

## 4.1 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek werkt als leidinggevende bij grote en kleine dealerbedrijven of universele auto- en truckbedrijven. De objecten waaraan onderhouds- en reparatiewerkzaamheden plaatsvinden, variëren van personenauto's, bedrijfsauto's, trucks en motorfietsen tot bedrijfs- en recreatievoertuigen.
Typerende beroepshouding	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek verricht een spilfunctie tussen werkplaats, receptie en magazijn en dient daarom te beschikken over goede communicatieve vaardigheden, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Dit vraagt om specifieke kennis van systemen, juiste inschatting van consequenties en een besluitvaardige houding. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid, klant- en servicegerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek dient zich niet van de wijs te laten brengen door tegenvallers en door kritiek van opdrachtgevers en of personeelsleden; waar nodig dient hij zijn verantwoordelijkheid te nemen. Tenslotte kan de Werkplaatsmanager Motorvoertuigen-techniek goed omgaan met werkdruk.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert zijn werkzaamheden uit in de rol van leidinggevende van de werkplaats. Hij draagt daarbij de verantwoording voor het aansturen en begeleiden van de werkplaatsmedewerkers. Daarnaast fungeert hij, afhankelijk van de bedrijfsgrootte, als receptionist/planner en/of als werkplaatsadministrateur. Hij is uitvoerder van alle voorkomende organisatorische werkzaamheden m.b.t. de werkplaats en ondersteunt collega's bij het oplossen van complexe problemen en klachten (breed inzetbaar). Hij treedt op als begeleider van collega's en leerlingen. De Werkplaatsmanager kan tevens fungeren als probleemoplosser en vraagbaak. Hij ondersteunt en adviseert de werkplaatsmedewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden en stelt ze daarbij gelijktijdig in de gelegenheid nieuwe werkzaamheden te leren. De Werkplaatsmanager legt verantwoording af aan de directeur, bedrijfsleider, bedrijfsmanager, businessmanager aftersales. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en het rendement van zijn eigen werk en dat van zijn medewerkers. Hij draagt zorg voor de tevredenheid van zijn medewerkers en klanten. Hij werkt volgens en ziet toe op de naleving van de bedrijfsregels, procedures en wettelijke arbo-, veiligheids- en milieueisen.
Complexiteit	Aard van het werk De werkplaatsmanager heeft een diversiteit aan werkzaamheden, waarvan slechts een deel routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Hij lost op zelfstandige wijze complexe problemen op met betrekking tot planning, klachten, diagnose, het functioneren van medewerkers waarvoor geen vaste aanpak of procedures bestaan. In zijn werk moet de Werkplaatsmanager een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de technische werkzaamheden. Daarbij zal de Werkplaatsmanager wanneer hij werkplaatsmedewerkers ondersteunt vanuit zijn theoretisch technische kennis, moeten accepteren dat werkplaatsmedewerkers soms technisch vaardiger en/of theoretisch beter onderlegd zijn. Aard van de benodigde kennis en vaardigheden De Werkplaatsmanager heeft specialistische kennis en –managementvaardigheden nodig voor uitvoeren van de bedrijfsvoering in de werkplaats.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee

Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

#### Nederlands

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

#### Engels of Duits

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

#### Rekenen en wiskunde

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

## 2.1 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

### Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

#### Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan		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																												
1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden	x	x			x								x					x									
1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		x	x							x																	
1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers					x				x	x																	
1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats					x					x	x							x		x							
1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x					x			x		x												x
1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers				x		x				x																	

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		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																										
1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	x				x					x										x					

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## Detaillering proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

<b>Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan</b>			
<b>1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met receptie (serviceadviseur/receptionist) ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed (extern) kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten (prioriteit), stelt de Werkplaatsmanager (eventueel samen met receptie een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie aantallen werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder (soms) mondeling moeten toelichten (o.a. door een technische vertaling maken).		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse)werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige competenties van werkplaatsmedewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

### 1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden

Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Uitoefenen van gezag</li><li>• Diversiteit benutten</li></ul>	Verdeelt de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de werkplaatsmedewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de werkplaatsmedewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inzicht in de professionele deskundigheid van de werkplaatstechnici</li><li>• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>• Kennis van (auto)systemen en onderdelen</li><li>• Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden</li><li>• Kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan auto's</li><li>• Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf</li><li>• Kennis van materialen</li><li>• Kennis van planningstechnieken</li><li>• Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li></ul>	Controleert of op de werkorder de juiste flat rate tijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar is om de opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan</b>			
<b>1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden</b>			
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> </ul>	Beslist op basis van de hoeveelheid werkopdrachten/werkorders wie welke taken uitvoert en accepteert de eventuele consequenties hiervan, zodat een efficiënte planning van (uit te besteden) taken onder de werkplaatsmedewerkers plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> </ul>	Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor de werkplaats en werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zodat een effectieve en efficiënte (dag)planning voor de werkplaats kan worden opgezet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Voert overleg met receptie over nieuwe werkorders, het plannen en het uitbesteden van werk aan externen, het contact met de externen en controle bij terugkomst van dit werk, zodat er duidelijke werkafspraken zijn over de taken die worden uitgevoerd en de werkorders efficiënt ingepland zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan</b>			
<b>1.2 werkproces: (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleid dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

### 1.2 werkproces: (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers

Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Functioneren van mensen controleren</li></ul>	Geeft helder en duidelijk aan waar de werkplaatsmedewerker vastloopt en instrueert hoe deze de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de werkplaatsmedewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>Kennis van (auto)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf</li><li>Kennis van materialen</li><li>Kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen</li><li>Kennis van planningstechnieken</li><li>Kennis van verschillende leiderschapstijlen</li><li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>Adviseren</li><li>Motiveren</li></ul>	Begeleidt werkplaatsmedewerkers in het uitvoeren van werkzaamheden, adviseert hen t.a.v. een andere aanpak die tot hetzelfde eindresultaat komt, opdat werkplaatsmedewerkers goed geadviseerd en gemotiveerd zijn om hun werkzaamheden (verder) af te ronden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de werkplaatsmedewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan</b>			
<b>1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe) technische kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaires van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaires op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften(wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkplaatsmedewerkers zijn op de hoogte over wat van hen wordt verwacht en wat hen te wachten staat e.e.a. is vastgelegd in een verslag met actiepunten dat tevens dient als informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen. De werkplaatsmedewerkers kunnen zich verder ontwikkelen door de aangedragen nieuwe technische kennis.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

### 1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de werkplaatsmedewerkers die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan management/directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is om investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen op te baseren.	<ul style="list-style-type: none"><li>Herkent en interpreteert gedrag van mensen</li><li>Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>Kan de context van sociaal beleid duiden</li><li>Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden</li><li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>Kan moeilijke situaties hanteren</li><li>Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li><li>Kennis en toepassing van gesprekstechnieken</li><li>Kennis en toepassing van interventietechnieken</li><li>Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving</li><li>Kent de structuren en culturen van organisaties</li><li>Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten</li><li>Weet welke informatiebronnen te</li></ul>
---------------------------	--	--	--

<b>Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan</b>			
<b>1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers</b>			
			raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Geeft uitleg bij beleidsvorming, directiebesluiten en andere (technische)informatie die relevant zijn voor de werkplaatsmedewerkers, beantwoordt hun vragen hierover, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van zijn werkplaatsmedewerkers, zodat hij vertrouwen wekt op basis van zijn getoonde deskundigheid en de werkplaatsmedewerkers zijn uitleg goed begrijpen en het bedrijfsbeleid zullen steunen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> <li>Openhartig en oprecht communiceren</li> <li>Bevorderen van de teamgeest</li> </ul>	Overlegt met de werkplaatsmedewerkers over de uit te voeren taken in de werkplaats, spreekt hen aan als één team, informeert en legt zijn plannen aan hen voor, communiceert openhartig en oprecht met de werkplaatsmedewerkers, opdat iedereen zich verbonden voelt met het werkplaatsteam, op de hoogte is van relevante ontwikkelingen en weet wat er van hen verwacht wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	Draagt nieuwverworven kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden op begrijpelijke wijze aan werkplaatsmedewerkers tijdens werkoverleg of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en beantwoordt vragen van werkplaatsmedewerkers duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe technische kennis en informatie bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan</b>			
<b>1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Onder processen/procedures wordt verstaan: het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning verloopt. Aan de hand van normtijden/uren (flat rate) en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zomogelijk bijsturen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens planning, procedures en arbo- en milieuregels. Knelpunten die van invloed zijn op de arbeidsproductiviteit en werkplaatskosten worden indien mogelijk direct opgelost.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

### 1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vlot en bondig formuleren</li></ul>	Richt zich in zijn rapportage aan het bedrijfsmanagement op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen/oplossingen, opdat deze rapportage een helder beeld geeft over de voortgang van de processen in de werkplaats.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Heeft kennis van managementinformatiesystemen</li><li>• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden</li><li>• Kan een uiteenzetting van medewerkers volgen en begrijpen</li><li>• Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven</li><li>• Kan geregistreerde en geadmistrateerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezen</li><li>• Kan in een discussie standpunten verwoorden</li><li>• Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen</li><li>• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li><li>• Kent de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen</li><li>• Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen</li></ul>
---------------------------	---	--	--

<b>Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan</b>			
<b>1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats</b>			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	Bewaakt de operationele processen en routing van de werkzaamheden in de werkplaats aan de hand van de vastgelegde bedrijfsprocedures, koppelt gesignaleerde afwijkingen direct terug naar medewerkers en bedrijfsmanagement door gericht actie te nemen of op een later tijdstip te bespreken in het werkoverleg, zodat kwaliteit- en productiviteitsniveaus behaald kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	Bewaakt de voortgang van de individuele werkzaamheden van de werkplaatsmedewerkers en de voortgang van processen/procedures aan de hand van opgestelde planning en door deze informatie te toetsen aan de beleidsdoelstellingen, opdat hij in staat is knelpunten en stagnatie in het werkproces en de arbeidsproductiviteit tijdig te signaleren waardoor de mogelijkheid ontstaat om hierop te kunnen anticiperen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	Overlegt tijdig en regelmatig met de werknemers over de uitvoering van de in het bedrijf geldende processen/procedures en de daarbij gesignaleerde knelpunten, opdat voor eenieder een continu overzicht ontstaat over het verloop van de processen en procedures in de werkplaats en de knelpunten die hierbij mogelijk ontstaan tijdig kunnen worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Interpreteert de tijdens zijn controle in de werkplaats en de in het werkoverleg verzamelde gegevens, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing van betrokken medewerkers en legt verband tussen deze gegevens, opdat hij tot oplossingen komt om de voortgang en effectiviteit van de processen in de werkplaats op de juiste koers te houden/krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan</b>			
<b>1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen</b>			
<b>Omschrijving</b>	Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar de werkplaatsmedewerkers en het bedrijfsmanagement.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

### 1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li></ul>	Toetst (ingediende) voorstellen kritisch op haalbaarheid, juistheid, en volledigheid, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing en legt verband tussen gedefinieerde problematiek, het daarop geformuleerde voorstel en de daarmee samenhangende consequenties, opdat hij op basis van zijn bevindingen tot een afgewogen oordeel kan komen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Heeft kennis van managementinformatiesy stemen</li><li>• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden</li><li>• Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven</li><li>• Kan geregistreerde en geadmistrateerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezen</li><li>• Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen</li><li>• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li><li>• Kan vraagstellingen duidelijk formuleren</li><li>• Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen</li><li>• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>	Weegt kosten en baten tegen elkaar af bij opstellen van verbeterpunten, opdat hij kostenbewust omgaat met middelen en mankracht en deze zo effectief en efficiënt mogelijk benut.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan</b>			
<b>1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen</b>			
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verandering zoeken en introduceren</li> </ul>	<p>Zoekt voortdurend naar mogelijkheden tot verbetering, onderneemt hierbij zelf initiatieven tot verandering, verandert en verbetert werkmethoden door het introduceren van nieuwe ideeën en inspireert anderen om mee te gaan met veranderingen door zelf het goede voorbeeld te geven, opdat hij draagvlak en enthousiasme creëert binnen de werkplaats voor veranderingen en verbetervoorstellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vlot en bondig formuleren</li> <li>Aantrekkelijk en boeiend formuleren</li> </ul>	<p>Formuleert verbetervoorstellen op een scherpe, prikkelende en belangstellingwekkende wijze, richt zich daarbij op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen, opdat voorstellen begrijpelijk zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bijdrage van anderen waarderen</li> </ul>	<p>Creëert een sfeer waarin de werkplaatsmedewerkers gedreven zijn om zelf en gezamenlijk goede invulling te geven aan het werkplaatsproces en de mogelijke verbetering hiervan, opdat iedereen zichzelf en zijn bijdrage aan het bedrijfsproces gewaardeerd weet en zich verbonden voelt met het bedrijf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan</b>			
<b>1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert functionerings- en beoordelings-gesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker, het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearhiveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

### 1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers

Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse tonen</li><li>• Luisteren</li><li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li></ul>	Toont interesse door zich belangstellend en betrokken naar de werkplaatsmedewerker op te stellen, luistert aandachtig en geduldig, opdat hij zich een beeld kan vormen van de wensen en mogelijkheden betreffende de persoonlijke ontwikkeling van de werkplaatsmedewerker.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Heeft kennis van managementinformatiesystemen</li><li>• Herkent en interpreteert gedrag van mensen</li><li>• Kan de context van sociaal beleid duiden</li><li>• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden</li><li>• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>• Kan moeilijke situaties hanteren</li><li>• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li><li>• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken</li><li>• Kennis en toepassing van interventietechnieken</li><li>• Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten</li><li>• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving</li><li>• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten</li><li>• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
--------------------------	--	---	---

<b>Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan</b>			
<b>1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers</b>			
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ethisch handelen</li> <li>Integer handelen</li> </ul>	<p>Behandelt werknemers op gelijke wijze en handelt consequent volgens de afspraken die binnen het bedrijf zijn gemaakt met betrekking tot personeelsbeleid, opdat er m.b.t. werknemers een eerlijke afweging wordt gemaakt ten aanzien van beloning, promotie of beëindiging dienstverband.</p> <p>Daarbij is hij open en eerlijk naar werknemers over functioneren en toekomstperspectieven en gaat hij discreet om met vertrouwelijke informatie, opdat persoonlijke informatie niet naar buiten komt en de werknemer het gevoel heeft een eerlijke beoordeling en dito kansen te krijgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	<p>Legt de besproken zaken, conclusies en afspraken met de werknemer vast in een dossier en archiveert dit, opdat het dossier beschikbaar is voor de werknemer en leidinggevende en als basis kan dienen voor vervolgesprekken en vervolgacties.</p> <p>Drukt zich op begrijpelijke wijze uit en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de werknemer, opdat er sprake is van een gelijkwaardig gesprek waarbij het de werknemer duidelijk is hoe men aankijkt tegen diens functioneren en welk vervolg er aan het gesprek wordt gegeven.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan</b>			
<b>1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aanleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag van werkplaatspersoneel.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Op basis van informatie en/of gemaakte afspraken t.a.v. werkplaatsbezetting duidelijke opgestelde advertenties voor voldoende werkplaatspersoneel. Uit schriftelijke reacties en (sollicitatie)gesprekken selectie van de juiste van kandidaten en voorstellen aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

### 1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li><li>• Zelfvertrouwen tonen</li></ul>	Neemt op basis van informatie en overleg management (mede) de nodige beslissingen t.a.v. werkplaatsmedewerkers, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat de werkplaats beschikt over voldoende medewerkers met de vereiste competenties.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Herkent en interpreteert gedrag van mensen</li><li>• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>• Kan de context van sociaal beleid duiden</li><li>• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden</li><li>• Kan moeilijke situaties hanteren</li><li>• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li><li>• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken</li><li>• Kennis en toepassing van interventietechnieken</li><li>• Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten</li><li>• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving</li><li>• Kent de structuren en culturen van organisaties</li><li>• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten</li><li>• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
-------------------------------------	--	---	---

<b>Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan</b>			
<b>1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers</b>			
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ethisch handelen</li> <li>Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	Behandelt werkplaatsmedewerkers en sollicitanten op gelijkwaardige en rechtvaardige wijze, laat zich daarbij niet voorstaan op (persoonlijke) kenmerken van de werknemer die niet relevant zijn voor de beroepsuitoefening, opdat hij een onbevooroordeelde en objectieve afweging maakt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> </ul>	Formuleert (mede) advertenties voor (nieuw) werkplaatspersoneel en draagt tevens zorg voor een opgestelde rapportage t.a.v. voorstellen aan bedrijfsmanagement/directie voor werving selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers, opdat advertenties en voorstellen direct ter inzage en beschikbaar zijn voor management/directie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

### Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		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	Analyseert (klant)opdracht					X				X				X														
2.2	Signaleert en handelt klachten af				X	X													X			X						
2.3	Onderhoudt externe contacten							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 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

<b>Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek analyseert gegevens uit verschillende informatie en bronnen die hem ter beschikking staan om zodoende een juiste opgave van werkzaamheden met een tijdsduur en de hieraan gekoppelde kosten op te stellen. Dit doet hij d.m.v. het lezen en/of vergelijken van de beschikbare informatie, informeren (mondeling, schriftelijk) bij derden en/of het laten stellen van een diagnose. De klantwens kan tijdens en in de uitwerking van de analyse een belangrijke rol spelen. De analyse vindt doorgaans plaats op basis van zogenaamde flat rate uren (vooraf vastgestelde normtijden). De Werkplaatsmanager voert overleg met de klant/opdrachtgever afhankelijk van het type bedrijf en de grootte van het bedrijf. Vervolgens stelt hij een werkopdracht-/werkorder op volgens de gangbare bedrijfsprocedure.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een compleet overzicht met gegevens voor de gevraagde opdracht beschikbaar met alle benodigde technische informatie en informatie over de wensen van de klant. Op basis daarvan is een werkorder voor de werkzaamheden opgesteld met opgave van tijdsduur en kosten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

### 2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li></ul>	Genereert de juiste informatie uit de beschikbare bronnen, zoekt hier de voorafgestelde normtijden van bepaalde werkzaamheden bij, zodat voldoende informatie beschikbaar is om de werkorder op te stellen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>• Kan planmatig werken</li><li>• Kennis van (auto)systemen en onderdelen</li><li>• Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>• Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden</li><li>• Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf</li><li>• Kennis van materialen</li><li>• Kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen</li><li>• Kennis van planningstechnieken</li><li>• Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	Legt in het contact met de klant/opdrachtgever onduidelijkheden over de vastgestelde werkzaamheden, tijdsduur en kosten van de opdracht uit, opdat het de klant/opdrachtgever duidelijk is hoe tot deze werkwijze, tijdsduur en kosten is gekomen en deze vertrouwen heeft in de diagnose/calculatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Raadpleegt een ervaren werkplaatsmedewerker of de Serviceadviseur bij twijfel of onduidelijkheid over de in te plannen arbeidstijd of de in te plannen werkzaamheden, zodat hij alle benodigde technische informatie voor de werkopdracht beschikbaar heeft.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

### 2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Leest en bespreekt de informatie uit verschillende bronnen, geeft blijkt van (technisch) inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen, maakt een rationele inschatting van de mogelijkheden die er zijn om de gecalculerde opdracht zo effectief mogelijk uit te voeren, opdat hij de kosten in de hand kan houden en de opdracht binnen de gecalculerde kosten kan laten uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	---	--

<b>Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Werkplaatsmanager M otorvoertuigentechniek signaleert (specifieke)klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Werkplaatsmanager heeft getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en /of opdrachtgevers en de onderneming op te lossen en af te handelen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

### 2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af

Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren</li><li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li></ul>	Neemt de tijd om naar de klacht van de klant te luisteren en hierover na te denken, geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, gaat niet direct in discussie maar probeert de klacht ook vanuit het standpunt van de klant te bekijken, opdat hij zicht krijgt op de klacht en de klant het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden</li><li>• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li><li>• Kan planmatig werken</li><li>• Kan vormen van verbale en non-verbale communicatie omschrijven</li><li>• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken</li><li>• Kent de bedrijfprocedure voor klachtenafhandeling en past deze toe</li><li>• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af</b>			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Vraagt de klant naar diens tevredenheid, besteedt tijd en aandacht aan geuite klacht en bekijkt in hoeverre hij aan de wensen van de klant tegemoet kan/wil komen en legt de klant zijn mogelijkheden voor, opdat zij samen tot een gepaste oplossing komen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Openhartig en oprecht communiceren</li> </ul>	<p>Raadpleegt werkplaatsmedewerkers om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt ondersteuning bij (specifieke)vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op zijn vraag krijgt.</p> <p>Daarbij spreekt hij bij afwijkingen van de procedures en naar aanleiding van klachten, anderen hierop aan, benoemt daarbij de problemen, geeft duidelijk aan wat hij van de situatie vindt en maakt de problemen bespreekbaar, opdat de ander zich aangesproken en verantwoordelijk voelt om soortgelijke problemen voortaan te voorkomen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten</b>			
<b>Omschrijving</b>	Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager raadpleegt deze externe contacten om informatie te verkrijgen en rond dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek af. Daar waar het scholingsbehoefte of de begeleiding in opleidingstrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een actueel netwerk voor arbeidsmiddelen werkplaats en scholing werkplaatsmedewerkers en een effectief gebruik hiervan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Verzamelt de juiste en relevante bescheiden om met deskundigen van gedachten te kunnen wisselen over de opleiding of bijscholing van werkplaatsmedewerkers en concrete afspraken te maken voor hun verdere ontwikkeling, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de scholing van de werkplaatsmedewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li> <li>Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li> <li>Kan planmatig werken</li> <li>Kennis en toepassing van gesprekstechnieken</li> <li>Kennis en toepassing van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten</b>			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhandelen</li> </ul>	Onderhandelt tijdens (mondelijke) contacten met verschillende leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen over offertes en aanbiedingen, opdat hij producten voor de werkplaats tegen een scherpe en aantrekkelijke prijs en tegen aantrekkelijke voorwaarden kan inkopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	Bouwt aan relaties door interne- en externe contacten te leggen, onderhoudt en benut dit netwerk door advies en informatie uit te wisselen, om zijn eigen (werkplaats)doelen te bereiken, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de werkplaats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>