

Keuzedeel mbo

Supermarkt, geschikt voor niveau 2

Code

K1495

Ontwikkeld door: Inhoudsdeskundigen namens onderwijs en bedrijfsleven i.s.m. SBB.

Penvoerder: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Sectorkamer handel

Op: 05-03-2025

1. Algemene informatie

D1: Supermarkt, geschikt voor niveau 2

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Dit keuzedeel sluit aan bij verkoopkwalificaties op niveau 2. Het keuzedeel richt zich op de supermarkt. Het keuzedeel is herzien vanwege de wetwijziging vanaf 1 juli 2024, waarin staat dat het verboden is om tabak en aanverwante producten, zoals e-sigaretten, te verkopen in supermarkten.

Relevantie van het keuzedeel

Nederland telt opgeteld ruim 8.000 supermarkten, minisupers en nachtwinkels met ruim 300.000 betaalde banen. Het aantal medewerkers in de supermarktbranche blijft groeien en neemt een belangrijke plaats in binnen de sector en vraagt voortdurend goed opgeleide mensen. Op www.supermarkt.nl/werken is een overzicht te vinden van vacatures en stageplaatsen. Door het keuzedeel verkrijgen beginnend beroepsbeoefenaars meer inzicht in de supermarkt als organisatie en vergroot die de vakkennis en vaardigheden om supermarktwerkzaamheden uit te voeren. Dit vergroot kansen op de arbeidsmarkt.

Beschrijving van het keuzedeel

In het keuzedeel Supermarkt staan branchespecifieke kennis, vaardigheden en werkzaamheden beschreven voor een beginnend beroepsbeoefenaar in een supermarkt. Er wordt met name ingegaan op het werken met verse producten en op het veilig werken in de winkel volgens wet- en regelgeving.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

2. Uitwerking

D1-K1: Werken in een supermarkt

Complexiteit

De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar in de supermarkt zijn divers. Hiervoor gelden veelal standaardwerkwijzen. Om in te spelen op de vragen en behoeften van klanten voert die werkzaamheden naar eigen inzicht uit.

Voor de werkzaamheden heeft de beginnend beroepsbeoefenaar basiskennis en vaardigheden van de artikelen uit het levensmiddelenassortiment nodig. Ook heeft die basiskennis nodig van (supermarkt)procedures en wettelijke regels op het gebied van levensmiddelen, (persoonlijke) hygiëne, HACCP, Arbo, veiligheid, verse producten, afrekenen en milieu.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft voornamelijk een uitvoerende rol. Daarin is die verantwoordelijk voor het eigen takenpakket.

De beginnend beroepsbeoefenaar voert het merendeel van de werkzaamheden in overleg met de leidinggevende uit. Aan de leidinggevende legt die verantwoording af.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis over het voorkomen van en handelen bij andere calamiteiten zoals agressie en vernieling
- heeft basiskennis over hoe te handelen bij en na een overval
- heeft basiskennis van afvalverwerking in relatie tot voedselveiligheid
- heeft basiskennis van de doelstelling en werking van kwaliteitssystemen in de keten
- heeft basiskennis van de ontwikkelingen in de branche op gebied van milieu en duurzaamheid
- heeft basiskennis van de veiligheidsprocedures (CBL-veiligheidsplan inclusief CBL-veiligheidsprotocollen)
- heeft basiskennis van de weg die een product aflegt van producent tot consument en de rol van een supermarktorganisatie daarin (logistieke ketting)
- heeft basiskennis van distributiesystemen in de levensmiddelenhandel
- heeft basiskennis van duurzaamheidskenmerken van producten
- heeft basiskennis van het inkoopproces van een supermarkt
- heeft basiskennis van oorzaken van bederf van levensmiddelen
- heeft basiskennis van veelvoorkomende milieulogo's en keurmerken binnen de levensmiddelenhandel
- heeft basiskennis van verkoopsystemen in de levensmiddelenhandel
- heeft basiskennis van voor de supermarkt relevante controlerende instanties
- heeft kennis van de assortimentsopbouw van de supermarkt
- heeft kennis van de belangrijkste doelgroepen van de supermarkt
- heeft kennis van de verkoopvoorwaarden van tabak en alcohol
- heeft kennis van de verkoopvoorwaarden van zelfzorggeneesmiddelen
- heeft kennis van het foodassortiment
- heeft kennis van het non-foodassortiment
- heeft kennis van kenmerken en toepassing foodproducten
- kan apparatuur bedienen t.b.v. het bewerken van foodproducten (bv. griloven, broodbakoven, snijmachines)
- kan bederf van levensmiddelen voorkomen
- kan de CBL-hygiëncode toepassen
- kan de FIFO -methode hanteren
- kan hygiënisch werken volgens HACCP-code
- kan kennis van het (non-)foodassortiment hanteren
- kan regels met betrekking tot persoonlijke hygiëne volgen
- kan richtlijnen voor bedrijfsreiniging, handreiniging en desinfectie toepassen
- kan temperatuurvoorschriften in koelketen toepassen
- kan TGT en THT toepassen

D1-K1-W1: Verleent service in de supermarkt

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert wanneer klanten hulp nodig hebben en speelt hierop in door vragen te beantwoorden, te wijzen waar artikelen staan of te helpen met bijvoorbeeld het inpakken van producten en het ondersteunen bij

D1-K1-W1: Verleent service in de supermarkt

het zelf scannen. De beginnend beroepsbeoefenaar komt tevens in actie als die signaleert dat er onveilige situaties ontstaan, zoals door het vallen of lekken van producten, als er een storing is bij de emballage-inname, er een tekort is aan winkelwagentjes en/of scanners is. Bij vragen over zelfzorggeneesmiddelen verwijst de beginnend beroepsbeoefenaar de klant door naar een gecertificeerde collega. In het geval van zelfscankassa's voert die controles uit. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de klant over de controle, voert de controle uit en verwerkt het resultaat van de controle. Ook hoort die klachten en problemen aan en verwijst die de klant door naar een meer ervaren collega. In het geval van winkeldiefstal of andere calamiteiten roept die de hulp in van een leidinggevende.

Resultaat

De serviceverlening heeft een positieve bijdrage geleverd aan de klantrelatie en de kans op escalatie is geminimaliseerd (door het tijdig invoeren van de leidinggevende).

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont betrokkenheid bij de klant en beantwoordt op begrijpelijke wijze vragen van klanten over het gebruik, de eigenschappen en verwerking van artikelen en wekt vertrouwen op basis van deskundigheid;
- stelt zich servicegericht op naar klanten, is alert op afwijkingen in de winkel en houdt daarbij ook rekening met het supermarktbeleid;
- zet zich pro-actief in om afwijkingen op de winkelvloer zo snel mogelijk te verhelpen;
- blijft rustig en laat zich niet ompraten/onder druk zetten/beïnvloeden door de klant;
- roept tijdig de hulp in van een leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

D1-K1-W2: Voert alcoholcheck uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert dat een klant alcohol wil kopen en schat in of het nodig is om de klant te vragen zich te legitimeren. Wanneer de klant met één of meer personen onder de minimumleeftijd alcohol of drank wil kopen, vraagt die ook het legitimatiebewijs van de ander(en). De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of het legitimatiebewijs geldig is en of de persoon/personen aan de minimumleeftijd voldoen. Wanneer dit niet het geval is, wijst die hen hierop en houdt de producten achter. Wanneer die het vermoeden heeft dat de klant in beschooten toestand is, verkoopt die deze klant geen alcohol. In het geval dat de klant eventueel ongenoegen uit of het niet eens is met de beslissing, roept die de hulp in van de leidinggevende.

Resultaat

Alcohol is alleen verkocht aan klanten die voldoen aan de minimumleeftijd. De kans op escalatie en niet navolgen van de wetgeving is geminimaliseerd door tijdig invoeren van de leidinggevende.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- legt duidelijk uit hoe de regels en procedures in de supermarkt over alcoholverkoop zijn en straalt autoriteit uit;
- stemt taal en benaderingswijze af op de klant en speelt passend in op reacties van de klant;
- blijft rustig en laat zich niet ompraten/onder druk zetten/beïnvloeden door de klant;
- roept tijdig de hulp in van de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Instructies en procedures opvolgen, Overtuigen en beïnvloeden, Met druk en tegenslag omgaan

D1-K1-W3: Bewerkt foodproducten

Omschrijving

D1-K1-W3: Bewerkt foodproducten

De beginnend beroepsbeoefenaar weegt, bewerkt, snijdt of voegt foodproducten bij elkaar om deze op de wens van de klant te kunnen verkopen. Hierbij gebruikt die branchespecifieke hulpmiddelen om het product aan te passen. De beginnend beroepsbeoefenaar verpakt de foodproducten, codeert deze en voegt informatie toe ten aanzien van gewicht, prijs, verpakkingsdatum, THT en ingrediënten. In voorkomende gevallen bewerkt en verwerkt die (halffabricaten tot) eenvoudige foodproducten. Vervolgens controleert die de halffabricaten en foodproducten op houdbaarheid en (zichtbare) afwijkingen. Daarbij volgt die receptuur en/of richtlijnen voor de bereidingswijze. Hierbij valt te denken aan het afbakken van brood- en banketproducten, het snijden van foodproducten en portioneren. Na bereiding presenteert de beginnend beroepsbeoefenaar de foodproducten of slaat deze op.

Resultaat

Het product voldoet aan de eisen op het gebied van voedselveiligheid en kwaliteit en is bewerkt naar de wensen van de klant.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- snijdt of weegt deskundig een foodproduct door rekening te houden met de productkenmerken en -mogelijkheden en gebruikt hierbij de juiste materialen en middelen;
- werkt ordelijk, systematisch en op basis van beproefde methoden bij het bewerken van het product en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten;
- neemt zorgvuldig alle (wettelijke) regels en richtlijnen wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu in acht en doet geen concessies aan de voedselveiligheid.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W4: Controleert de staat van foodpresentaties en -opslag

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de staat van inkomende, opgeslagen en reeds gepresenteerde foodproducten. De foodproducten controleert die op zichtbare afwijkingen als THT en schade door bederf en priist artikelen af met een nog korte THT-datum. Ook bewaakt die de bewaarcondities van de foodproducten bij opslag en presentatie. Ingekomen koel- en vriesproducten plaatst de beginnend beroepsbeoefenaar in de koeling, temperatuurt deze producten op diverse momenten, vult de temperatuurlijst in en controleert de bijbehorende administratie. Ook controleert die waar nodig de werking van koel- en warmtesystemen. Bij afwijkingen onderneemt die actie door de oorzaak van de afwijking te onderzoeken of hulp in te schakelen. De beginnend beroepsbeoefenaar voert af en/of verwerkt (kapotte) niet-verkoopbare foodproducten. Daarbij administreert die deze derving, onderzoekt mogelijk de oorzaak ervan en maakt er melding van.

Resultaat

De presentatie, de opslag en administratie van de foodproducten voldoen aan de richtlijnen van de supermarkt en de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne (HACCP) en milieu.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont discipline door zich te houden aan voorgeschreven (werk)procedures, arbo-, milieu, veiligheids- en THT- en HACCP-voorschriften, CBL-hygiëncode, temperatuurmeting tijdig en conform procedures uit te voeren en FIFO aan te vullen;
- werkt ook bij tijdsdruk volgens de gestelde prioriteiten, verbreekt de koelketen niet en vult in een vlot tempo aan;
- is alert op afwijkingen, verwijdt niet-verkoopbare producten en werkt ordelijk en systematisch;
- onderneemt passende actie bij afwijkingen als de levering, opslag of presentatie niet aan de eisen voldoet en houdt hierbij rekening met dervinggevoelige producten en probeert zo de kans op derving te minimaliseren;
- beoordeelt, bewerkt en verwerkt halffabrikaten/foodproducten bedreven met de juiste oog-handcoördinatie en inzet van productkennis.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Kwaliteit leveren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar reinigt en desinfecteert na afronding van de (deel)werkzaamheden de gebruikte hulpmiddelen en werkomgeving. Daarbij vermeldt die zijn werkzaamheden, wanneer noodzakelijk, op lijsten ten behoeve van de HACCP.

Resultaat

De hulpmiddelen en de werkomgeving voldoen na de (deel)werkzaamheden aan HACCP-normen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt ook bij tijdsdruk volgens beproefde werkwijzen en levert alleen schoonmaakwerkzaamheden op die aan de kwaliteitseisen voldoen;
- toont discipline door schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren volgens de (supermarkt)procedures en wettelijke regels op het gebied van (persoonlijke) hygiëne, HACCP, arbo, veiligheid en milieu en doet geen concessies aan de voedselveiligheid.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen