li>Kennis van organisatiespecifieke afspraken en protocollen</li> <li>Toepassing van bewerkings-, bereidings-, inpak- en/of verpakkingsmaterialen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel werkt voor het calculeren van producten volgens voorgeschreven procedures met een automatiseringsprogramma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel weet welke gegevens hij nodig heeft om de producten uit te calculeren en gebruikt deze, zodat hij vlot en accuraat de prijzen van producten kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert financieel beleid</b>			
<b>3.6 werkproces: Houdt financiële administratie bij</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel houdt zijn financiële administratie bij. Hij betaalt de rekeningen, boekt de rekeningen in en maakt dagelijks de kas op. Hij verzorgt het debiteurenbeheer en de uitbetaling van salarissen en wettelijke afdrachten. Hij is op de hoogte van de belastingen en de consequenties daarvan met betrekking tot bovengenoemde zaken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De financiële administratie is bijgehouden		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel registreert alle benodigde gegevens nauwkeurig en accuraat, zodat de financiële administratie op orde is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van en inzicht in financiële rapportages</li> <li>Kennis van organisatiespecifieke afspraken en protocollen</li> <li>Kennis van wettelijke afspraken en protocollen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel verzorgt zijn financiële administratie conform de wettelijke richtlijnen, waarbij hij werkt met een voorgeschreven automatiseringssysteem conform de procedure in het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel houdt de regelgeving op het gebied van belastingen bij, zodat hij tijdig weet wat de consequenties zijn voor de financiële administratie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert financieel beleid</b>			
<b>3.7 werkproces: Bepaalt inkoopbeleid</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel bepaalt jaarlijks het inkoopbeleid. Hij bepaalt welke product(groep)en worden (in)gekocht, welk budget hiervoor beschikbaar is en hoe het inkoopproces moet verlopen. Hiervoor vergelijkt hij inkoopkanalen en leveranciers. Hij maakt een plan voor het inkoopproces en bepaalt de procedure van bestellen/inkopen. Hij zorgt ervoor dat dit plan blijft aansluiten op de ontwikkeling van de onderneming.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een duidelijk inkoopbeleid. Een goede en efficiënte manier van inkoop van goederen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel neemt duidelijke beslissingen over leveranciers en budget voor de inkoop en de in te kopen producten, zodat het inkoopbeleid duidelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van producten</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel volgt de markt van inkoopkanalen en legt tijdig contact met mogelijke leveranciers, zodat het assortiment en de dienstverlening actueel en efficiënt blijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie

### Proces-competentie-matrix Ondernemer versdetailhandel

Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie		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 inrichten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Voert diverse marketinganalyses uit													X	X												
4.2	bepaalt marketingstrategie															X						X				X	
4.3	Maakt presentatieplan																										
4.4	Vertaalt plan naar concrete acties en communiceert deze					X								X												X	
4.5	Doet voorstellen voor nieuwe producten/productiemethode n	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 versdetailhandel

<b>Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie</b>			
<b>4.1 werkproces: Voert diverse marketinganalyses uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel voert diverse marketinganalyses uit. Hij analyseert de interne en externe omgeving. Hij maakt hierbij gebruik van verschillende bronnen, zoals SWOT-analyse, verkoopcijfers (kassagegevens/PLU), vragen van klanten, concurrentieanalyses, het marktgebied, ontwikkelingen in de sector (trends).		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een analyserapport van de interne en externe omgeving om te komen tot een strategisch plan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel legt relaties tussen marketinggegevens uit de interne en externe omgeving en combineert deze, zodat een analyserapport beschikbaar is om te gebruiken bij het bepalen van de marketingstrategie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de versdetailhandelsmarkt</li> <li>Kennis van en inzicht in financiële rapportages</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel achterhaalt informatie over de interne en externe omgeving, zodat hij gegevens heeft om de marketinganalyse uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie</b>			
<b>4.2 werkproces: bepaalt marketingstrategie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel legt de doelstellingen en mogelijke acties vast in het strategisch plan. De marketingstrategie evalueert hij regelmatig. Indien nodig stelt hij de marketingstrategie bij, zodat hij tijdig kan inspelen op veranderingen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een actueel strategisch marketingplan, waarin de marketingstrategie uitgewerkt is.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel ontwikkelt toekomstgerichte strategieën, zodat de marketingstrategie actueel is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de versdetailhandelsmarkt</li> <li>Kennis van marktanalyses</li> </ul>
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpassen aan veranderde omstandigheden</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel evalueert regelmatig de marketingstrategie ten opzichte van het huidige marktbeeld en past zonodig het marketingplan aan, zodat het marketingplan actueel blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel kent op basis van de marktanalyse de markt, de spelers daarin en de kansen en mogelijkheden voor het bedrijf, zodat hij deze onder kan brengen in het strategisch plan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie</b>			
<b>4.4 werkproces: Vertaalt plan naar concrete acties en communiceert deze</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel kent de winkelformule en marketingdoelstellingen van het bedrijf. Hij vertaalt deze naar begrijpelijke doelstellingen en combineert ze met het presentatieplan. Hij stelt de te ondernemen marketingactiviteiten vast en bespreekt deze met de medewerkers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het strategisch plan is vertaald naar concrete doelstellingen en acties en zijn aan de medewerkers gecommuniceerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel trekt conclusies uit het strategisch plan en presentatieplan, zodat hij er concrete marketingactiviteiten uit kan formuleren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van de versdetailhandelsmarkt</li> <li>• Kennis van het strategisch plan</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel kent de markt en de spelers daarin, zodat hij de concrete marketingactiviteiten daarop aan kan laten sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel informeert de medewerkers over de marketingactiviteiten en stemt deze met hen af, zodat de medewerkers weten welke activiteiten wanneer ondernomen (moeten) worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Bepaalt en geeft uitvoer aan marktstrategie</b>			
<b>4.5 werkproces: Doet voorstellen voor nieuwe producten/productiemethoden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer versdetailhandel blijft op de hoogte van trends en ontwikkelingen in het vakgebied. Hij bepaalt de keuze van nieuwe innovatieve producten en productiemethoden. Om een goede keuze te kunnen maken, gebruikt hij de analyses die hij uitgevoerd heeft.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Uitgewerkte voorstellen voor nieuwe producten/productiemethoden gebaseerd op de trends en ontwikkelingen in het vakgebied en de uitgevoerde marktanalyses. Er is een keuze gemaakt voor nieuwe producten/productiemethoden. Deze keuze is duidelijk voor de medewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel neemt duidelijke beslissingen over de keuze voor nieuwe innovatieve producten en productiemethoden, zodat medewerkers weten of er iets in het productieproces verandert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van trends en ontwikkelingen</li> </ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verandering zoeken en introduceren</li> </ul>	De ondernemer versdetailhandel is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering van productiemethoden door o.a. trends en ontwikkelingen bij te houden, zodat hij verbetervoorstellen kan doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### **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

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door SVO, afdeling kwalificatiestructuur. Voortdurend zijn bij het ontwikkelproces inhoudsdeskundigen uit bedrijfsleven van de verschillende beroepscontexten betrokken. De vertegenwoordigers van bedrijfsleven van SVO zijn geconsulteerd in resonansbijeenkomsten voor de beroepscompetentieprofielen en het kwalificatiedossier. De vertegenwoordigers van het onderwijs zijn betrokken bij het ontwikkeltraject en in de resonansgroep voor het kwalificatiedossier. Waar nodig en gewenst zijn voor specifieke vragen extra deskundigen bevroegd.

Het dossier is tevens voorgelegd aan de Paritaire Commissie SVO die bestaat uit vertegenwoordigers van onderwijs en het bedrijfsleven. In totaal bestaat de commissie uit 8 leden.

De namen van de bedrijven/instellingen van de resonansgroep en de Paritaire Commissie zijn opvraagbaar bij SVO, afdeling kwalificatiestructuur.

Er heeft geen overleg plaatsgevonden met VMBO-vertegenwoordigers. Het profiel sluit niet aan op een profiel vanuit het VMBO, er is tijdens de ontwikkeling voornamelijk uitgegaan van het bedrijfsleven.

## 2.2 Verwantschap

### *Verwantschap SVO profielen*

Aan het kwalificatiedossier Leidinggevende versdetailhandel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- Chef slagerij (03-11-2004)
- Chef visdetailhandel (03-07-2007)
- Ondernemer slagerij (22-11-2005)
- Ondernemer visdetailhandel (03-07-2007)

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 kerntaak en competenties.

De chef en ondernemer hebben organiserende taken binnen verkoop- en productieprocessen in de versdetailhandel. Het gaat daarbij om het leiding geven aan productie- en verkoopmedewerkers of afdelingen en het bewaken van het verkoop- en productieproces. De ondernemer heeft tevens beleidsmatige taken. De verantwoordelijkheid die de verschillende beroepsbeoefenaren hebben en de complexiteit van de werkzaamheden vertonen ook een mate van verwantschap. Een verschil in complexiteit is dat de chef zich meer met de dagelijkse processen bezig houdt en de ondernemer daarnaast meer met beleidsmatige zaken. Dit verklaart het niveauverschil.

De beroepsbeoefenaren zijn werkzaam in uiteenlopende secties van de versdetailhandel, waardoor de context en de werksetting sterk kunnen variëren.

Door het clusteren van deze beroepscompetentieprofielen in één kwalificatieprofiel is in uitvoerende zin voor het onderwijs een brede opleidingsmogelijkheid gecreëerd.

### *Verwantschap met KC Handel profielen*

Er is verwantschap gebleken met kwalificatiedossiers zoals ontwikkeld door KC Handel.

Er is afstemming nodig. In december 2007 is een gezamenlijke intentieverklaring met betrekking tot deze afstemming opgesteld.

Afgelopen jaar heeft SVO in dit kader diverse initiatieven genomen. SVO heeft door een extern bureau opnieuw onderzoek laten doen naar de actualiteit van de betreffende beroepscompetentieprofielen. Tevens heeft SVO regelmatig initiatief genomen tot overleg tussen KCHandel. Het overleg heeft zich toegespitst op de kwalificatie eerste verkoopmedewerker vers supermarkt (niveau 3). Het doel is te komen tot de borging van deze kwalificatie in de kwalificatiestructuur en afstemming van kerntaken en werkprocessen. Een gelijke afstemmingsweg kan worden gevolgd voor de kwalificaties afdelingschef vers supermarkt (niveau 3) en versmanager supermarkt (niveau 4). Het overleg is nog niet afgerond. In 2009 zal verder worden afgestemd.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken en de werkprocessen, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren en is vooral gelegen in verschillen in complexiteit, verantwoordelijkheid, inzicht en zelfstandigheid.

Over het algemeen is de mate van complexiteit, verantwoordelijkheid (beslissingsbevoegdheid), inzicht en zelfstandigheid afgezwakt in het kwalificatiedossier ten opzichte van het beroepscompetentieprofiel.

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 kwalificatieprofiel.

Het kwalificatiedossier leidinggevende versdetailhandel is een kwalificatiedossier met een uitstroom op niveau 3 en een uitstroom op niveau 4. Deze niveaubepaling is gedaan op basis van de criteria complexiteit, verantwoordelijkheid en transfer.

Bij de vertaling vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar zijn de volgende aspecten in ogenschouw genomen:

- *Rol en verantwoordelijkheden* : Hierbij is gekeken naar de mate van zelfstandigheid, de beslissingsbevoegdheden in het kader van te maken keuzes, de mate van overleg met zijn leidinggevende.
- *Complexiteit* : Hierbij is gekeken naar de mate van complexiteit ten aanzien van de uitoefening van zijn taken en het denkniveau dat is vereist voor de handelingen die hij uitvoert.
- *Transfer*: Hierbij is gekeken naar elementen die slechts na enige jaren ervaring in de beroepspraktijk haalbaar worden geacht.

## 2.4 Discussiepunten

Actualisatie van de onderliggende beroepscompetentieprofielen is in uitvoering. Deze BCP's zullen in het kwalificatiedossier voor 2010/2011 worden verwerkt.

Door het coördinatiepunt is aangegeven dat er overlap is tussen uitstromen van KCHandel en SVO. Er is afstemming nodig. In december 2007 is een gezamenlijke intentieverklaring met betrekking tot deze afstemming opgesteld.

Afgelopen jaar heeft SVO in dit kader diverse initiatieven genomen. SVO heeft door een extern bureau opnieuw onderzoek laten doen naar de actualiteit van de betreffende beroepscompetentieprofielen. Tevens heeft SVO regelmatig initiatief genomen tot overleg tussen KCHandel. Het overleg heeft zich toegespitst op de kwalificatie eerste verkoopmedewerker vers supermarkt (niveau 3). Het overleg is nog niet afgerond. In 2009 zal verder worden afgestemd.

In het kader van transparantie tussen de kwalificaties van kenniscentra onderling heeft er afstemming plaatsgevonden met kenniscentrum Kenwerk. Hierbij zijn werkprocessen uit dit dossier en het dossier Fastservice van Kenwerk vergeleken. Hierbij is in werkprocesomschrijving 2.4 een aanpassing uitgevoerd.

Het nieuwe raamwerk Nederlands is in het kwalificatiedossier verwerkt.

Na analyse van de uitstroom afdelingschef versdetailhandel (niveau 3) is gebleken dat de niveaus van de vaardigheden gesprekken voeren en spreken naar beneden moeten worden bijgesteld van niveau C1 naar B2. De vaardigheid schrijven moet naar beneden worden bijgesteld van niveau B2 naar B1. De overige vaardigheden luisteren en lezen blijven ongewijzigd.

Na analyse van de uitstroom ondernemer versdetailhandel (niveau 4) is gebleken dat de niveaus van alle vaardigheden ongewijzigd blijven.

Met betrekking tot moderne vreemde talen (MVT) worden er geen besluiten genomen. Landelijke besluiten worden afgewacht.

Met ingang van het schooljaar 2009/2010 is het raamwerk Rekenen en wiskunde van toepassing.

In het kwalificatiedossier opgenomen niveaus voor Rekenen en wiskunde zijn diploma-eisen.

Het kwalificatiedossier is geanalyseerd aan de hand van het raamwerk. De paritaire commissie heeft besloten, gezien de experimentele aard van het raamwerk, de vastgestelde niveaus niet in het kwalificatiedossier op te nemen. Er is een servicedocument met de vastgestelde niveaus voor het onderwijs ontwikkeld. Dit servicedocument is op te vragen bij kenniscentrum SVO, afdeling kwalificatiestructuur.

Het onderwijs kan met behulp van het servicedocument eventuele hiaten in het Reken- en wiskundeonderwijs vaststellen en hierop actie ondernemen.

De vastgestelde niveaus zullen in de kwalificatiedossiers voor 2010-2011 worden opgenomen.

## 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.

In het dossier leidinggevende versdetailhandel 2009-2010 zijn de volgende wijzigingen (categorie 3) aangebracht:

- het beroepenschema is gecorrigeerd
- wijzigingen in werkprocesomschrijving 2.4 n.a.v. afstemming Kenwerk
- het nieuwe raamwerk Nederlands is toegepast.
- het raamwerk Rekenen en wiskunde is niet in het dossier verwerkt (zie D2.4)
- de vakkennis en vaardigheden zijn per werkproces benoemd.
- bij werkproces 3.2 is de competentie Beslissen en activiteiten initiëren bij de ondernemer verwijderd.
- paragraaf D 2.4 'Discussiepunten' is vernieuwd.
- hoofdstuk D 3 'Ontwikkel- en onderhoudsperspectief' is vernieuwd.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

- In de onderstaande ontwikkelagenda van SVO is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:
  - de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
  - de items bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
  - de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie
1. Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier  - eenduidigheid	Kwalificatiedossiers KCHandel en SVO naast elkaar leggen en waar mogelijk samenwerken door uitstromen samen te voegen.	KCH en SVO
2. Beroepscompetentieprofielen	Actueel maken van de profielen naar aanleiding van signalen van het bedrijfsleven en of onderwijs.  Verbetering van de profielen gebeurt door middel van een arbeidsmarktonderzoek.  Indien het bedrijfsleven aanleiding geeft, kunnen de beroepscompetentieprofiel(en) in een eerder stadium worden vernieuwd.	SVO
3. Onderhoud kwalificatiedossiers  · Uitvoerbaarheid in het MBO  · Kwaliteitsverbetering  · Actualiteit kerntaken en werkprocessen	Indien er aanleiding is kunnen de dossiers aangepast worden.  Jaarlijks zal er gekeken worden of er nog kwalitatieve verbeteringen nodig zijn.	SVO
4. Beroepskolom vmbo-mbo,mbo-hbo (incl. Associate Degree)	Indien er aanleiding is, dan kan er een actie gestart worden in het kader van de beroepskolom.	SVO
5. Kwaliteitszorgsysteem	Iedere twee jaar zal er gekeken worden naar de tevredenheid van de gebruikers.  Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door middel van een(klanten)enquête, interview of een onderzoek.	SVO