



Landelijke
Kwalificaties MBO

Tweewielertechniek

Crebonummer:	90870
Sector:	Techniek
Branche:	Mobiliteitsbranche
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepsgroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepsgroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Fietstechnicus	15
4.2 Bromfietstechnicus	17
5 Beschrijving van de kerntaken	19
5.1 Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan tweewielers	19
5.2 Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers	20
5.3 Kerntaak 3: Verkoopt onderdelen en accessoires	21
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	22
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan tweewielers	23
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers	26
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verkoopt onderdelen en accessoires	27
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	28
1 Inleiding	28
2 Uitstromen	28
2.1 Fietstechnicus	29
2.2 Bromfietstechnicus	53
3 Certificeerbare eenheden	77
Deel D: Verantwoording	78
1 Inleiding	78
2 Proces- en inhoudsinformatie	79
2.1 Betrokkenen	79
2.2 Verwantschap	80
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	81
2.4 Discussiepunten	83
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	85
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	86

Inleiding

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

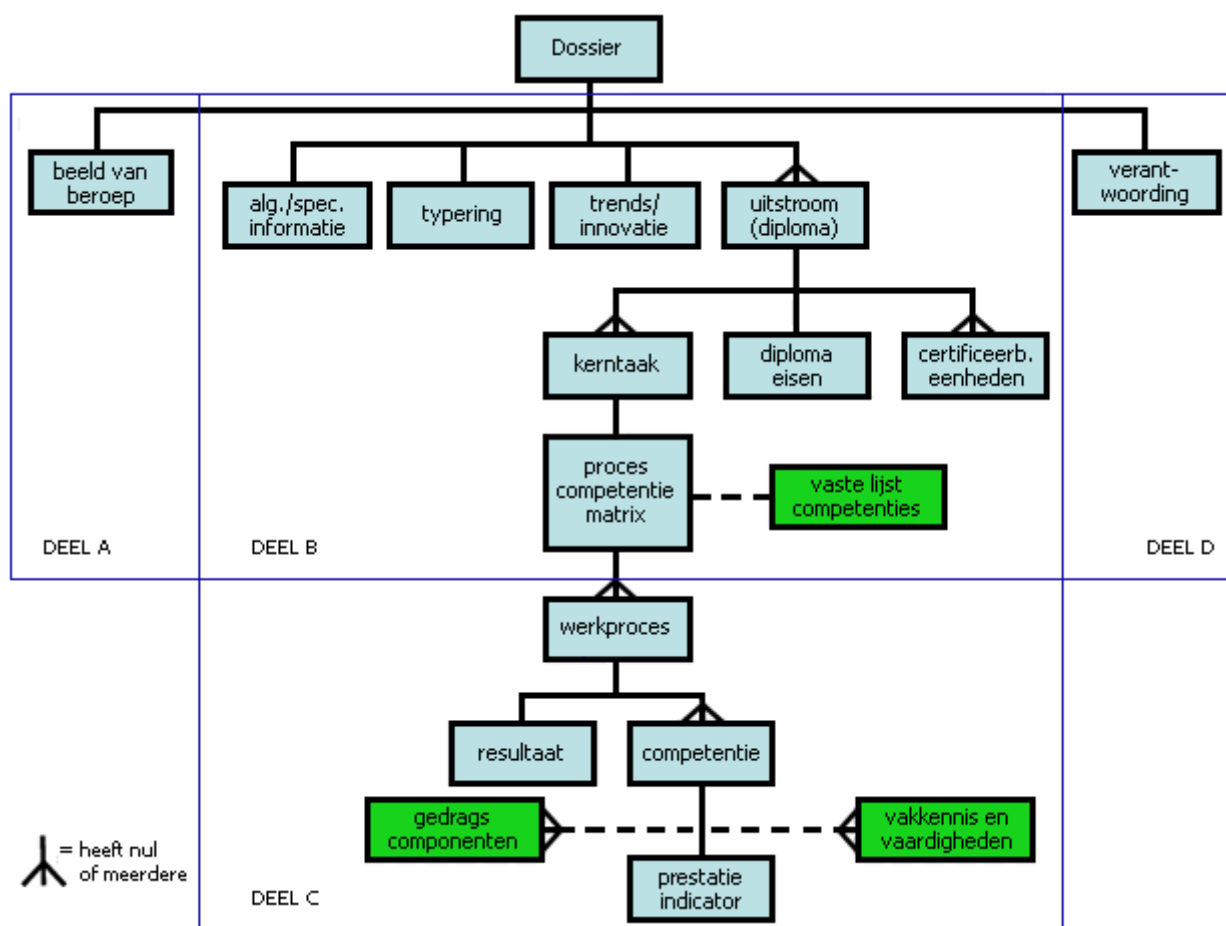
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

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 beroepengroep

Korte omschrijving

Fietsen, bromfietsen en scooters zijn naast de auto dé vervoermiddelen in Nederland. De fiets, scooter en bromfiets worden veel gebruikt voor woon-werkverkeer. Bedrijven bieden hun werknemers tegenwoordig zelfs een 'fiets van de zaak' aan. Daarnaast is de fiets belangrijk voor recreatie. Nederland kent dan ook een heel aantal tweewielerwinkels. Bij BOVAG, de organisatie van ondernemers in de mobiliteitsbranche, zijn 1.475 tweewielerbedrijven aangesloten.

Fietsen, bromfietsen en scooters krijgen steeds meer technische snufjes. Als Fietstechnicus of Bromfietstechnicus (niveau 2) moet je daar alles van weten. Jouw taak is het onderhouden, repareren en afleveringsklaar maken van de tweewielers. Dit doe je in de werkplaats. Ook kun je gevraagd worden om te assisteren in de winkel. Je hebt dan contact met klanten die advies en informatie willen over de accessoires die in de winkel te koop zijn: onderdelen, gereedschappen, kleding enzovoort. Als Fietstechnicus of Bromfietstechnicus is je werk dus behoorlijk veelzijdig. Je moet technische vakkennis hebben, maar ook klantgericht zijn en producten kunnen verkopen.

Waar ga je werken?

Als Fietstechnicus of Bromfietstechnicus kun je aan het werk in een tweewielerzaak. Meestal zijn dit kleinere bedrijven die soms zowel fietsen als bromfietsen verkopen.

Wat doe je als Fietstechnicus?

Als Fietstechnicus doe je veel routinetaken:

- Je voert onderhoudsbeurten uit, zoals een kleine of grote beurt. Denk aan: banden, remkabels, verlichting, slot, ketting en lagers controleren of repareren/vervangen.
- Je maakt fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires.
- Je stelt diagnose als een fiets binnenkomt met een klacht, of als je zelf een klacht ontdekt. (Waar komt een storing vandaan, bijvoorbeeld in de aandrijving, banden, ketting of remmen? Wat is de oplossing?)
- Je lost eenvoudige klachten op. Bij moeilijkere klachten roep je de hulp in van een collega, of je leidinggevende (de bedrijfsleider).

De fietstechniek ontwikkelt zich snel, met bijvoorbeeld nieuwe veersystemen, elektromotoren en elektronische trapondersteuning. Ook wordt het aanbod van fietsen steeds uitgebreider. Naast de 'gewone' fiets heb je de racefiets, ATB (voor alle terreinen), city- en mountainbikes, diverse vouwfietsen en ga zo maar door. Als Fietstechnicus kun je je op één van die gebieden specialiseren.

Om onderhoud en reparaties goed te kunnen uitvoeren, moet je handig en zelfstandig zijn. Je krijgt een opdracht of werkorder waar op staat wat je moet doen. Je haalt of bestelt de benodigde onderdelen en je controleert je eigen werk. Je leidinggevende is eindverantwoordelijk. Als een reparatie meer tijd kost dan gepland, overleg je met je leidinggevende of de klant. Hiervoor moet je klantvriendelijk zijn. Dit heb je ook nodig als je in de winkel omgaat met klanten. Daarnaast let een goede Fietstechnicus op de kosten en is hij collegiaal. Zeker in een klein bedrijf moet je goed kunnen samenwerken. Je hebt dus een baan met veel zelfstandigheid, waarvoor je sociaal en communicatief vaardig moet zijn.

Wat doe je als Bromfietstechnicus?

Net als de Fietstechnicus doe je veel routinetaken:

- Je doet de onderhoudsbeurten. Denk aan: filters, banden, remmen, schokdempers, accu, bougies en licht controleren/vervangen en olie bijvullen of verversen.
- Je maakt bromfietsen of scooters afleveringsklaar en monteert accessoires.
- Je stelt diagnose aan bromfietsen met een klacht. (Waar komen problemen vandaan, bijvoorbeeld in de overbrenging of aandrijving? Waardoor ontstaan trillingen of bijgeluiden? En wat is de oplossing?)
- Je lost eenvoudige klachten op. Bij moeilijkere klachten roep je de hulp in van een collega, de werkplaatschef of bedrijfsleider.

Als Bromfietstechnicus werk je met een verbrandingsmotor met alles erop en eraan. Je moet allerlei problemen verhelpen: aan het startmechanisme, versnellingen, banden, remmen enzovoort. Je hebt behoorlijk wat handigheid en technisch inzicht nodig om praktische oplossingen te bedenken. Je moet van sleutelen houden, want demonteren, repareren, monteren en afstellen zijn je belangrijkste taken. Je werkt met veel handgereedschap. Omdat er in bromfietsen en scooters steeds meer elektronica zit, moet je daar ook steeds meer van weten. Je kunt je bijvoorbeeld specialiseren in motormanagement, inspuitssystemen of alarmsystemen. In de winkel heb je contact met de klanten. Met hen moet je goed kunnen omgaan. Ook moet je genoeg productkennis hebben. Zo kun je mensen adviseren over onderdelen en accessoires van de bromfiets (type, voor- en nadelen van bepaalde systemen). Als Bromfietstechnicus werk je veilig en houd je je aan de milieuvoorschriften. Je controleert je eigen werk, maar je leidinggevende is eindverantwoordelijk. Je hebt dus een baan met veel zelfstandigheid, waarvoor je sociaal en communicatief vaardig moet zijn.

Wat heb je nodig om de verschillende opleidingen te gaan volgen?

Waar moet je van houden als je een van deze beroepen wilt kiezen? Je houdt van: fietsen, bromfietsen, scooters, techniek, oplossen van technische problemen, met je handen werken, verantwoordelijkheid nemen voor je eigen werk, omgaan met klanten, klanten adviseren, snel oplossingen bedenken, werken in een kleiner bedrijf met een aantal collega's, afwisseling.

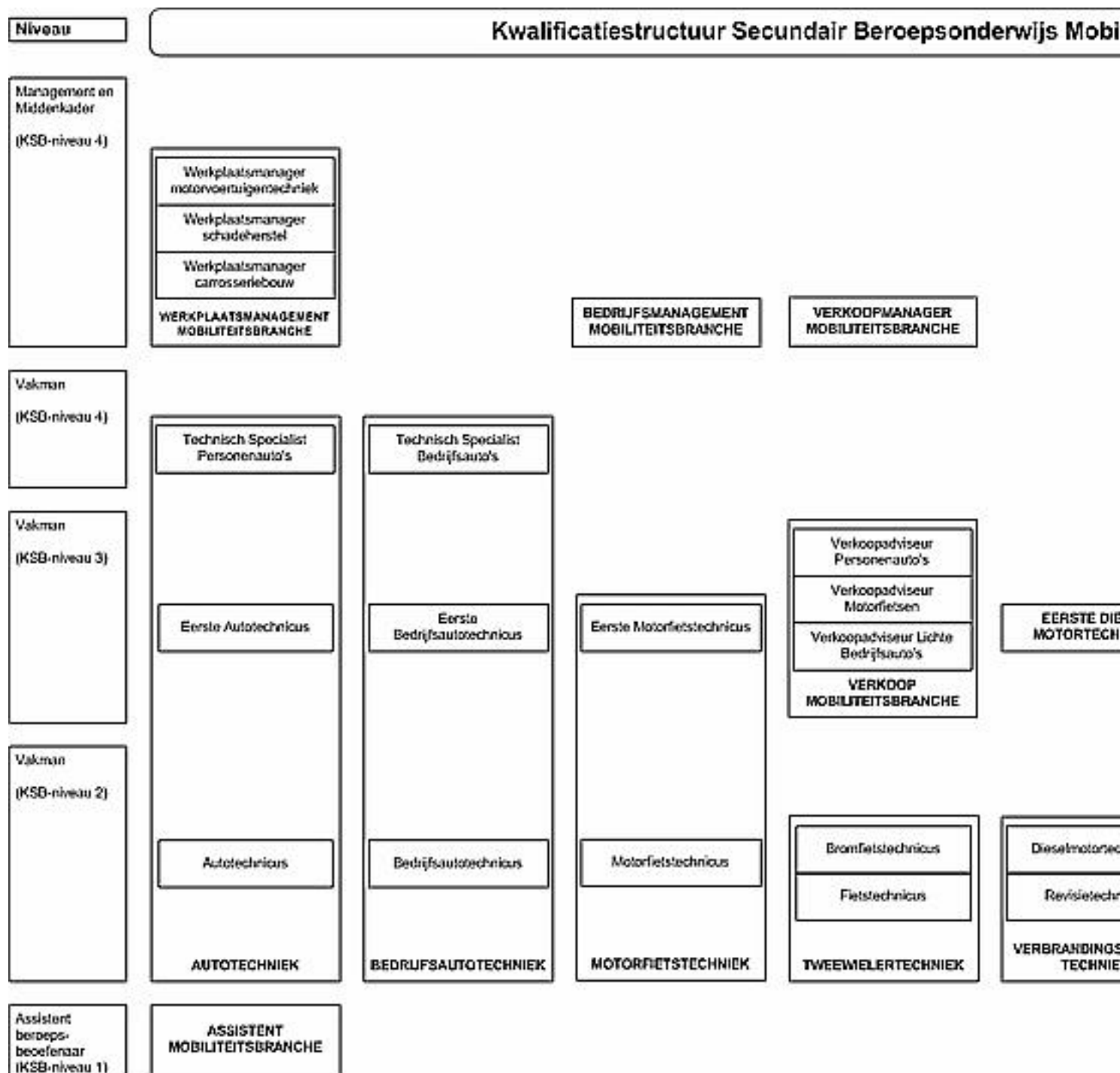
Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Wat moet je allemaal kunnen als je de arbeidsmarkt opgaat?

Als Fietstechnicus of Bromfietstechnicus moet je technische kennis kunnen toepassen, maar ook goed om kunnen gaan met klanten. Belangrijk is dat je je werk kunt plannen en voorbereiden, storingen aan tweewielers goed verhelpt, kwalitatief goed werk levert en veilig werkt. Maar klantvriendelijk zijn en samenwerken met collega's is net zo belangrijk. Voor je functie moet je ook kunnen schrijven en rapporteren. Je schrijft bijvoorbeeld na elke klus op welke materialen en onderdelen je hebt gebruikt en hoe lang de klus heeft geduurd. Ook heb je enige kennis van vreemde talen nodig, want (montage)instructies zijn soms geschreven in het Duits of Engels.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatieprofiel Tweewielertechniek valt binnen de kwalificatiestructuur mobiliteitsbranche Techniek op niveau 2. Hieronder zie je een overzicht van die structuur met alle opleidingsmogelijkheden.



Verklaring: **HOOFDLETTERS VETGEDRUKT**
= BEROEPENSGROEP*

Kleine letters niet vet
= Uitsroom / Diploma

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Fietstechnicus*
- *Bromfietstechnicus*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Innovam
Ontwikkeld door	Innovam Consult
Verantwoording	Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam op advies van de Paritaire Commissie Op: 10-12-2008 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Fietstechnicus - 2 Bromfietstechnicus - 2
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	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 www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverenisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>Overige bron- en referentiedocumeneten</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Fietstechnicus (januari 2004) Bromfietstechnicus (januari 2004)</p> <p>Het volgende KD vormt de basis voor dit dossier:</p> <p>Tweewielertechnicus (augustus 2005)</p>

2.3 Typering beroepengroep

Sector en branche

Tweewielertechnici (fietstechnicus / bromfietstechnicus) zijn werkzaam in een fietsbedrijf (Fietstechnicus) of bromfietsbedrijf (Bromfietstechnicus) die behoren tot de mobiliteitsbranche. De mobiliteitsbranche omvat alle bedrijven die actief zijn met verkoop, verhuur, onderhoud en reparatie van personen- en bedrijfsauto's, caravans, aanhangwagens, scooters, fietsen, motor- en bromfietsen. Ook takel- en bergingsbedrijven, tankstations en autowasbedrijven horen bij de branche. **Context** Als Fietstechnicus of Bromfietstechnicus werk je in een tweewielerzaak. Meestal zijn dit kleinere bedrijven die soms zowel fietsen als bromfietsen verkopen.

Aard van de werkzaamheden

De technische werkzaamheden van de Tweewielertechnicus betreffen veelal routinematige taken, zoals het uitvoeren van een onderhoudsbeurt en het repareren van gebreken aan de tweewieler van een klant. Naast het uitvoeren van routinematige werkzaamheden kan hij ook ingezet worden om problemen of klachten op te lossen. Bij complexe problemen wordt hij ondersteund door een meer ervaren collega, de werkplaatschef of de bedrijfsleider/eigenaar. De Fietstechnicus maakt fietsen (nieuw en occasions) rijklaar. Omdat er relatief veel kleine bedrijven zijn, kan de Fietstechnicus voor alle voorkomende werkzaamheden ingezet worden. Als technicus kan de Fietstechnicus nog een specialisme bezitten op een bepaald onderdeel, zoals veersystemen of elektrische aandrijving. De Bromfietstechnicus maakt bromfietsen (nieuw en occasion) rijklaar. Als technicus kan hij nog een specialisme bezitten op een bepaald onderdeel, zoals inspuitsystemen of alarm. Als het erg druk is in de winkel, kan de Tweewielertechnicus gevraagd worden te assisteren bij de verkoop van onderdelen en accessoires.

Essentiële beroepshouding

De Tweewielertechnicus werkt voor de klant. Dit vraagt een klant- en servicegerichte instelling, communicatieve vaardigheden, een flexibele werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. De werkgever verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk. Een groot deel van de taken van de Tweewielertechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moeten zijn primaire zintuigen goed functioneren. Voor het bedienen van (meet)gereedschappen ten behoeve van onderhoud, reparatie en diagnose moet hij beschikken over een goed ontwikkelde motoriek en oog-handcoördinatie.

2.4 Loopbaanperspectief

De doorstroommogelijkheden van de beroepsbeoefenaar zijn voor het onderwijs en de branche niet dezelfde. Er is voor de Tweewielertechnicus geen doorlopende leerlijn naar niveau 3 en 4, alleen wanneer hij de overstap maakt naar de Motorfietstechniek of de (Bedrijfs)autotechniek.

Binnen de branche zijn er wel doorstroommogelijkheden voor de Fietstechnicus of Bromfietstechnicus. Daarbij ligt uiteraard een doorstroom naar een hogere functie, bijvoorbeeld meewerkend werkplaatsmanager voor de hand. Behalve doorstromen kan een werkende binnen de branche zich ook verbreden door zich te specialiseren op een bepaald gebied. Voor de Fietstechnicus zijn specialisaties mogelijk als Elektro-, ATB-, en racefietspecialist. De Bromfietstechnicus kan zich verder specialiseren als elektrospecialist en/of viertakt- en injectiespecialist.

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>Arbeidsmarkt Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van de kenniscentra. De tweewielerbranche toont een gunstig arbeidsmarktperspectief. Het blijkt echter voor de tweewielerbedrijven lastig om aan personeel te komen, onder andere doordat de instroom van leerlingen relatief beperkt is. De meest recente rapporten zijn op te vragen of te downloaden: Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Innovam 2007 - 2008 Deze rapporten zijn op te vragen bij info@innovam.nl Beroepspraktijkvorming Door de aanhoudende recessie kwamen de leerbedrijven de laatste jaren verder onder druk te staan. Veel bedrijven hadden moeite te blijven investeren in de opleiding van (jonge) mensen. Daarom zijn gezamenlijke initiatieven (door ROC's en kenniscentrum) gestart om de instroom van leerlingen in de beroepsbegeleidende leerweg te stimuleren, voortijdige uitstroom te voorkomen en de doorstroming in de branche te bevorderen. Als gevolg van deze initiatieven neemt het aantal leerbedrijven weer langzaam toe. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De Fietstechnicus/ Bromfietstechnicus moet zorgen dat hij ten alle tijden op de hoogte is en blijft van de geldende wet- en regelgeving. Het is daarom belangrijk dat de Fietstechnicus/ Bromfietstechnicus zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologisch De tweewielerbranche kent een snelle opeenvolging van nieuwe technische ontwikkelingen. Tweewielers worden gecompliceerder en bevatten steeds meer elektronica. Daarnaast wordt er veel aandacht besteed aan design, comfort en gebruikersgemak. Door de toenemende technische complexiteit neemt het aantal storingen dat niet door de doe-het-zelver kan worden opgelost, toe. Enkele ontwikkelingen in de Fietsbranche: Toename van het fietsgebruik door de groeiende verkeers- en milieuproblematiek. Fietsen worden tegenwoordig speciaal voor woon-werkverkeer ontwikkeld, waarbij bijvoorbeeld allerlei zakelijke bagage gemakkelijk kan worden meegenomen. Ook de elektrische fiets leent zich uitstekend voor het woon-werkverkeer. Jaarlijks wordt een groot aantal fietsen gestolen, naar schatting 700.000 tot 900.000, waarvan een deel weer gewoon in de tweedehands fietswinkels terecht komt. De strijd tegen diefstal van fietsen is ingezet met onder meer de Diefstalpreventiechip (DPC). In combinatie met een landelijk registratiesysteem kan dit de aanpak van fietsendiefstal een stuk krachtiger maken. Inmiddels zijn al meer dan 800.000 nieuwe fietsen hiermee uitgerust. Onder repareren wordt in toenemende mate het vervangen van complete units verstaan, waar in het verleden nog daadwerkelijk werd gerepareerd. Enkele ontwikkelingen in de Bromfietsbranche: - Bromfietsen moeten zuiniger en schoner worden. De moderne motoren met elektronische (directe) injectie zorgen voor een aanzienlijke reductie in de emissie-uitstoot. Toename van gebruik van ICT in de bromfietsbranche (software-matig uitlezen van storingen en stellen van diagnose). Minder onderhoudsbeurten en een langere interval tussen de onderhoudsbeurten van de bromfietsen door een hogere kwaliteit van de materialen en componenten. Bedrijfsorganisatorisch Het overgrote deel van de medewerkers in tweewielerbedrijven zijn van het mannelijke geslacht (95% in 2002). De gemiddelde leeftijd van de werknemers is 32 jaar. Veel tweewielerbedrijven hebben moeite met het vinden en behouden van personeel. Door de voortschrijdende techniek worden fietsen en bromfietsen steeds complexer en geavanceerder. Wanneer problemen of klachten optreden, zijn deze moeilijker op te sporen en op te lossen. Daardoor wordt van de Fietstechnicus/Bromfietstechnicus in toenemende mate verwacht dat hij zelfstandig diagnoses kan stellen die ingewikkeld van aard zijn. Dit betekent ook een toenemende behoefte aan (bij)scholing, met name op elektronisch gebied. Er zijn recentelijk</p>

ingrijpende verschuivingen waar te nemen in de bromfietsbranche die deels ook invloed hebben op de beroepsuitoefening. Waar in het verleden bromfietsen vaak verkocht en onderhouden werden bij fiets- of motorfietsbedrijven, vindt steeds vaker afsplitsing plaats naar aparte bromfiets- en scooterbedrijven. De redenen hiervoor zijn enerzijds de steeds voortschrijdende ontwikkelingen in de bromfiets- en scootertechniek, die voor medewerkers van bedrijven die zich hoofdzakelijk richten op fietsen, niet of nauwelijks zijn bij te benen. Anderzijds worden de geldende werkplaatstarieven in motorfietsbedrijven door bromfiets- en scooterberijders als te hoog ervaren. Deze tarieven zijn echter onvermijdelijk in verband met de hoge investeringen in onder andere technische apparatuur, voorraad en gespecialiseerd personeel. De meeste bedrijven in de mobiliteitsbranche hebben tegenwoordig een eigen website. Ook hebben in veel bedrijven de medewerkers toegang tot internet. Dit vereist van de Tweewielertechnicus kennis en vaardigheden op het gebied van digitale communicatie voor: het verstrekken van informatie en het verkopen van producten en diensten; het afhandelen van bijna alle garantiegevallen en ook veel verzekeringsgevallen; het online raadplegen van technische gegevens; het bestellen van onderdelen bij importeurs en toeleveranciers; het voorbereiden, uitvoeren en toetsen van (Web Based) trainingen. Daarnaast hebben klanten via internet toegang tot zeer veel informatie. Met die kennis komen ze in de werkplaats. Dit heeft als gevolg dat Tweewielertechnici zelf ook goed op de hoogte moeten zijn van de laatste ontwikkelingen en producten (ook van die van de concurrentie). Internationaal Fietstechnicus: er zijn geen specifieke internationale ontwikkelingen bekend die direct van invloed zijn op het werk van de Fietstechnicus. Wel is het zo dat in toenemende mate fietsen op de markt komen uit lagelonenlanden, waarvoor soms moeilijk onderdelen te krijgen zijn. Bromfietstechnicus: in mei 2002 stemde het Europees parlement in met een nieuwe Europese richtlijn voor gemotoriseerde tweewielers. In twee fasen worden de emissiewaarden zo laag gesteld dat in 2006 een nieuwe bromfiets net zo schoon is als een auto die voldoet aan de Euro 3-eisen. De opgelegde emissie-eisen zullen veel vragen van de ontwikkelingscapaciteit van de bromfietsindustrie en aansluitend ook van de kennis en vaardigheden van de bromfietstechnici.

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: Fietstechnicus

U2: Bromfietstechnicus

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan tweewielers			
	1.1 Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor	x	x
	1.2 Voert inspectie uit aan tweewieler	x	x
	1.3 Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler	x	x
	1.4 Maakt tweewieler afleveringsklaar	x	x
	1.5 Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	x	x
	1.6 Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud	x	x
Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers			
	2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	x	x
	2.2 Stelt diagnose aan tweewieler	x	x
	2.3 Repareert tweewieler	x	x
	2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	x	x
	2.5 Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie	x	x
Kerntaak 3: Verkoopt onderdelen en accessoires			
	3.1 Ontvangt en benadert klanten	x	x
	3.2 Voert verkoopgesprek met de klant	x	x
	3.3 Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	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:

- *Fietstechnicus*
- *Bromfietstechnicus*

4.1 Fietstechnicus

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Fietstechnicus werkt in een fiets- (en bromfiets-)zaak.																																								
Typerende beroepshouding	De Fietstechnicus werkt uiteindelijk voor de klant. Dit vraagt een klant- en servicegerichte instelling, communicatieve vaardigheden, een flexibele werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Een groot deel van de taken van de Fietstechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moet hij accuraat werken, met oog voor detail. Voor het bedienen van (meet)gereedschappen ten behoeve van onderhoud en reparatie moet hij beschikken over een goed ontwikkelde motoriek en oog-handcoördinatie. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk.																																								
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																								
Rol en verantwoordelijkheden	De Fietstechnicus voert in principe alle standaardwerkzaamheden zelfstandig uit. Verder ondersteunt hij collega's bij het op tijd af krijgen van opdrachten. Hij werkt in volgorde van ontvangen opdrachten en voert het werk volgens instructie uit. De Fietstechnicus legt verantwoording af aan de werkplaatschef of de bedrijfsleider/eigenaar. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk.																																								
Complexiteit	De technische werkzaamheden van de Fietstechnicus betreffen veelal routinematige handelingen, zoals het uitvoeren van een onderhoudsbeurt. Daarnaast werkt hij zelfstandig aan het oplossen van eenvoudige problemen of klachten die volgens een min of meer vaste aanpak of procedure zijn op te lossen. De werkzaamheden vinden plaats volgens de bedrijfsregels, procedures en wettelijke Arbo, veiligheids- en milieu-eisen. Zorgvuldigheid van werken is belangrijk in verband met de veiligheid en de eventuele consequenties van niet optimaal uitgevoerde reparaties. Bij complexe problemen gaat hij te rade bij ervaren collega's, de werkplaatschef of de bedrijfsleider/eigenaar. De Fietstechnicus heeft algemene basiskennis en vaardigheden over werkingsprincipes, materialen, gereedschappen, testapparatuur en zoekstrategieën.																																								
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></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</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						B1	x	x	x	x		A2	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																				
C2																																									
C1																																									
B2																																									
B1	x	x	x	x																																					
A2	x	x	x	x	x																																				

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A1	x	x	x	x	x
Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x				
A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1					
X2	x	x	x	x	x
X1	x	x	x	x	x

4.2 Bromfietstechnicus

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Bromfietstechnicus werkt in een bromfiets- (en fiets-)zaak.																																								
Typerende beroepshouding	De Bromfietstechnicus werkt uiteindelijk voor de klant. Dit vraagt een klant- en servicegerichte instelling, communicatieve vaardigheden, een flexibele werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Een groot deel van de taken van de Bromfietstechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moet hij accuraat werken, met oog voor detail. Voor het bedienen van (meet)gereedschappen ten behoeve van onderhoud, reparatie en diagnose moet hij beschikken over een goed ontwikkelde motoriek en oog-handcoördinatie. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk.																																								
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																								
Rol en verantwoordelijkheden	De Bromfietstechnicus voert in principe alle standaardwerkzaamheden zelfstandig uit. Verder ondersteunt hij collega's bij het op tijd af krijgen van opdrachten. Hij werkt in volgorde van ontvangen opdrachten en voert het werk volgens instructie uit. De Bromfietstechnicus legt verantwoording af aan de werkplaatschef of de bedrijfsleider/eigenaar. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk.																																								
Complexiteit	Een groot deel van de uitvoerende werkzaamheden van een Bromfietstechnicus bestaat uit routinematige handelingen, die volgens een min of meer vaste procedure worden uitgevoerd (bijvoorbeeld een onderhoudsbeurt). Daarnaast werkt hij zelfstandig aan het oplossen van eenvoudige problemen of klachten die volgens een min of meer vaste aanpak of procedure zijn op te lossen. De werkzaamheden vinden plaats volgens de bedrijfsregels, procedures en wettelijke Arbo, veiligheids- en milieu eisen. Zorgvuldigheid van werken is belangrijk in verband met de veiligheid en de eventuele consequenties van niet optimaal uitgevoerde reparaties. Bij complexe problemen gaat hij te rade bij ervaren collega's. De Bromfietstechnicus heeft algemene basiskennis en vaardigheden over werkingsprincipes, materialen, gereedschappen, testapparatuur en zoekstrategieën.																																								
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>Spreeken</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></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x		A2	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																				
C2																																									
C1																																									
B2																																									
B1	x	x	x	x																																					
A2	x	x	x	x	x																																				

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A1	x	x	x	x	x
Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x				
A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1					
X2	x	x	x	x	x
X1	x	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan tweewielers

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus ontvangt de opdracht om onderhoud uit te voeren aan een tweewieler. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn. De (Brom)Fietstechnicus inspecteert de staat van de tweewieler. Hij voert standaardcontroles uit die door het bedrijf of de importeur voorgeschreven zijn. Hij kijkt, tast, voelt en klopt om beschadigingen, lekkages en afwijkingen ten opzichte van de normen op te sporen. Hij test het functioneren van de tweewieler en van onderdelen van de tweewieler en controleert de conditie en montage van zowel de gehele tweewieler als van afzonderlijke onderdelen. Hij meet de slijtagegraad en bruikbaarheid van onderdelen. Indien hij gebreken constateert die om reparatie vragen, meldt hij dit aan zijn leidinggevende. De (Brom)Fietstechnicus voert de benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud aan de tweewieler uit. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de tweewieler. Indien hij onvoorziene gebreken constateert die om extra tijd en/of materialen vragen, meldt hij deze aan zijn leidinggevende. De (Brom)Fietstechnicus maakt tweewielers klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel. Hij zorgt dat de tweewieler klaar is om veilig en overeenkomstig afspraken met de klant in gebruik genomen te worden. Hij controleert of nieuw geleverde tweewielers overeenkomen met de specificaties op de bestelorder. Hij monteert accessoires als deze besteld zijn. Eventueel monteert hij ook accessoires aan tweewielers die al 'op de weg' zijn. De (Brom)Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt. De (Brom)Fietstechnicus vertelt de klant de uitkomst van de onderhoudswerkzaamheden die hij heeft uitgevoerd. Indien wenselijk geeft hij de klant ook advies of extra toelichting. Hij verzekert zich ervan de klant de uitleg begrijpt en dat hij heeft voldaan aan de wensen van de klant. Toelichting: Veel tweewielerzaken zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. Vooral in fietsbedrijven is vaak nauwelijks hiërarchie in functies. Hierdoor ontvangt de Fietstechnicus zijn opdracht soms direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Ook rapporteert de Fietstechnicus dan direct aan de klant, zonder eerst een leidinggevende te raadplegen. In bromfietsbedrijven is de werkplaats vaak wél gescheiden van de winkel. Hier is het meer gebruikelijk dat de Bromfietstechnicus een opdracht via zijn leidinggevende ontvangt (een werkorder) en ook aan de leidinggevende rapporteert.</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>Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor</p> <p>Voert inspectie uit aan tweewieler</p> <p>Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler</p> <p>Maakt tweewieler afleveringsklaar</p> <p>Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</p> <p>Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud</p>

5.2 Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus ontvangt de opdracht om een reparatie uit te voeren aan een tweewieler. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn. De (Brom)Fietstechnicus onderzoekt de tweewieler nauwkeurig en systematisch. Hij gebruikt meetapparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij analyseert de oorzaak van de klacht en stelt de exacte diagnose. Hij bepaalt de beste oplossing voor het probleem. De (Brom)Fietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Indien hij hierbij problemen ervaart, of indien hij op onvoorziene werkzaamheden stuit, meldt hij deze tijdig aan de klant en/of zijn leidinggevende. De (Brom)Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt. De (Brom)Fietstechnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover. Toelichting: Veel tweewielerzaken zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. Vooral in fietsbedrijven is vaak nauwelijks hiërarchie in functies. Hierdoor ontvangt de Fietstechnicus zijn opdracht vaak direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Ook rapporteert de Fietstechnicus dan direct aan de klant, zonder eerst een leidinggevende te raadplegen. In bromfietsbedrijven is de werkplaats vaak wél gescheiden van de winkel. Hier is het meer gebruikelijk dat de Bromfietstechnicus een opdracht via zijn leidinggevende ontvangt (een werkorder) en ook aan de leidinggevende rapporteert.</p>	2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor
	2.2	Stelt diagnose aan tweewieler
	2.3	Repareert tweewieler
	2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af
	2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie

5.3 Kerntaak 3: Verkoopt onderdelen en accessoires

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus assisteert bij verkoopwerkzaamheden van onderdelen en accessoires in de winkel. Hij ontvangt de klant en stelt verschillende vragen om zijn specifieke wensen te inventariseren. Wanneer de klant kenbaar maakt een tweewieler te willen kopen of vragen heeft die de (Brom)Fietstechnicus niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende. De (Brom)Fietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van de onderdelen en/of accessoires. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten en eventuele garantiebepalingen. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende. De (Brom)Fietstechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Bij twijfel over de prijs van een product vraagt hij hulp aan een ervaren collega of de leidinggevende. Na het afrekenen neemt hij afscheid van de klant. Als de (Brom)Fietstechnicus een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, meldt hij dit aan zijn leidinggevende. Toelichting: Veel tweewielerzaken zijn kleine ondernemingen met weinig medewerkers. Vooral de Fietstechnicus zal te maken krijgen met een combinatie van werkzaamheden. Hij werkt zowel in de werkplaats als in de winkel. Hij spreekt regelmatig klanten en voert advies- en verkoopgesprekken met hen. In bromfietszaken is de werkplaats vaak wél gescheiden van de winkel. Hier is het meer gebruikelijk dat een leidinggevende of een verkoper de klanten in de winkel te woord staat. Het komt echter ook in bromfietszaken voor dat de Bromfietstechnicus (delen van) de verkoop zelfstandig uitvoert.</p>	3.1	Ontvangt en benadert klanten
	3.2	Voert verkoopgesprek met de klant
	3.3	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan tweewielers

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor				■ ■						■ ■	■ ■		■ ■												
1.2	Voert inspectie uit aan tweewieler				■ ■						■ ■	■ ■	■ ■							■ ■						
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler				■ ■						■ ■	■ ■								■ ■						
1.4	Maakt tweewieler afleveringsklaar										■ ■	■ ■								■ ■						

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers	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																										
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af									■	■	■														
1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud								■																	

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					■ ■						■ ■	■ ■		■ ■				■ ■		■ ■						
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler											■ ■	■ ■	■ ■					■ ■								
2.3	Repareert tweewieler					■ ■						■ ■	■ ■								■ ■						

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af																										
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie																										

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verkoopt onderdelen en accessoires

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires		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	Ontvangt en benadert klanten				■	■													■	■						
3.2	Voert verkoopgesprek met de klant				■	■			■	■									■	■						
3.3	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af				■	■												■	■		■	■				

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Fietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers

Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor					X						X	X		X							X					
1.2	Voert inspectie uit aan tweewieler					X						X	X	X								X					
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler					X						X	X									X					
1.4	Maakt tweewieler afleveringsklaar											X	X									X					
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										X	X	X							X							
1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud									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 Fietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor			
Omschrijving	De Fietstechnicus ontvangt de opdracht om onderhoud uit te voeren aan een fiets. Deze ontvangt hij vaak direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.		
Gewenst resultaat	De Fietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De onderhoudswerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de fiets optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de onderhoudswerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Stelt vragen om informatie over het onderhoud te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de onderhoudswerkzaamheden aan de fiets uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zonodig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de fiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten onderhoudswerkzaamheden aan de fiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan tweewieler			
Omschrijving	De Fietstechnicus inspecteert de staat van de fiets. Hij voert standaardcontroles uit die door het bedrijf of de importeur voorgeschreven zijn. Hij kijkt, tast, voelt en klopt om beschadigingen, lekkages en afwijkingen ten opzichte van de normen op te sporen. Hij test het functioneren van de fiets en van onderdelen van de fiets en controleert de conditie en montage van zowel de gehele fiets als van afzonderlijke onderdelen. Hij meet de slijtagegraad en bruikbaarheid van onderdelen. Indien hij gebreken constateert die om reparatie vragen, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De inspectie aan de fiets is vlot en foutloos uitgevoerd volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur. Gebreken zijn opgemerkt en doorgegeven aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens 	Vergelijkt zijn waarnemingen aan de fiets met de voorgeschreven (fabrieke)waarden en zoekt uit wat de betekenis is van verschillen tussen deze gegevens en de mogelijke oorzaken hiervan, zodat hij kan constateren welke gebreken de fiets heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Kennis van (fiets)systemen en onderdelen • Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden • Klant in het Nederlands te woord staan
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de inspectie aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende, zodat alle elementen van de inspectie op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen op de geëigende manier, zodat de inspectie aan de fiets volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan tweewieler			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en meldt geconstateerde gebreken aan zijn leidinggevende, zodat de inspectie vlot en foutloos wordt uitgevoerd en de leidinggevende geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Werkt snel en precies en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de inspectie aan de fiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler			
Omschrijving	De Fietstechnicus voert de benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud aan de fiets uit. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de fiets. Indien hij onvoorziene gebreken constateert die om extra tijd en/of materialen vragen, meldt hij deze aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Het onderhoud is volledig uitgevoerd, binnen de afgesproken tijd en volgens instructie van de leidinggevende. Hierbij zijn de geschikte materialen en onderdelen gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de onderhoudsbeurt aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende of ervaren collega's, zodat alle elementen van de onderhoudsbeurt op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd en de fiets veilig de weg op kan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden kennis van rekenen en wiskunde
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden, zodat de onderhoudsbeurt efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, zodat het onderhoud aan de fiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd. Meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat deze actie kan ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de onderhoudsbeurt aan de fiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Fietstechnicus deze ook kan repareren en de fiets volledig gerepareerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.4 werkproces: Maakt tweewieler afleveringsklaar			
Omschrijving	De Fietstechnicus maakt fietsen klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel. Hij zorgt dat de fiets klaar is om veilig en overeenkomstig afspraken met de klant in gebruik genomen te worden. Hij controleert of nieuw geleverde fietsen overeenkomen met de specificaties op de bestelorder. Hij monteert accessoires als deze besteld zijn. Eventueel monteert hij ook accessoires aan fietsen die al 'op de weg' zijn.		
Gewenst resultaat	De fiets is gecontroleerd aan de bestelorder en afleveringsklaar gemaakt. Eventuele accessoires zijn op de fiets gemonteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Vergelijkt de fiets volgens de bedrijfsprocedures met de specificaties op de bestelorder en volgt de voorschriften en instructies uit fabrieksdocumentatie of van de leidinggevende op, zodat de controle voldoet aan de gestelde eisen en de accessoires volgens voorschriften gemonteerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, onderdelen en gereedschappen en maakt hier verantwoord en op passende wijze gebruik van, zodat de accessoires vlot en in één keer goed op de fiets gemonteerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Verricht snel en accuraat de specifieke handelingen en demonstreert een goede oog-handcoördinatie opdat de accessoires deskundig en volgens de voorschriften aan de fiets gemonteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.5 werkproces: Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af			
Omschrijving	De Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
Gewenst resultaat	De onderhoudswerkzaamheden zijn gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van het onderhoud.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Schrijft een volledige rapportage van het onderhoud aan de fiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden systematisch, totdat alle gebreken van de fiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.6 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud			
Omschrijving	De Fietstechnicus vertelt de klant de uitkomst van de onderhoudswerkzaamheden die hij heeft uitgevoerd. Indien wenselijk geeft hij de klant ook advies of extra toelichting. Hij verzekert zich ervan de klant de uitleg begrijpt en dat hij heeft voldaan aan de wensen van de klant.		
Gewenst resultaat	De klant weet welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en begrijpt de toelichting van de Fietstechnicus.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de onderhoudswerkzaamheden, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Klant in het Nederlands te woord staan
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt de klant duidelijk uit welke onderhoudswerkzaamheden hij aan de fiets heeft uitgevoerd en geeft de klant eventueel tips en advies, zodat de klant volledig geïnformeerd is over het uitgevoerde onderhoud en weet wat hij kan doen om de fiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X				X		X						
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler											X	X	X						X							
2.3	Repareert tweewieler					X						X	X								X						
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af									X	X	X								X							
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie								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 Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor			
Omschrijving	<p>De Fietstechnicus ontvangt de opdracht om een reparatie uit te voeren aan een fiets. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.</p> <p>Veel tweewielerzaken zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. Vooral in fietsbedrijven is vaak nauwelijks hiërarchie in functies. Hierdoor ontvangt de Fietstechnicus zijn opdracht vaak direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Ook rapporteert de Fietstechnicus dan direct aan de klant, zonder eerst een leidinggevende te raadplegen.</p>		
Gewenst resultaat	De Fietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De reparatiewerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Leest de fabrieksdocumentatie nauwkeurig, volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de reparatiewerkzaamheden aan de fiets optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden Klant in het Nederlands te woord staan
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de reparatiewerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor			
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	Stelt vragen om informatie over de gewenste of noodzakelijke reparatie te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de reparatiewerkzaamheden aan de fiets uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens verwachtingen ten aanzien van het resultaat van de reparatie(s) te achterhalen, zodat hij zijn werkzaamheden hierop kan afstemmen en het resultaat voldoet aan deze verwachtingen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zonodig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de fiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten reparatiewerkzaamheden aan de fiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.2 werkproces: Stelt diagnose aan tweewieler			
Omschrijving	De Fietstechnicus onderzoekt de fiets nauwkeurig en systematisch. Hij gebruikt de relevante meetapparatuur op de geëigende manier om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij analyseert de oorzaak van de klacht en stelt de exacte diagnose. Hij bepaalt de beste oplossing voor het probleem.		
Gewenst resultaat	De Fietstechnicus weet de oorzaak van de klacht of het gebrek en heeft een oplossing voor het probleem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	Combineert de verkregen meetgegevens met de informatie op de werkorder, concludeert hieruit wat de exacte oorzaak van de klachten/gebreken is en bedenkt hoe deze het beste verholpen kunnen worden, zodat hij de benodigde reparatiewerkzaamheden aan de fiets kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebreken en storingen aan fietsen herkennen • Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen • Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures • Kennis van (fiets)systemen en onderdelen • Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken 	Werkt nauwkeurig, systematisch en volgens beproefde methoden, zodat hij de exacte diagnose kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur op de geëigende manier om de fiets te onderzoeken, zodat deze efficiënt worden ingezet en hij in één keer de oorzaak van de klacht kan achterhalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

2.2 werkproces: Stelt diagnose aan tweewieler

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht aan de fiets te achterhalen. Daarbij werkt hij snel en precies met gereedschappen en toont hij een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de fiets doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.3 werkproces: Repareert tweewieler			
Omschrijving	De Fietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Indien hij hierbij problemen ervaart, of indien hij op onvoorziene werkzaamheden stuit, meldt hij deze tijdig aan de klant en/of zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De reparatie is volledig uitgevoerd, binnen de afgesproken tijd en volgens instructie van de leidinggevende. Hierbij zijn de geschikte materialen en onderdelen gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen. De fiets kan veilig de weg op.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de reparatie aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructies (uit fabrieksdocumentatie, van de leidinggevende of van ervaren collega's), zodat alle handelingen in de reparatie volgens voorschriften en op efficiënte wijze uitgevoerd worden en de fiets veilig de weg op kan.	<ul style="list-style-type: none"> Gebreken en storingen aan fietsen herkennen Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden en zet deze effectief in, zodat de reparatie aan de fiets efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

2.3 werkproces: Repareert tweewieler

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij werkzaamheden aan de fiets die hij niet zelfstandig uit kan voeren en meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat de reparatie volledig en naar wens van de klant wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de fiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Fietstechnicus deze ook kan repareren en de fiets volledig gerepareerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af			
Omschrijving	De Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
Gewenst resultaat	De reparatie is gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van de reparatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Schrijft een volledige rapportage van de reparatie aan de fiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde reparatie systematisch, totdat alle gebreken van de fiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie			
Omschrijving	De Fietstechnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover.		
Gewenst resultaat	De klant weet welke reparatie uitgevoerd is, zijn vragen zijn beantwoordt en de klant begrijpt de uitleg van de Fietstechnicus.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de reparatie, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Klant in het Nederlands te woord staan
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft na afronding van de reparatie(s) aan de fiets duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en de handelingen die verricht zijn om het probleem op te lossen, beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant tips en advies opdat de klant weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de fiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires

Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires		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 tegenstand tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
3.1	Ontvangt en benadert klanten					X													X		X						
3.2	Voert verkoopgesprek met de klant					X			X										X								
3.3	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					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 Fietstechnicus

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires			
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De Fietstechnicus assisteert bij verkoopwerkzaamheden van onderdelen en accessoires in de winkel. Hij ontvangt de klant en stelt verschillende vragen om zijn specifieke wensen te inventariseren. Wanneer de klant kenbaar maakt een fiets te willen kopen of vragen heeft die de Fietstechnicus niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De klant is op klantvriendelijke wijze ontvangen. De Fietstechnicus kent de wensen en verwachtingen van de klant. De klant wordt deskundig geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Benadert de klant volgens de bedrijfsprocedure en instructie van de leidinggevende, zodat de klant op klantvriendelijke wijze wordt ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van het assortiment (fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkheden Klant in het Nederlands te woord staan
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens behoeften en verwachtingen te achterhalen, zodat hij hierbij kan aansluiten en de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer de klant een fiets wil aanschaffen, zodat de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires			
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek met de klant			
Omschrijving	De Fietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van de onderdelen en/of accessoires. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten en eventuele garantiebepalingen. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De klant is deskundig geholpen en heeft informatie ontvangen (over aan te schaffen producten en toepassingsmogelijkheden) die aansluit bij zijn behoeften en verwachtingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Selecteert aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant en houdt hierbij o.a. rekening met toepassingsmogelijkheden, kosten en beschikbaarheid van het product, zodat hij de klant een aantal geschikte producten kan presenteren.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van het assortiment (fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkheden kennis van rekenen en wiskunde Klant in het Nederlands te woord staan
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Geeft deskundige uitleg bij en toelichting op de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van producten en beantwoordt vragen van de klant, waarbij hij met woordkeuze en tempo aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, zodat de klant de informatie begrijpt en vertrouwen heeft in de deskundigheid van de Fietstechnicus.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer hij de exacte informatie over een product wil controleren, zodat de klant deskundig geholpen wordt en alle informatie ontvangt die hij wenst.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires			
3.3 werkproces: Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af			
Omschrijving	De Fietstechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Bij twijfel over de prijs van een product vraagt hij hulp aan een ervaren collega of de leidinggevende. Na het afrekenen neemt hij afscheid van de klant. Als de Fietstechnicus een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De verkochte producten zijn afgerekend en de Fietstechnicus heeft afscheid genomen van de klant. De voorraad onderdelen en accessoires is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop af overeenkomstig de standaard verkoopprocedure van de tweewielerzaak, zodat alle kassahandelingen in de voorgeschreven volgorde en volgens de gebruikelijke procedures doorlopen zijn en op passende wijze afscheid is genomen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Klant in het Nederlands te woord staan
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Signaleert bij het verkopen van een product de aanwezige voorraad en schat in of er nog voldoende aanwezig is, zodat hij op tijd producten kan laten bijbestellen en de voorraad op peil blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij het afrekenen van producten als hij de prijs niet weet of twijfelt aan het vermelde bedrag, zodat de klant het juiste bedrag voor het product betaalt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Bromfietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers

Proces-competentie-matrix Bromfietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor					X						X	X		X							X					
1.2	Voert inspectie uit aan tweewieler					X						X	X	X								X					
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler					X						X	X									X					
1.4	Maakt tweewieler afleveringsklaar											X	X									X					
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										X	X	X							X							
1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud									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 Bromfietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus ontvangt de opdracht om onderhoud uit te voeren aan een fiets. Omdat de werkplaats vaak gescheiden is van de winkel, ontvangt hij de opdracht meestal via zijn leidinggevende, in de vorm van een werkorder. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.		
Gewenst resultaat	De Bromfietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn en heeft zijn onderhoudsopdracht optimaal voorbereid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de bromfiets optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (bromfiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de onderhoudswerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Stelt vragen om informatie over het onderhoud te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de onderhoudswerkzaamheden aan de bromfiets uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zonodig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de bromfiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten onderhoudswerkzaamheden aan de bromfiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan tweewieler			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus inspecteert de staat van de bromfiets. Hij voert standaardcontroles uit die door het bedrijf of de importeur voorgeschreven zijn. Hij kijkt, tast, voelt en klopt om beschadigingen, lekkages en afwijkingen ten opzichte van de normen op te sporen. Hij test het functioneren van de bromfiets en van onderdelen van de bromfiets en controleert de conditie en montage van zowel de gehele bromfiets als van afzonderlijke onderdelen. Hij meet de slijtagegraad en bruikbaarheid van onderdelen. Indien hij gebreken constateert die om reparatie vragen, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De inspectie aan de bromfiets is vlot en foutloos uitgevoerd volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur. Gebreken zijn opgemerkt en doorgegeven aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	Vergelijkt zijn waarnemingen aan de fiets met de voorgeschreven (fabrieke)waarden en zoekt uit wat de betekenis is van verschillen tussen deze gegevens en de mogelijke oorzaken hiervan, zodat hij kan constateren welke gebreken de bromfiets heeft.	<ul style="list-style-type: none"> Gebreken en storingen aan bromfietsen herkennen Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan bromfietsen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de inspectie aan de bromfiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende, zodat alle elementen van de inspectie op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan tweewieler			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen op de geëigende manier, zodat de inspectie aan de bromfiets volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en meldt geconstateerde gebreken aan zijn leidinggevende, zodat de inspectie vlot en foutloos wordt uitgevoerd en de leidinggevende geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Werkt snel en precies en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de inspectie aan de bromfiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus voert benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud uit aan de bromfiets. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de bromfiets. Indien hij onvoorziene gebreken constateert die om extra tijd en/of materialen vragen, meldt hij deze aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Het onderhoud is volgens instructie van de leidinggevende uitgevoerd, waarbij de geschikte materialen en onderdelen zijn gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de onderhoudsbeurt aan de bromfiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende of ervaren collega's, zodat alle elementen van de onderhoudsbeurt op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd en de bromfiets veilig de weg op kan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de bromfiets moet voldoen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest de geschikte materialen, (bromfiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden, zodat de onderhoudsbeurt efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, zodat het onderhoud aan de bromfiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd. Meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat deze hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers

1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de onderhoudsbeurt aan de bromfiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Bromfietstechnicus deze ook kan repareren en de bromfiets volledig gerepareerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.4 werkproces: Maakt tweewieler afleveringsklaar			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus maakt fietsen klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel. Hij zorgt dat de bromfiets klaar is om veilig en overeenkomstig afspraken met de klant in gebruik genomen te worden. Hij controleert of nieuw geleverde bromfietsen overeenkomen met de specificaties op de bestelorder. Hij monteert accessoires als deze besteld zijn. Eventueel monteert hij ook accessoires aan bromfietsen die al 'op de weg' zijn.		
Gewenst resultaat	De bromfiets is gecontroleerd aan de bestelorder en afleveringsklaar gemaakt. Eventuele accessoires zijn op de bromfiets gemonteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Vergelijkt de bromfiets volgens de bedrijfsprocedures met de specificaties op de bestelorder en volgt de voorschriften en instructies uit fabrieksdocumentatie of van de leidinggevende op, zodat de controle voldoet aan de gestelde eisen en de accessoires volgens voorschriften gemonteerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, onderdelen en gereedschappen en maakt hier verantwoord en op passende wijze gebruik van, zodat de accessoires vlot en in één keer goed op de bromfiets gemonteerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Verricht snel en accuraat de specifieke handelingen en demonstreert een goede oog-handcoördinatie, zodat de accessoires deskundig en volgens de voorschriften aan de bromfiets gemonteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.5 werkproces: Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
Gewenst resultaat	De onderhoudswerkzaamheden zijn gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van het onderhoud.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Schrijft een volledige rapportage van het onderhoud aan de bromfiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden systematisch, totdat alle gebreken van de bromfiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.6 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus vertelt de klant de uitkomst van de onderhoudswerkzaamheden die hij heeft uitgevoerd. Indien wenselijk geeft hij de klant ook advies of extra toelichting. Hij verzekert zich ervan de klant de uitleg begrijpt en dat hij heeft voldaan aan de wensen van de klant.		
Gewenst resultaat	De klant weet welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en begrijpt de toelichting van de Bromfietstechnicus.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de onderhoudswerkzaamheden, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Klant in het Nederlands te woord staan
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt de klant duidelijk uit welke onderhoudswerkzaamheden hij aan de bromfiets heeft uitgevoerd en geeft de klant eventueel tips en advies, zodat de klant volledig geïnformeerd is over het uitgevoerde onderhoud en weet wat hij kan doen om de bromfiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

Proces-competentie-matrix Bromfietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X				X		X						
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler											X	X	X						X							
2.3	Repareert tweewieler					X						X	X								X						
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af									X	X	X								X							
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie								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 Bromfietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus ontvangt de opdracht om een reparatie uit te voeren aan een fiets. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.		
Gewenst resultaat	De Bromfietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De reparatiewerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Leest de fabrieksdokumentatie nauwkeurig, volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de reparatiewerkzaamheden aan de bromfiets optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden Klant in het Nederlands te woord staan
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (bromfiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de reparatiewerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Stelt vragen om informatie over de gewenste of noodzakelijke reparatie te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de reparatiewerkzaamheden aan de bromfiets uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens verwachtingen ten aanzien van het resultaat van de reparatie(s) te achterhalen, zodat hij zijn werkzaamheden hierop kan afstemmen en het resultaat voldoet aan deze verwachtingen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zonodig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de bromfiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten reparatiewerkzaamheden aan de bromfiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.2 werkproces: Stelt diagnose aan tweewieler			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus onderzoekt de bromfiets nauwkeurig en systematisch. Hij gebruikt de relevante meetapparatuur op de geëigende manier gebruikt om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij analyseert de oorzaak van de klacht en stelt de exacte diagnose. Hij bepaalt de beste oplossing voor het probleem.		
Gewenst resultaat	De Bromfietstechnicus weet de oorzaak van de klacht of het gebrek en heeft een oplossing voor het probleem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	Combineert de verkregen meetgegevens met de informatie op de werkorder, concludeert hieruit wat de exacte oorzaak van de klachten/gebreken is en bedenkt hoe deze het beste verholpen kunnen worden, zodat hij de benodigde reparatiewerkzaamheden aan de bromfiets kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebreken en storingen aan bromfietsen herkennen • Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan bromfietsen • Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures • Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen • Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken 	Werkt nauwkeurig, systematisch en volgens beproefde methoden, zodat hij de exacte diagnose kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur op de geëigende manier om de bromfiets te onderzoeken, zodat deze efficiënt worden ingezet en hij in één keer de oorzaak van de klacht kan achterhalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

2.2 werkproces: Stelt diagnose aan tweewieler

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht aan de bromfiets te achterhalen. Daarbij werkt hij snel en precies met gereedschappen en toont hij een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de bromfiets doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.3 werkproces: Repareert tweewieler			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Indien hij hierbij problemen ervaart, of indien hij op onvoorziene werkzaamheden stuit, meldt hij deze tijdig aan de klant en/of zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De reparatie is volgens instructie van de leidinggevende uitgevoerd, waarbij de geschikte materialen en onderdelen zijn gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen. De bromfiets kan veilig de weg op.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de reparatie aan de bromfiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructies (uit fabrieksdocumentatie, van de leidinggevende of van ervaren collega's), zodat alle handelingen in de reparatie volgens voorschriften en op efficiënte wijze uitgevoerd worden en de bromfiets veilig de weg op kan.	<ul style="list-style-type: none"> Gebreken en storingen aan bromfietsen herkennen Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan bromfietsen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de bromfiets moet voldoen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (bromfiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden en zet deze effectief in, zodat de reparatie aan de bromfiets efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

2.3 werkproces: Repareert tweewieler

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij werkzaamheden aan debromfiets die hij niet zelfstandig uit kan voeren en meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat de reparatie volledig en naar wens van de klant wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de onderhoudsbeurt aan de bromfiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Bromfietstechnicus deze ook kan repareren en de bromfiets volledig gerepareerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
Gewenst resultaat	De reparatie is gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van de reparatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Schrijft een volledige rapportage van de reparatie aan de bromfiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde reparatie systematisch, totdat alle gebreken van de bromfiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover.		
Gewenst resultaat	De klant weet welke reparatie uitgevoerd is, zijn vragen zijn beantwoord en de klant begrijpt de toelichting.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de reparatie, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen Klant in het Nederlands te woord staan
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft na afronding van de reparatie(s) aan de bromfiets duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en de handelingen die verricht zijn om het probleem op te lossen, beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant tips en advies opdat de klant weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de bromfiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires

Proces-competentie-matrix Bromfietstechnicus

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires		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	Ontvangt en benadert klanten					x													x		x						
3.2	Voert verkoopgesprek met de klant					x			x										x								
3.3	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					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 Bromfietstechnicus

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires			
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus assisteert bij verkoopwerkzaamheden van onderdelen en accessoires in de winkel. Hij ontvangt de klant en stelt verschillende vragen om zijn specifieke wensen te inventariseren. Wanneer de klant kenbaar maakt een bromfiets te willen kopen of vragen heeft die de Bromfietstechnicus niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De klant is op klantvriendelijke wijze ontvangen. De Bromfietstechnicus kent de wensen en verwachtingen van de klant. De klant wordt deskundig geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Benadert de klant volgens de bedrijfsprocedure en instructie van de leidinggevende, zodat de klant op klantvriendelijke wijze wordt ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van het assortiment (bromfietsonderdelen en accessoires) en hun toepassingsmogelijkheden Klant in het Nederlands te woord staan
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens behoeften en verwachtingen te achterhalen, zodat hij hierbij kan aansluiten en de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer de klant een bromfiets wil aanschaffen, zodat de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires			
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek met de klant			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van de onderdelen en/of accessoires. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten en eventuele garantiebepalingen. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De klant is deskundig geholpen en heeft informatie ontvangen (over aan te schaffen producten en toepassingsmogelijkheden) die aansluit bij zijn behoeften en verwachtingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Selecteert aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant en houdt hierbij o.a. rekening met toepassingsmogelijkheden, kosten en beschikbaarheid van het product, zodat hij de klant een aantal geschikte producten kan presenteren.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van het assortiment (bromfietsonderdelen en accessoires) en hun toepassingsmogelijkheden Klant in het Nederlands te woord staan
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Geeft deskundige uitleg bij en toelichting op de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van producten en beantwoordt vragen van de klant, waarbij hij met woordkeuze en tempo aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, zodat de klant de informatie begrijpt en vertrouwen heeft in de deskundigheid van de Bromfietstechnicus.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer hij de exacte informatie over een product wil controleren, zodat de klant deskundig geholpen wordt en alle informatie ontvangt die hij wenst.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires			
3.3 werkproces: Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af			
Omschrijving	De Bromfietstechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Bij twijfel over de prijs van een product vraagt hij hulp aan een ervaren collega of de leidinggevende. Na het afrekenen neemt hij afscheid van de klant. Als de Bromfietstechnicus een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De verkochte producten zijn afgerekend en de Bromfietstechnicus heeft afscheid genomen van de klant. De voorraad onderdelen en accessoires is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop af overeenkomstig de standaard verkoopprocedure van de tweewielerzaak, zodat alle kassahandelingen in de voorgeschreven volgorde en volgens de gebruikelijke procedures doorlopen zijn en op passende wijze afscheid is genomen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Klant in het Nederlands te woord staan
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Signaleert bij het verkopen van een product de aanwezige voorraad en schat in of er nog voldoende aanwezig is, zodat hij op tijd producten kan laten bijbestellen en de voorraad op peil blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij het afrekenen van producten als hij de prijs niet weet of twijfelt aan het vermelde bedrag, opdat de klant het juiste bedrag voor het product betaald.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

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

Werkgroepen:

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

Paritaire commissie:

Onderwijs: drie Unit-directeuren Regionale Opleidingscentra (ROC).

Bedrijfsleven: één vakbondsmedewerker, één ondernemer Mobiliteitsbranche en één beleidsmedewerker van Bovag.

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier, wel zijn op de ontwikkelagenda de volgende twee onderwerpen gezet die door Innovam en onderstaande genoemde deskundigen worden besproken vanaf schooljaar 2008-2009.

Afstemming met deskundigen van het Platform vmbo-Vt en Cevo over aansluiting tussen vmbo en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties

Afstemming met deskundigen van relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is het project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'.

2.2 Verwantschap

Aan de basis voor het ontwikkelen van het kwalificatiedossier Tweewielertechniek liggen de volgende gelegitimeerde beroepscompetentieprofielen:

- Fietstechnicus (2 maart 2004)
- Bromfietstechnicus (2 maart 2004).

De verwantschap met deze profielen kenmerkt zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken en beroepscompetenties en vormt een afgebakende beroepengroep binnen de mobiliteitsbranche. Het gaat daarbij voornamelijk om het uitvoeren van een onderhoudsbeurt en het repareren van gebreken aan fietsen en bromfietsen. De context waarbinnen het beroep tot uitvoer komt, de beroepspraktijk, is voor de Fietstechnicus een fietsenwinkel en voor de Bromfietstechnicus is dit een bromfietszaak. Overigens komen gemene ondernemingen (fiets/bromfietszaken) ook steeds meer voor. Deze context is beschreven in de kerntaakbeschrijvingen, de werkprocessen en de resultaten van de werkprocessen en in de prestatie-indicatoren van de competenties.

Verschillen tussen de beroepscompetentieprofielen liggen, behalve in de beroepspraktijk, ook in de mogelijke technische specialisaties. De Fietstechnicus kan zich specialiseren als Elektro-, ATB-, en racefietspecialist. De Bromfietstechnicus kan zich verder specialiseren als elektro-specialist en/of viertakt- en injectiespecialist.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van beroepscompetentieprofielen naar een kwalificatiedossier is een tweetal stappen aan de orde:

1. de handelingen uit de Beroepscompetentieprofielen (BCP's) moeten worden benoemd in werkprocessen en de werkprocessen die samenhangen worden vervolgens geclusterd in kerntaken.
2. de 'vertaling' van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar

1. Clusteren en (her)formuleren

De samenhang tussen de onderliggende beroepscompetentieprofielen is met het clusteren/samenvoegen tot één kwalificatiedossier stringenter gemaakt door het vormgeven/herformuleren van de gemeenschappelijke kerntaken.

De competenties uit de oorspronkelijke beroepscompetentieprofielen zijn - zij het in een andere formulering - terug te vinden in de competenties van dit kwalificatiedossier. Daarbij is uiteraard ook gebruikgemaakt van de competenties die zijn gehanteerd in het kwalificatiedossier van 2005. De beroepscompetentie Expertise opbouwen is niet opgenomen in het huidige kwalificatiedossier, aangezien dit ondergebracht is in de kerntaken 1 (1.1) en 2 (2.1) van het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap.

De inhoud van kerntaken zoals die zijn geformuleerd in de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn terug te vinden in de uiteindelijke kerntaken in dit dossier met de volgende kanttekeningen:

- Het totaal aantal kerntaken is teruggebracht van 5 naar 3. Dit komt doordat in het verbeterde format afzonderlijke werkprocessen bij de kerntaken beschreven worden. Zowel de Paritaire Commissie als de werkgroep is van mening dat de aanvankelijke kerntaken Maakt tweewielers afleveringsklaar en Stelt diagnose aan een tweewieler in het verbeterde format als herkenbare werkprocessen 'ondergebracht' kunnen worden in andere kerntaken, omdat ze daaraan bij nader inzien ondergeschikt zijn bevonden.
- In de werkprocessen in kerntaak 3 (Verkoopt onderdelen en accessoires) is de verantwoordelijkheid van de Tweewielertechnicus op verzoek van de werkgroepleden en met instemming van de Paritaire Commissie teruggebracht tot het verkopen van onderdelen en accessoires. De beginnend Tweewielertechnicus verkoopt geen tweewielers aan klanten, dit is de taak van de Verkoper Fiets/Bromfiets, een meer ervaren technicus of de leidinggevende. Bij het verkopen van onderdelen en accessoires is bovendien toegevoegd dat de Tweewielertechnicus bij deze handelingen hulp en/of advies van zijn leidinggevende of een ervaren collega kan vragen.
- Het uitvoeren van magazijntaken is niet overgenomen uit de beroepscompetentieprofielen. De werkgroepleden en de Paritaire Commissie vinden dit een te grote verantwoordelijkheid voor de beginnend Tweewielertechnicus en achten dit de taak van een meer ervaren medewerker of de leidinggevende. Bij de verkoop van onderdelen en accessoires houdt de Tweewielertechnicus de voorraden van de betreffende producten wel in de gaten en meldt hij zijn leidinggevende als hij bijvoorbeeld het laatste exemplaar (of één van de laatste exemplaren) heeft verkocht.

2. De vertaling

De vertaling van het niveau vakvolwassen (beroepscompetentieprofiel) naar het niveau beginnend beroepsbeoefenaar (kwalificatiedossier) vindt (ook) plaats binnen de kerntaken en de beroepscompetenties. Voor de kerntaken geldt dat na de clustering en herformulering, de beschrijving van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar vertaald is naar de beginnend beroepsbeoefenaar.

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

- Rol en verantwoordelijkheid, hierbij is gekeken naar de mate van zelfstandigheid, de beslissingsbevoegdheden in het kader van te maken keuzes, de mate van overleg met zijn leidinggevende en de mate van complexiteit ten aanzien van de uitoefening van zijn taken. Vaak wordt de mate van verantwoordelijkheid tot uiting gebracht in het overleggen met zijn leidinggevende. Met dit begrip 'leidinggevende' wordt bedoeld de direct leidinggevende zoals bijvoorbeeld de eigenaar van de tweewielerzaak, maar dit kan ook een collega zijn die tot taak heeft toezicht te houden op een beginnend beroepsbeoefenaar.

- Ervaringscomponenten, hierbij is gekeken naar elementen die slechts na enige tijd ervaring in de beroepspraktijk haalbaar kunnen worden geacht. Daarbij zijn niet zonder meer die taken of werkprocessen geschrapd die niet direct gelden voor een beginnend beroepsbeoefenaar.

Het behoort bijvoorbeeld weliswaar in de praktijk tot de veelvoorkomende taak van een Tweewielertechnicus om zelfstandig klanten te woord te staan en onderdelen en accessoires (en later ook tweewielers) te verkopen. Het spreekt vanzelf dat hij in deze zelfstandigheid moet groeien en deze verantwoordelijkheid pas zal moeten krijgen als hij de nodige werkervaring heeft. Toch is dit werkproces in het kwalificatiedossier opgenomen, omdat binnen de opleiding mogelijkheden bestaan om verkoopervaring op te doen. Daarmee kan hij wel op dit werkproces worden voorbereid.

2.4 Discussiepunten

Uit beoordelingen van kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt is gebleken dat verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk is. Dat betreft onder meer het realiseren van meer eenduidigheid tussen de kwalificatiedossiers van alle kenniscentra samen. Het kenniscentrum onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering. Aangezien het dossier - vanwege de experimentele status in 2009 - opnieuw ingediend wordt, zal het kenniscentrum die gelegenheid gebruiken om verdere kwaliteitsverbetering van het dossier te realiseren.

Discussies binnen de Paritaire commissie

- opdelen van kerntaken in werkprocessen, naamgeving dossiers
- overleg met vmbo/HBO
- Nederlands en (Moderne) Vreemde talen
- Raamwerk Rekenen en Wiskunde
- Ontwikkelagenda

Herschikking

De radicale omslag van horizontale naar verticale clustering heeft aanvankelijk veel weerstand gewekt binnen de werkgroepen en de Paritaire Commissie, vooral op grond van de geïnvesteerde tijd en energie. Ook het geruisloze verdwijnen van de schering en inslag met de Leer- en Burgerschapscompetenties en de Kernopgaven heeft voor de nodige irritatie gezorgd, vooral omdat ook hier erg veel tijd in is geïnvesteerd. Wat veel goedmaakt en tot de uiteindelijke acceptatie heeft bijgedragen is het feit dat het nieuwe format voor scholen en bedrijfsleven veel meer houvast biedt voor het behandelen van onderwerpen en het toetsen van algemeen gehanteerde competenties.

Overleg met vmbo/HBO

Vmbo en HBO zijn nog niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier. Wél is in dezelfde periode (nadat het format was vastgesteld) een pilotdossier ontwikkeld voor vmbo Mobiliteit (wat ook als vooropleiding geldt voor MBO Tweewielertechniek). Daarbij heeft de ontwikkelgroep een rol gespeeld als intermediair voor de aansluiting van niveau 1 op niveau 2.

Nederlands en (Moderne) Vreemde talen

De tabellen in het Referentiedocument 'Talen in de kwalificatieprofielen' verzamelen voor Nederlands respectievelijk de niveaus 1 en 2 en de niveaus 3 en 4 in twee afzonderlijke tabellen. Voor vreemde talen wordt wel onderscheid gemaakt tussen niveau 1 en 2, maar niet tussen niveau 3 en 4. Dit biedt onvoldoende differentiatiemogelijkheden voor de te beschrijven beroepen.

Voorts is de kolomindeling van het referentiedocument anders dan van het format. De kolom 'spreken' komt overeen met 'productie' en 'gesprekken voeren' met 'interactie'. Dit heeft verwarring tot gevolg gehad door een afwijkende kolomvolgorde.

Daarom zijn door de werkgroepen van de kwalificatiedossier (2005), met instemming van de Paritaire Commissie, de volgende opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de eisen, die in personenautowerkplaatsen ten aanzien van vreemde talen aan de medewerkers gesteld mogen worden.

- Op niveau 1 mogen nog geen eisen gesteld worden aan competenties op het gebied van moderne vreemde talen.
- Op niveau 2 moet een beginnend beroepsbeoefenaar de technische basisbegrippen dusdanig beheersen dat hij met fabrieksgegevens en handleidingen in ten minste één moderne vreemde taal kan werken. Dat geldt in de eerste plaats voor het Engels - als wereldtaal - , in mindere mate voor het Duits, en in nog mindere mate voor het Frans. Hierbij kan - in het geval van een dealerbedrijf - het land van herkomst van het gevoerde merk een rol spelen. Voor conversatie geldt dat een beginnend beroepsbeoefenaar een anderstalige klant in eenvoudige bewoordingen moet kunnen doorverwijzen naar zijn leidinggevende, wanneer hij de boodschap of de vraag niet begrijpt. Hierbij zijn ook regionale overwegingen relevant (oostelijke grensregio's en internationaal georiënteerde regio's rond vliegvelden en zeehavens).
- Niveau 3 bouwt voort op niveau 2, waarbij een grotere technische woordenschat verlangd wordt en waarbij een eenvoudige technische conversatie met een buitenlandse klant gevoerd moet kunnen worden.

- Niveau 4 houdt een verdieping in van niveau 3, met daaraan toegevoegd de competentie om in ten minste één moderne vreemde taal eenvoudige schriftelijke rapportages te verzorgen en telefonisch inlichtingen te vragen en te verstrekken.

Voorts is bij de behandeling van de dossiers in het verbeterde format in de Paritaire Commissie opgemerkt dat het vereiste taalniveau zoals dat per opleidingsniveau in het Lissabon-akkoord is vastgesteld (CEF), zo'n groot deel zou opslokken van de beschikbare uren, met name in de BBL, dat voor de vakinhoudelijke component van de opleiding nauwelijks tijd overblijft. Daarom zijn binnen de Paritaire Commissie de niveaus van het referentiedocument opnieuw afgewogen tegenover de realiteit en haalbaarheid binnen het mbo. Dit heeft geleid tot een afzwakking van de vereiste niveaus binnen de dossiers ten opzichte van de niveaus zoals vermeld in het referentiedocument.

Raamwerk Rekenen en wiskunde

De kruisjes in de tabellen rekenen en wiskunde (vastgelegd in het kwalificatiedossier bij de desbetreffende uitstroom) geven het minimaal te bereiken beheersingsniveau aan voor de beroepskwalificatie. Op basis van voorlopig onderzoek en kennis en ervaring van het Kenniscentrum Innovam is dit beheersingsniveau een eerste indicatie. Verder uit te voeren expertmeetings met bedrijfsleven en onderwijs zullen plaatsvinden voordat tot definitieve vaststelling van het beheersingsniveau voor de beroepskwalificatie kan worden overgegaan. Zie verder de beschrijving van het raamwerk 'rekenen en wiskunde' de gebieden en beheersingsniveaus onder: <http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde>.

Door de ontwikkelaars van Innovam, deskundigen uit het bedrijfsleven en onderwijs zijn met instemming van de Paritaire commissie de volgende opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de minimale te bereiken beheersingsniveaus (x1 t/m z2) zoals die gelden voor burgerschap. Deze minimale beheersingsniveaus voor burgerschap dienen door staatssecretaris OCW nog te worden vastgesteld.

In dit dossier is:

- Op niveau 2 in het raamwerk de kolom 'Ruimte en vorm en kolom 'Verbanden, veranderingen' beheersingsniveau X2 toegevoegd.

Met name kwalificaties op niveau 4 en niveau 3 geven verschillen aan van kolommen=deelgebieden en beheersingsniveaus (x1 t/m z2) vanwege het specialistische karakter van het beroep, denk hierbij aan bijvoorbeeld een technisch beroep op niveau 4 als Technisch Specialist Personenauto's en Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche. Op niveau 3 zijn er verschillen tussen de technische-, servicegerichte- en sales kwalificaties.

Ontwikkelagenda

Colo en de MBO raad hebben het verzoek gedaan om rust te bewaken in de kwalificatiedossiers. Daarom is door Innovam in overleg met de Paritaire Commissie besloten om de punten die in de ontwikkelagenda voor indiening schooljaar 2009-2010 staan genoteerd te verschuiven naar schooljaar 2010-2011. Voor indiening van de kwalificatiedossiers 2009-2010 zijn alleen de kleinere wijzigingen zoals omschreven onder **2.5 wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie** opgenomen in de dossiers.

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.

Samenvatting van de wijzigingen in dit dossier

Deel A: Schema kwalificatiestructuur is aangepast, in de HTLM versie is een hyperlink gemaakt wat resulteert in een grote afbeelding in een nieuw venster.

Deel B: Aanpassing van data daar waar van toepassing, o.a. onder 2.1 Colofon, datum verantwoording Bestuur Bevam. Onder 4. Beschrijving van de uitstromen, invulling van de matrices voor rekenen en wiskunde Fietstechnicus en Bromfietstechnicus.

Deel C: Vakkennis en Vaardigheden zijn per competentie vermeld, dit is aangepast in Vakkennis en Vaardigheden per werkproces.

Deel D: 2.4 Discussiepunten (Paritaire commissie) raamwerk rekenen en wiskunde. Omtwikkelagenda

Toelichting invulling raamwerk rekenen en wiskunde (beheersingsniveau x1 t/m z2) bij genoemde uitstromen.

De uitstromen Fietstechnicus en Bromfietstechnicus hebben gelet op inhoud van de kerntaken, werkprocessen en de daaraan gekoppelde competenties een vrij abstracte beschrijving van de activiteiten (lees prestatieindicatoren) met de daarbij behorende per werkproces genoemde kennis en vaardigheden die tevens vrij abstract zijn beschreven. Verder hebben deze uitstromen gelet op de activiteiten o.a. de volgende raakvlakken met de overige technische uitstromen: voorbereiding van opdrachten/taken, onderhoud (inclusief afleverings klaar maken van voertuigen) en reparatie, het diagnose stellen, het controleren en afronden van opdrachten/taken, alsmede het instrueren/ begeleiden van leerlingen en het te woord staan van klanten.

Vanuit het raamwerk 'rekenen en wiskunde' (deelvaardigheden) is een koppeling gelegd met de rekenkundige handelingen (lees activiteiten waarbij het rekenen en wiskunde van toepassing is voor de beginnend beroepsbeoefenaar) in dit kwalificatiedossier. In de matrix rekenen en wiskunde is een kruisje in de (kolom=deelgebied en het beheersingsniveau (x1 t/m z2) van dit raamwerk gezet. De keuze voor het minimaal te bereiken beheersingsniveau (x1 t/m z2) in het deelgebied is weergegeven in het raamwerk rekenen en wiskunde van de desbetreffend uitstroom. In het deelgebied, zie de kolommen: **G**etallen/hoeveelheden, **m**aten, **R**uimte en vorm, **G**egevensverwerking, **o**nzekerheid en **V**erbanden, veranderingen is deze keuze gebaseerd op rekenkundige handelingen uit het dossier die worden vastgelegd in een servicedocument.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

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

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderzoek naar trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Overnemen informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek	Innovam	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid actualiteitstoets Bcp's	Onderzoeken klanttevredenheid bij gebruikers kwalificatiestructuur, d.m.v. interview en/of enquête en indien nodig Bcp's actualiseren en Kwalificatiedossier aanpassen	Innovam, eventueel in samenwerking met onderzoeksbureau	Vanaf schooljaar 2009 en daarna elke vijf jaar
Kwalificatiedossier Tweewielertechniek	herziening van het huidige dossier i.v.m. een nieuw te ontwikkelen kwalificatiedossier tweewielertechniek op niveau 3	Innovam	voor indiening 2010-2011
Instream vanuit vmbo	afstemming met Platform vmbo-Vt en Cevo over aansluiting tussen vmbo en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties	Innovam en Platform vmbo-vt	Vanaf schooljaar 2008-2009
Doorstroom naar HBO	afstemming met relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'	Innovam en vertegenwoordigers HBO	Vanaf schooljaar 2008 - 2009
Competentiekeuze	Evaluatie uitvoerbaarheid	Innovam in samenwerking met Colo en collega-kbb's	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Nederlands	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Moderne vreemde talen	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012

Rekenen en Wiskunde	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van Rekenen en Wiskunde	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
---------------------	---	----------------------------------	-------------------------------------