

Keuzedeel mbo

Supermarkt (geschikt voor niveau 2)

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0243

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: Sectorkamer handel
Op: 10-11-2015

1. Algemene informatie

D1: Supermarkt (geschikt voor niveau 2)

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Ja

Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

De keuzedelen Supermarkt (geschikt voor niveau 2) en Supermarkt (geschikt voor niveau 3 en 4) omvatten de werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar in de supermarkt. Hiervoor gelden veelal standaardwerkwijzen. Om in te spelen op de vragen en behoeften van klanten voert hij werkzaamheden naar eigen inzicht uit. Voor de werkzaamheden heeft de beroepsbeoefenaar basiskennis en vaardigheden van de artikelen uit het levensmiddelenassortiment nodig. Ook heeft hij basiskennis nodig van (supermarkt)procedures en wettelijke regels op het gebied van levensmiddelen, (persoonlijke) hygiëne, HACCP, Arbo, veiligheid en milieu. Vanuit de arbeidsmarkt wordt een duidelijke meerwaarde gezien voor het verbinden van certificaten een deze keuzedelen. Een derde van de werkgelegenheid in de retail is in de supermarkten. Deze keuzedelen staan daarom vaak geprogrammeerd voor 2016-2017 en vormen het vervolg op eerdere convenanten als gevolg van hechte samenwerking bedrijfsleven - beroepsonderwijs binnen deze sector.

Ingangsdatum certificaat

01-10-2016

Gekoppeld aan 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.

Relevantie van het keuzedeel

Nederland telt 4.440 supermarkten en 1.450 minisupers. Daarnaast zijn er circa 120 nachtwinkels en 30 foodwinkels in ziekenhuizen. De supermarkten tellen ruim 245.000 betaalde banen (ongeacht de omvang van die banen). Ieder jaar neemt dat aantal toe. Niet meegerekend zijn ondernemers, meewerkende gezinsleden en uitzendkrachten. 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.cbl.nl is een overzicht te vinden van vacatures en stageplaatsen.

Beschrijving van het keuzedeel

In het keuzedeel Supermarkt staan branchespecifieke kennis, vaardigheden en werkzaamheden beschreven die een beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen om in een supermarkt te werken. Er wordt met name ingegaan op de het werken met verse materialen en veilig en volgens wet- en regelgeving werken aan de kassa.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

2. Uitwerking

D1-K1: Werken in een supermarkt

Complexiteit

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

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft voornamelijk een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij voert het merendeel van zijn werkzaamheden in overleg met zijn leidinggevende uit. Aan zijn leidinggevende legt hij verantwoording af.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit basiskennis over het voorkomen van en handelen bij andere calamiteiten zoals agressie en vernieling
- Bezit basiskennis over hoe te handelen bij en na een overval
- Bezit basiskennis van afvalverwerking in relatie tot voedselveiligheid
- Bezit basiskennis van de assortimentsopbouw van supermarkten
- Bezit basiskennis van de belangrijkste doelgroepen van supermarkten
- Bezit basiskennis van de belangrijkste winkelformules binnen supermarkten en hun kenmerken
- Bezit basiskennis van de doelstelling en werking van kwaliteitssystemen in de keten
- Bezit basiskennis van de eisen aan het opslaan van diepgevroren en gekoelde producten
- Bezit basiskennis van de gevolgen van bedorven producten voor de gezondheid
- Bezit basiskennis van de ontwikkelingen in de branche op gebied van milieu en duurzaamheid
- Bezit basiskennis van de veiligheidsprocedures (CBL-veiligheidsplan inclusief CBL-veiligheidsprotocollen)
- Bezit basiskennis van de verkoopvoorwaarden van tabak en alcohol
- Bezit basiskennis van de verkoopvoorwaarden van zelfzorggeneesmiddelen
- Bezit basiskennis van de weg die een product aflegt van producent tot consument en de rol van een supermarktorganisatie daarin (logistieke ketting)
- Bezit basiskennis van distributiesystemen in de levensmiddelenhandel
- Bezit basiskennis van duurzaamheidskenmerken van producten
- Bezit basiskennis van het foodassortiment
- Bezit basiskennis van het inkoopproces van een supermarkt
- Bezit basiskennis van het non-foodassortiment
- Bezit basiskennis van kenmerken en toepassing foodproducten
- Bezit basiskennis van oorzaken van bederf van levensmiddelen
- Bezit basiskennis van veelvoorkomende milieulogo's en keurmerken binnen de levensmiddelenhandel
- Bezit basiskennis van verkoopsystemen in de levensmiddelenhandel
- Bezit basiskennis van voor de supermarkt relevante controlerende instanties
- 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

D1-K1-W1: Verleent service in de supermarkt

De 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. Hij komt tevens in actie als hij 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. zijn, etc.

Bij vragen over zelfzorggeneesmiddelen verwijst hij de klant door naar een gecertificeerde collega.

In het geval van zelfscankassa's voert hij controles uit. Hij informeert de klant over de controle, voert de controle uit en verwerkt het resultaat van de controle.

Ook hoort hij klachten en problemen aan en verwijst hij de klant door naar een meer ervaren collega. In het geval van winkeldiefstal of andere calamiteiten roept hij de hulp in van zijn 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

- 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 zijn 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 zijn 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 alcohol- en tabakcheck uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar signaleert dat een klant alcohol of tabak wil kopen en schat in of hij 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 hij ook het legitimatiebewijs van de ander(en). Hij controleert of het legitimatiebewijs geldig is en of de persoon/personen aan de minimumleeftijd voldoen. Wanneer dit niet het geval is, wijst hij hen hierop en houdt de producten achter. Wanneer hij het vermoeden heeft dat de klant in beschooten toestand is, verkoopt hij deze klant geen alcohol. In het geval dat de klant zijn ongenoegen uit of het niet eens is met de beslissing, roept hij de hulp in van zijn leidinggevende.

Resultaat

Alcohol en tabak zijn 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

- Legt duidelijk uit hoe de regels en procedures in de supermarkt over alcohol- en tabaksverkoop zijn en straalt autoriteit uit.
- Stemt zijn 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 zijn 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 beroepsbeoefenaar weegt, bewerkt, snijdt of voegt foodproducten bij elkaar om ze op de wens van de klant te kunnen verkopen. Hij gebruikt branchespecifieke hulpmiddelen om het product aan te passen. Hij verpakt de foodproducten, codeert deze en voegt informatie toe ten aanzien van gewicht, prijs, verpakkingsdatum, THT en ingrediënten. In voorkomende gevallen bewerkt en verwerkt (halffabrikaten tot) eenvoudige foodproducten. Hij controleert de halffabrikaten en foodproducten op houdbaarheid en (zichtbare) afwijkingen. Hij volgt 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 hij 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

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

- 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 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

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

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

- 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