

Keuzedeel mbo

Supermarkt, geschikt voor niveau 3 en 4

Code

K1496

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 3 en 4

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 3 en 4. Het keuzedeel richt zich op de supermarkt. Het keuzedeel is herzien vanwege de wetswijziging 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 de 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. Voor de meeste werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar gelden standaardwerkwijzen die, die in voorkomende gevallen naar eigen inzicht invult voor steeds wisselende situaties. Voor de werkzaamheden heeft de beginnend beroepsbeoefenaar voornamelijk kennis en vaardigheden van de artikelen uit het levensmiddelenassortiment nodig. Ook heeft die kennis 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. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket.

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft naast de uitvoerende rol ook een begeleidende rol, waarin die collega's coacht, instrueert en de kneepjes van het supermarktvak bijbrengt. In sommige gevallen heeft die een controlerende rol ten opzichte van medewerkers: onder meer het geval bij (problemen bij) de kassa en kwaliteitscontrole. De beginnend beroepsbeoefenaar voert het merendeel van de werkzaamheden in overleg met een leidinggevende uit. Aan de leidinggevende legt die verantwoording af.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de doelstelling en werking van kwaliteitssystemen in de keten
- heeft kennis van de eisen aan het opslaan van diepgevroren en gekoelde producten
- heeft kennis van de gevolgen van bedorven producten voor de gezondheid
- heeft kennis van de ontwikkelingen in de branche op gebied van milieu en duurzaamheid
- heeft kennis van de weg die een product aflegt van producent tot consument en de rol van de supermarktorganisatie daarin (logistieke ketting)
- heeft kennis van distributiesystemen in de levensmiddelenhandel
- heeft kennis van duurzaamheidskenmerken van producten
- heeft kennis van het inkoopproces van een supermarkt
- heeft kennis van kenmerken en toepassing foodproducten
- heeft kennis van oorzaken van bederf van levensmiddelen
- heeft kennis van veelvoorkomende milieulogo's en keurmerken binnen de supermarktbranche
- heeft kennis van verkoopsystemen in de levensmiddelenhandel
- heeft kennis van voor de supermarkt relevante controlerende instanties
- heeft brede kennis van de assortimentsopbouw van de supermarkt
- heeft brede kennis van de belangrijkste doelgroepen van supermarkten
- heeft brede kennis van de belangrijkste winkelformules binnen de supermarkten en hun kenmerken
- heeft brede kennis van de verkoopvoorwaarden van tabak en alcohol
- heeft brede kennis van de verkoopvoorwaarden van zelfzorggeneesmiddelen
- heeft brede kennis van het foodassortiment
- heeft brede kennis van het non-foodassortiment

- kan apparatuur bedienen t.b.v. het bewerken van foodproducten (bv. griloven, broodbakoven, snijmachines)
- kan bederf van levensmiddelen voorkomen
- kan beheersmaatregelen voor voedselveiligheid toepassen
- 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

D1-K1-W1: Verleent service in de supermarkt

De beginnend beroepsbeoefenaar helpt klanten bij de servicecounter. Daarbij verkoopt die speciale artikelen door vragen van klanten te beantwoorden, artikelen in te pakken en af te rekenen. Bij speciale producten kan gedacht worden aan artikelen die gevoelig zijn voor criminele derving, extra handelingen vragen als loten en bloemen. Daarnaast rekent die mogelijk ook kleine hoeveelheden boodschappen af. Daarbij neemt die ook retouren/klachten in behandeling en handelt deze af binnen de bevoegdheid. 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 het zelf scannen. Daarbij komt die tevens in actie als die signaleert dat er onveilige situaties ontstaan door vallen of lekkage van producten, er storing is bij de emballage-inname, er een tekort aan winkelwagentjes, scanners, etc. is. Bij vragen over zelfzorggeneesmiddelen verwijst die 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.

Resultaat

De serviceverlening heeft een positieve bijdrage geleverd aan de klantrelatie.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont betrokkenheid bij de klant, onderzoekt actief de wensen en behoeften van de klant en stemt gericht de service en (aanvullende) informatie af op klant;
- 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;
- stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen over klachten en retouren, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid;
- hanteert de voorgeschreven (wettelijke) bedrijfsprocedures eerlijk en integer met betrekking tot de administratie van privacygevoelige gegevens, geld en waardedocumenten;
- blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorg/vraag van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt de klant serieus;
- signaleert knelpunten in en buiten de supermarkt door helikopterview en onderneemt tijdig actie om ergernis of frustratie bij klanten te voorkomen of te verminderen;
- overziet snel waar die service of ondersteuning moet bieden en schakelt snel in het helpen van klanten, bijdraaien, het faciliteren van collega's, het aanvullen van de servicecounter, etc. zonder dat de klant hier hinder van ondervindt;
- hanteert de verkoopvoorwaarden voor de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen en andere procedures en regels consequent.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Beslissen en activiteiten initiëren, Relaties bouwen en netwerken, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W2: Voert alcoholcheck uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert dat een klant alcohol wil kopen en schat in of die de klant moet vragen om 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 beschoon toestand is, verkoopt die deze klant geen alcohol. De beginnend beroepsbeoefenaar grijpt in wanneer de klant(en) niet akkoord gaat/gaan met de weigering om alcohol te verkopen. De beginnend beroepsbeoefenaar legt de klant(en) de procedures uit en geeft de klant(en) opties aan (vertrekken uit de winkel, afrekenen van overige artikelen, etc.) of roept de hulp in van de leidinggevende.

Resultaat

Alcohol is alleen verkocht aan klanten die voldoen aan de minimumleeftijd. De kans op het niet navolgen van de wetgeving is geminimaliseerd door contact met de klant.

D1-K1-W2: Voert alcoholcheck uit

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- legt duidelijk uit hoe de regels en procedures in de supermarkt over alcohol- en tabaksverkoop zijn en straalt autoriteit uit;
- stemt de taal en benaderingswijze af op de klant en speelt passend in op reacties van de klant;
- schiet medewerkers tijdig te hulp of roept tijdig hulp in;
- pakt onenigheid tactvol en diplomatiek aan, voorkomt escalatie en werkt naar een oplossing toe voor problemen.

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

D1-K1-W3: Bewerkt foodproducten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar weegt, bewerkt, snijdt of voegt foodproducten bij elkaar om ze op de wens van de klant te kunnen verkopen. Daarbij 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 (halffabricaten tot) eenvoudige foodproducten. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert 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, portioneren, etc. Na bereiding presenteert die 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;
- signaleert actief onveilige/onhygiënische situaties en onderneemt passende acties.

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

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 beginnend beroepsbeoefenaar controleert de foodproducten op zichtbare afwijkingen als THT en schade door bederf en prijst 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 die 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 zorgt tevens voor het afvoeren en verwerken van (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.

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont discipline door zich te houden aan voorgeschreven (werk)procedures, arbo-, milieu, veiligheids- en THT- en HACCP-voorschriften, CBL-hygiënecode, 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 dervingsgevoelige 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: Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W5: Voert schoonmaakwerkzaamheden uit in het kader van HACCP

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar reinigt en desinfecteert na afronding van de (deel)werkzaamheden de gebruikte hulpmiddelen en werkomgeving. Daarbij vermeldt die de 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