

Profiel van kwalificatiedossier:

Dierverzorging

» **Vakbekwaam medewerker dierverzorging**

Geldig vanaf

1 augustus 2015

Opleidingsdomein

Voedsel, natuur en leefomgeving (EZ) (Crebonr. 79150)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Ontwikkeld door: Unit Arbeidsmarkt en kwalificatie
Gelegitimeerd door: Paritaire commissie van Aequor
Op: 20-02-2014

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Zorgdragen voor dieren	7
B1-K1-W1: Voert dieren	9
B1-K1-W2: Verzorgt dieren	9
B1-K1-W3: Onderhoudt leef- en werkomgeving	10
B1-K2: Zorgen voor informatieoverdracht	11
B1-K2-W1: Informeert collega's, klanten, publiek	11
B1-K2-W2: Voert publieksgerichte activiteiten uit	12
2. Generieke onderdelen	13
Profieldeel	14
P2: Vakbekwaam medewerker dierverzorging	14
P2-K1: Begeleiden voortplanting dieren	14
P2-K1-W1: Begeleidt voortplantingsproces	15
P2-K1-W2: Verzorgt moeder en jongen	15
P2-K1-W3: Socialiseert jonge dieren	15
P2-K2: Inspelen op de wens van klant/publiek	17
P2-K2-W1: Instrueert, adviseert, verkoopt	17
P2-K2-W2: Behandelt klachten	17
P2-K2-W3: Bewaakt de voorraad	18
Keuzedeel	19

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo - opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie - eisen voor één of meerdere mbo -beroepen en bestaat uit:

1. **Het basisdeel (B)**, dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier (met eventueel aanvullende eisen per profiel).
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
 - Nederlandse taal;
 - rekenen;
 - loopbaan en burgerschap; en
 - voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel (P)**. Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

Het kwalificatiedossier bevat een verwijzing naar het keuzedeel (D). Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de mbo - student of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma. Het keuzedeel is dan ook geen onderdeel van de kwalificatie - eis, maar wordt wel op het diploma vermeld.



Taal en rekenen

De generieke eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekenen is dit aangegeven in de kolom 'vakkennis en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekenen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op kwalificaties.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Wettelijke beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie	Studieduur van de kwalificatie
P1 Vakbekwaam medewerker dierverzorging	3	Ja	vakopleiding	4800

B1-K1 Zorgdragen voor dieren	B1-K1-W1	Voert dieren
	B1-K1-W2	Verzorgt dieren
	B1-K1-W3	Onderhoudt leef- en werkomgeving

B1-K2 Zorgen voor informatieoverdracht	B1-K2-W1	Informeert collega's, klanten, publiek
	B1-K2-W2	Voert publieksgerichte activiteiten uit

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Medewerker dierverzorging
Geen extra kerntaken en werkprocessen

P2 Vakbekwaam medewerker diervverzorging			
P2-K1	Begeleiden voortplanting dieren	P2-K1-W1	Begeleidt voortplantingsproces
		P2-K1-W2	Verzorgt moeder en jongen
		P2-K1-W3	Socialiseert jonge dieren
P2-K2	Inspelen op de wens van klant/publiek	P2-K2-W1	Instrueert, adviseert, verkoopt
		P2-K2-W2	Behandelt klachten
		P2-K2-W3	Bewaakt de voorraad

P3 Bedrijfsleider dierverzorging			
P3-K1	Opstellen fokplan en begeleiden voortplanting dieren	P3-K1-W1	Stelt fokplan op
		P3-K1-W2	Begeleidt voortplantingsproces
		P3-K1-W3	Verzorgt moeder en jongen
		P3-K1-W4	Socialiseert jonge dieren
P3-K2	Inspelen op de wens van klant en/of publiek	P3-K2-W1	Instrueert, adviseert en verkoopt
		P3-K2-W2	Behandelt klachten
		P3-K2-W3	Bewaakt de voorraad
P3-K3	Leiden bedrijf/afdeling/project	P3-K3-W1	Maakt de planning en verdeelt het werk
		P3-K3-W2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied
		P3-K3-W3	Koopt in voor de onderneming (producten of diensten)

P3 Bedrijfsleider dierv verzorging		
	P3-K3-W4	Verwerft opdrachten, bindt klanten
	P3-K3-W5	Regelt personeelszaken
	P3-K3-W6	Regelt de financiële voortgang
	P3-K3-W7	Organiseert het kwaliteitsbeleid
	P3-K3-W8	Stelt project-/afdelingsplan op
	P3-K3-W9	Optimaliseert bedrijfsvoering

P4 Proefdierv verzorger		
P4-K1 Begeleiden voortplanting dieren	P4-K1-W1	Begeleidt voortplantingsproces
	P4-K1-W2	Verzorgt moeder en jongen
	P4-K1-W3	Socialiseert jonge dieren
	P4-K1-W4	Verzamelt materiaal voor genotypering
P4-K2 Uitvoeren proefdierwerkzaamheden	P4-K2-W1	Bereidt proefdierwerkzaamheden voor
	P4-K2-W2	Voert eenvoudige biotechnische handelingen uit
	P4-K2-W3	Assisteert bij dierproeven

P5 Dierenartsassistent paraveterinair		
P5-K1 Uitvoeren algemene praktijkwerkzaamheden	P5-K1-W1	Beheert apotheek
	P5-K1-W2	Beheert praktijkruimten en instrumenten
	P5-K1-W3	Inventariseert de zorgvraag en adviseert
P5-K2 Verrichten paraveterinaire handelingen	P5-K2-W1	Assisteert bij consulten
	P5-K2-W2	Assisteert bij operaties
	P5-K2-W3	Voert professionele gebitsreiniging uit
	P5-K2-W4	Verricht laboratorium werkzaamheden
	P5-K2-W5	Voert beeldvormende technieken uit of assisteert daarbij

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar in het werkveld diervverzorging werkt in een dienstverlenend bedrijf. Het kan gaan om een dierentuin, een asiel of pension, een fokkerij voor gezelschapsdieren, een hondenuitlaat-service, een dierenspecialzaak, een kinderboerderij, een proefdierbedrijf of een praktijk waar (bio-)medische handelingen worden verricht.

Het gaat in dit werkveld om alle diersoorten, niet alleen om zoogdieren maar ook om vogels, vissen, reptielen en amfibieën. Waar het woord 'dier' staat kan iedere diersoort bedoeld worden die in het werkveld voorkomt.

Dierenwelzijn wordt als steeds belangrijker ervaren door publiek en politiek. Dieren hebben vaak een aantoonbaar positief effect op de gezondheid en het welzijn van mensen en zijn in economisch opzicht aantoonbaar van grote betekenis.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar in het werkveld diervverzorging verzorgt dieren en hun leefomgeving. Dierenwelzijn speelt bij alle beroepen een hoofdrol. Het werk vraagt een signalerende en proactieve houding, waarbij steeds rekening wordt gehouden met diergezondheid en dierenwelzijn én met de veiligheid van mens en dier. Het is de taak van de beginnend beroepsbeoefenaar om op afwijkende omstandigheden of gedrag van de dieren op de juiste manier te reageren.

Daarnaast is hij klantgericht en zich bewust dat het handelen een positief beeld van het bedrijf bij de klanten en/of bezoekers moet achterlaten. Bij de werkzaamheden houdt de beginnend beroepsbeoefenaar rekening met de consequenties voor milieu en arbeidsomstandigheden. Milieuzorg en duurzaamheid zijn belangrijke aandachtsgebieden voor de beroepsbeoefenaar.

Resultaat van de beroepengroep

Dieren en hun leefomgeving zijn correct verzorgd en de informatieoverdracht naar collega's/publiek/klanten is correct en klantvriendelijk.

B1-K1: Zorgdragen voor dieren

Complexiteit

De complexiteit van de kerntaak wordt vooral bepaald door alertheid op hygiënisch werken en speciale aandacht voor dierenwelzijn. De beginnend beroepsbeoefenaar moet zich bewust zijn van de mogelijke aanwezigheid van klanten/publiek die letten op zijn omgang met dieren.

Veiligheid (voor mens en dier) is van groot belang en is tevens een afbreukrisico. Soms moet de beginnend beroepsbeoefenaar omgaan met risicovolle omstandigheden (hanteren specifieke dieren, stressvolle situaties).

Afhankelijk van het niveau waarop de beroepsbeoefenaar werkzaam is, gaat het in meer of mindere mate om werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Ook de aard van kennis en vaardigheden is afhankelijk van het niveau van de beroepsbeoefenaar.

Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

De nadruk ligt op het uitvoeren van dagelijkse, routinematige taken en het 'zien' van werk. De vakbekwaam medewerker diervverzorging geeft extra aandacht aan dieren om een beeld te krijgen van hun gezondheid en welzijn. Hij hanteert ethische overwegingen bij zijn handelen. Hij heeft kennis van de uitoefening van het beroep, past deze toe en combineert waar gewenst standaardprocedures.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met collega's en/of leidinggevende en draagt verantwoordelijkheid voor het eigen werk.

B1-K1: Zorgdragen voor dieren

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

De vakbekwaam medewerker dierverzorging werkt op aanwijzing van de bedrijfsleider/ leidinggevende en legt verantwoording aan hem af. Hij heeft een uitvoerende en soms aansturende rol, is vakinhoudelijk verantwoordelijk voor het eigen werk en soms voor het routinematige werk van collega('s). Hij werkt zelfstandig tijdens langdurige opdrachten.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van arbo en veiligheid
- heeft kennis van branchespecifieke wet- en regelgeving
- heeft kennis van de in het bedrijf voorkomende bedrijfsprocessen
- heeft kennis van veel voorkomende rassen en soorten en hun specifieke verzorging
- heeft kennis van preventieve en curatieve diergeneesmiddelen: afhankelijk van wat beroepsbeoefenaar mag toedienen (volgens wetgeving/bedrijfsprotocol)
- heeft kennis van voortplanting van dieren: proces en gedragskenmerken
- heeft kennis van anatomie van dieren: exterieur
- heeft kennis van fysiologie van dieren: kan enkele gebreken signaleren
- heeft kennis van algemene biologie van dieren: verschillen in diersoorten, uitwendige hoofdkenmerken
- heeft kennis van voedingsleer/dieetvoeding: soorten voer, kwaliteit en essentiële verschillen tussen soorten voer
- heeft kennis van diergedrag: natuurlijk gedrag
- heeft kennis van diergezondheid: kenmerken van gezonde dieren, zieke dieren, methoden om afwijkingen zintuiglijk waar te nemen
- heeft kennis van geboorteproces/-omstandigheden: basiskenmerken
- heeft kennis van hygiëne en zoönosen: eigen hygiëne, preventie besmetting
- heeft kennis van dierenwelzijn: huisvesting gekoppeld aan natuurlijke leefomgeving
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan zorgdragen voor identificatie van het dier
- kan dieren hanteren en/of fixeren
- kan observatietechnieken toepassen
- kan de huisvesting en leefomgeving van dieren verzorgen
- kan de leefomgeving van dieren reinigen en ontsmetten
- kan veilig werken
- kan keuzes maken op basis van duurzaamheidsprincipes

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- heeft kennis van preventieve en curatieve diergeneesmiddelen: afhankelijk van wat beroepsbeoefenaar mag toedienen (volgens wetgeving/bedrijfsprotocol)
- heeft kennis van ehbo van dieren: herkent spar en crash
- heeft kennis van branchespecifieke wet- en regelgeving en weet waar het staat
- heeft kennis van anatomie van dieren: skelet, bewegingsapparaat, plaats organen
- heeft kennis van fysiologie van dieren: bewegingsapparaat, spieren en afwijkingen
- heeft kennis van algemene biologie van dieren: inwendige hoofdkenmerken: spijsvertering, functie organen
- heeft kennis van voedingsleer/dieetvoeding: samenstelling (weende-analyse), normaalwaarde
- heeft kennis van diergedrag: afwijkingen
- heeft kennis van diergezondheid: ziektes, afwijkingen, zoönosen
- heeft kennis van geboorteproces/-omstandigheden: afwijkingen en bijbehorende acties
- heeft kennis van hygiëne en zoönosen: besmettingsrisico's
- kan maatregelen voor quarantaine en/of ziekenboeg nemen
- kan de geboorte van dieren voorbereiden en erbij assisteren (afhankelijk van beroepscontext)

B1-K1-W1: Voert dieren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij geeft dieren voer en water volgens voerschema. Indien nodig bedient hij hiervoor apparatuur. Hij controleert de voer- en waterinname en signaleert afwijkingen aan dieren en aan voerkwaliteit en storingen aan apparatuur. Waar dat kan en is toegestaan verhelpt hij storingen aan apparatuur zelf. Hij voorkomt verspilling en doet waar mogelijk voorstellen voor verbetering.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Hij geeft waar nodig dieetvoeding. Indien van toepassing signaleert en verhelpt hij storingen aan voerapparatuur.

Resultaat

Dieren hebben het juiste voer en de juiste hoeveelheid voer en water gekregen.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- leidt het voerrantsoen correct af van het voerschema;
- werkt volgens instructie;
- werkt zorgvuldig;
- is alert op en werkt met aandacht voor dierenwelzijn;
- houdt zich aan procedures.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- meldt afwijkingen aan de leidinggevende;
- neemt in overleg maatregelen bij afwijkingen;
- signaleert wanneer specialistische hulp nodig is;
- houdt nauwkeurig voerkwaliteit en voorraad op peil.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Samenwerken en overleggen

B1-K1-W2: Verzorgt dieren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij verzorgt de dieren en let op het gedrag en de uiterlijke kenmerken van gezondheid en welzijn. Hij controleert de conditie van dieren, signaleert afwijkingen en meldt deze bij de leidinggevende.

Hij hanteert (en socialiseert indien van toepassing) dieren, passend bij de diersoort. Hij kan omgaan met dieren die ongewenst gedrag vertonen.

Indien van toepassing verzorgt de beroepsbeoefenaar zieke dieren en/of dieren in quarantaine.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Hij plaatst en introduceert nieuwe dieren in een andere leefomgeving.

Hij dient, indien van toepassing, geneesmiddelen toe.

In voorkomende gevallen assisteert hij deskundigen bij geboorte van dieren.

Resultaat

De dieren zijn in optimale conditie en vertonen zoveel mogelijk natuurlijk gedrag.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt conform instructie, zorgvuldig en met aandacht;

B1-K1-W2: Verzorgt dieren

- werkt hygiënisch volgens bedrijfsvoorschrift;
- hanteert dieren correct;
- voorkomt door zijn gedrag stress bij dieren;
- stimuleert gewenst gedrag, afhankelijk van de situatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Materialen en middelen inzetten

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- werkt volgens protocol/voorschrift;
- neemt gewenste actie bij afwijkingen in gedrag of uiterlijke kenmerken;
- registreert noodzakelijke gegevens;
- onderneemt actie wanneer specialistische hulp nodig is;
- hanteert quarantaineregels nauwgezet;
- assisteert adequaat bij geboorte van dieren als dat van toepassing is.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

B1-K1-W3: Onderhoudt leef- en werkomgeving

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over de werkzaamheden. Hij zorgt voor een schone, veilige en verzorgde leef- en werkomgeving van dieren. Ook zorgt hij voor afvoer van afval. Afhankelijk van de bedrijfssituatie regelt hij zelf het klimaat in het verblijf of zorgt voor een deskundige die dat kan doen. Hij controleert en onderhoudt materialen en middelen in de leefomgeving. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van ziekten en/of de verspreiding ervan. Hij zorgt voor goede persoonlijke hygiëne.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Waar van toepassing verzorgt hij ook de opname- en/of quarantaineruimte.

Resultaat

Een schone, veilige en verzorgde leef- en werkomgeving waarin dieren natuurlijk gedrag kunnen vertonen.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Ziekten en/of de verspreiding ervan zijn voorkomen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt effectief en efficiënt;
- houdt zich aan bedrijfs- en wettelijke eisen;
- schakelt waar nodig deskundigen in;
- werkt veilig en hygiënisch;
- is alert op persoonlijke hygiëne;
- is alert op dierenwelzijn en diergezondheid.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- werkt volgens protocol.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Zorgen voor informatieoverdracht

Complexiteit

De werkzaamheden zijn soms routinematig (en dan vaak volgens interne afspraak), soms wisselend. Vragen van met name externen bepalen de mate van routine die de beroepsbeoefenaar kan inzetten.

De complexiteit wordt vooral bepaald door het werken in aanwezigheid van klanten en/of cliënten en/of publiek en collega's die om informatie of advies vragen en op zijn gedrag letten. Een antwoord op een vraag moet begrijpelijk en zorgvuldig worden gegeven. Beroepsbeoefenaars hebben veel kennis nodig, zowel algemeen als diergericht, en kunnen omgaan met verschillende doelgroepen. Een klantgerichte houding en goede communicatieve vaardigheden zijn erg belangrijk. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt het gebruik van sociale media af op het bedrijfsbeleid.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

De werkzaamheden zijn deels routinematig, deels wisselend. De vakbekwaam medewerker dierverzorging krijgt soms te maken met emotionele bezoekers/ cliënten en moet daarmee, en met eigen emoties, om kunnen gaan. Van hem wordt extra aandacht gevraagd voor gedrag en houding vanwege publieke opinie. Hij heeft vakkennis en past deze toe om klanten/cliënten/publiek te kunnen adviseren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met collega's en/of leidinggevende en draagt verantwoordelijkheid voor het eigen werk.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

De vakbekwaam medewerker dierverzorging werkt zelfstandig op aanwijzing van de leidinggevende en heeft een uitvoerende en soms aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor eigen werk en soms dat van medewerker(s) alsmede voor materialen en middelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de in het bedrijf voorkomende bedrijfsprocessen
- heeft kennis van veel voorkomende rassen en soorten en hun specifieke verzorging
- heeft kennis van diergedrag: natuurlijk gedrag
- kan dieren hanteren en/of fixeren
- kan externe klanten en collega's informeren/adviseren
- kan inspelen op wens van de klant
- kan de diergebonden administratie bijhouden

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- heeft kennis van bedrijfsspecifieke middelen voor educatie of voorlichting
- kan communicatietechnieken (b.v. adviesgesprek, verkoopgesprek) toepassen

B1-K2-W1: Informeert collega's, klanten, publiek

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt klanten en/of publiek in het bedrijf. Hij informeert en/of adviseert hen en geeft waar nodig persoonlijk advies aan de klant en/of het publiek over verantwoorde omgang met en houden van dieren. Hij houdt toezicht op publiek / klanten en de veiligheid en schakelt zonodig de leidinggevende in. Hij zorgt voor juiste informatieoverdracht naar collega's.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Hij houdt collega's en leidinggevende op de hoogte over de voortgang van de werkzaamheden.

Resultaat

Collega's kunnen het werk voortzetten bij afwezigheid en klanten en/of publiek zijn deskundig en vriendelijk geïnformeerd. Er is alert toezicht op de veiligheid van publiek/klanten.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Noodzakelijke gegevens m.b.t. ketenafspraken zijn vastgelegd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is klantvriendelijk;

B1-K2-W1: Informeert collega's, klanten, publiek

- is alert op veiligheid;
- handelt adequaat in noodgevallen;
- geeft correct informatie;
- schakelt tijdig een collega/de leidinggevende/deskundige in;
- houdt zich aan bedrijfsafspraken (ook met betrekking tot sociale media).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

- grijpt in bij onveilige situatie;
- geeft deskundig advies/voorlichting;
- gaat professioneel om met emoties en/of weerstand;
- zet zich in voor goede werkrelatie.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Vakdeskundigheid toepassen, Met druk en tegenslag omgaan, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

B1-K2-W2: Voert publieksgerichte activiteiten uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert of ondersteunt bij het organiseren van publieksgerichte activiteiten. Hij ontwikkelt voorlichtings-/informatiemateriaal of geeft een demonstratie. Soms verzorgt hij een presentatie. Hij zet materialen klaar en ruimt ze weer op. Hij verplaatst of toont dieren voor een demonstratie.

Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

Waar van toepassing instrueert hij medewerkers.

Resultaat

Er is een bijdrage geleverd aan educatieve en/of recreatieve activiteit voor klanten/publiek. Positieve publiciteit voor het bedrijf/de organisatie.

Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is uitnodigend en klantgericht;
- speelt in op wensen van klanten/bezoekers -als dat past binnen de afspraken-;
- levert passende bijdrage aan activiteit;
- zet zich (pro)actief in;
- beperkt, door rustig handelen, zoveel mogelijk stress bij dieren.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

- houdt zich aan planning en afspraken;
 - geeft zorgvuldige en tijdige instructie (indien van toepassing).
- De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Kwaliteit leveren

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P2 Vakbekwaam medewerker dierv verzorging

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De beginnend vakbekwaam medewerker dierv verzorging heeft een signalerende en proactieve houding en is alert op diergezondheid en dierenwelzijn en de veiligheid van mens en dier. Hij werkt met gezelschaps- of recreatiedieren en toont bewust voorbeeldgedrag. Hij is loyaal en collegiaal. Bij zijn werkzaamheden houdt hij rekening met het milieu en de arbeidsomstandigheden.

Wettelijke beroepsvereisten

Ja

Toelichting wettelijke beroepsvereisten

De regels met betrekking tot fokken en bedrijfsmatige activiteiten met gezelschapsdieren (voorheen bekend als Besluit gezelschapsdieren) maken onderdeel uit van het Besluit houders van dieren dat op 1 juli 2014 in werking is getreden.

In hoofdstuk 3 van Besluit houders van dieren zijn in paragraaf 2 de regels over bedrijfsmatig gehouden gezelschapsdieren opgenomen.

Tevens is een artikel over het fokken met gezelschapsdieren aan het Besluit houders van dieren toegevoegd (artikel 3.4) dat zowel op hobbyfokkers, als op bedrijfsmatige fokkers van toepassing is.

In hoofdstuk 6 van het Besluit is een aantal overgangsartikelen ingevoegd.

Bron wettelijke beroepsvereisten

EZ

Branchevereisten

Nee

P2-K1 Begeleiden voortplanting dieren

Complexiteit

De complexiteit wordt bepaald door het maken van afwegingen over tijdstip van voortplanting en geboorte en het inschatten van zorg voor moederdier en nakomeling(en).

De beginnend vakbekwaam medewerker dierv verzorging weegt af of hij al dan niet deskundigen inschakelt en/of de vaste aanpak aanpast aan de situatie. Daartoe heeft hij kennis van en inzicht in de conditie van dieren en vaardigheid in het interpreteren van diergedrag.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend vakbekwaam medewerker dierv verzorging is verantwoordelijk voor eigen werk en soms dat van medewerker(s) en voor materialen en middelen.

De beginnend vakbekwaam medewerker dierv verzorging werkt op aanwijzing van de leidinggevende en heeft een uitvoerende en soms aansturende rol in een herkenbare, soms wisselende leef- en werkomgeving.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van veel voorkomende rassen en soorten en hun specifieke verzorging
- heeft kennis van het fokproces
- heeft kennis van voortplanting van dieren: proces en gedragskenmerken
- heeft kennis van branchespecifieke wet- en regelgeving en weet waar het staat
- heeft kennis van algemene biologie van dieren: inwendige hoofdkenmerken: spijsvertering, functie organen
- heeft kennis van hygiëne en zoönosen: eigen hygiëne, preventie besmetting
- heeft kennis van dierenwelzijn: huisvesting gekoppeld aan natuurlijke leefomgeving
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan zorgdragen voor identificatie van het dier

P2-K1 Begeleiden voortplanting dieren

- kan dieren hanteren en/of fixeren
- kan de leefomgeving van dieren reinigen en ontsmetten

P2-K1-W1 Begeleidt voortplantingsproces

Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker dierv verzorging begeleidt het voortplantingsproces van de dieren. Hij bewaakt diergezondheid, diervoeding en hygiëne in relatie tot vruchtbaarheid. Hij interpreteert diergedrag in relatie tot vruchtbaarheid en stelt de cyclus vast. Op basis van het fokplan brengt hij ouderdieren bij elkaar. Waar nodig assisteert hij bij dekking en/of inseminatie. In sommige gevallen assisteert hij deskundigen (dierenarts) bij onderzoek en vruchtbaarheids- en voortplantingsbehandelingen van de dieren. In noodzakelijke gevallen labelt hij de kooi. Hij zorgt voor aangepaste leefomgeving en observeert de dieren goed. Hij controleert of de bevruchting succesvol is verlopen en controleert daarna het moederdier regelmatig. Hij registreert het fokproces en resultaat en rapporteert erover.

Resultaat

Het voortplantingsproces is zorgvuldig en volgens fokplan uitgevoerd. Diergezondheid en dierenwelzijn zijn steeds gewaarborgd en de registratie van noodzakelijke gegevens is in orde.

Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker dierv verzorging:

- assisteert zorgvuldig bij dekking en inseminatie of behandeling door deskundige;
- is alert op diergedrag en veiligheid;
- werkt met aandacht voor dierenwelzijn en diergezondheid;
- verzorgt nauwkeurig registratie van en communicatie over proces en resultaat;
- past bedrijfsafspraken en wet- en regelgeving toe.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W2 Verzorgt moeder en jongen

Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker dierv verzorging draagt zorg voor moederdier en nakomelingen. Dit houdt in dat hij moeder en jongen regelmatig controleert, noodzakelijke nazorg geeft en ze verder met rust laat. Indien nodig schakelt hij hierbij een deskundige in. Hij speent de jongen en scheidt zo nodig mannetjes en vrouwtjes (nakomelingen en/of ouderparen).

Resultaat

Moeder en jongen verkeren in goede gezondheid.

Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker dierv verzorging:

- biedt bedreven en deskundig nazorg;
- is alert op dierenwelzijn;
- schakelt tijdig deskundigen in.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Samenwerken en overleggen

P2-K1-W3 Socialiseert jonge dieren

Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker dierv verzorging socialiseert de jonge dieren, afhankelijk van diersoort en gebruiksdoel. Hij traint dieren en negeert ongewenst en/of stimuleert gewenst gedrag.

Resultaat

Jonge dieren zijn volgens voorschrift gesocialiseerd. Ze zijn daardoor goed hanteerbaar en/of geschikt voor omgang met publiek en klanten afhankelijk van gebruiksdoel.

Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging:

- gaat geduldig en zorgvuldig om met dieren;
- is consequent in zijn handelen;
- houdt rekening met lichamelijke en sociale ontwikkeling van dieren zodat de inzet past bij leeftijd, ontwikkelingsfase en gebruiksdoel van het dier;
- toon inzicht in natuurlijk gedrag van dieren;
- past de juiste techniek en middelen toe bij het trainen.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

P2-K2 Inspelen op de wens van klant/publiek

Complexiteit

De complexiteit wordt mede bepaald door verschillende klantvragen in relatie tot aanbod van producten en diensten. De veiligheid op werkvloer/terrein moet worden gewaarborgd. De vakbekwaam medewerker levert hieraan een bijdrage, hij heeft een voorbeeldfunctie. De omgang met dieren vraagt veel vaardigheid. Er is kennis nodig over rassen, soorten, hun verzorging, voer en verzorgingsproducten. Omgang met dieren vereist de juiste vaardigheden en houding. Verschillende typen klanten/publiek vereisen goede communicatieve vaardigheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en soms dat van medewerker(s) en voor materialen en middelen. Hij werkt op aanwijzing van de leidinggevende en heeft een uitvoerende en soms aansturende rol in een herkenbare, soms wisselende leef- en werkomgeving.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van veel voorkomende rassen en soorten en hun specifieke verzorging
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan dieren hanteren en/of fixeren
- kan werken volgens wettelijke vereisten
- kan externe klanten en collega's informeren/adviseren
- kan inspelen op wens van de klant
- kan de diergebonden administratie bijhouden
- kan communicatietechnieken (b.v. adviesgesprek, verkoopgesprek) toepassen

P2-K2-W1 Instrueert, adviseert, verkoopt

Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging verkoopt dieren en/of dierbenodigdheden en/of sluit een contract met de klant over te leveren diensten. Hij zorgt voor passend en gedegen advies of aanbod op basis van de wens en mogelijkheden van de klant. Hij geeft advies over dieren, hun verzorging en behandeling en over dierproducten. In voorkomende gevallen berekent hij de verkoopprijs en rekent af. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden. Verkochte dieren maakt hij op passende wijze gereed voor transport door de klant. Producten verpakt hij volgens de wens van de klant. Ook geeft hij de klant instructie (soms bijsluiter) mee over de verzorging van het dier.

Resultaat

Een zorgvuldig afgehandelde dienstverlening of verkoop die een tevreden klant oplevert.

Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging:

- is vriendelijk en klantgericht;
- luistert zorgvuldig en achterhaalt de wens van de klant;
- adviseert deskundig en persoonlijk;
- hij rekent correct af (indien van toepassing);
- instrueert de klant duidelijk over specifieke diervverzorging;
- is alert op dierenwelzijn;
- werkt volgens bedrijfsafspraken en wettelijke regels.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K2-W2 Behandelt klachten

Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging handelt klachten af. Hij luistert naar de klant en stelt vragen om de oorzaak te achterhalen. Hij beoordeelt of hij klachten zelf kan afhandelen en onderneemt actie volgens het bedrijfsbeleid. Hij registreert de klacht en de wijze van klachtafhandeling.

P2-K2-W2 Behandelt klachten

Resultaat

De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.

Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker dierverzorging:

- toont aandacht en begrip voor de klant;
- stelt zich klantvriendelijk op;
- luistert zorgvuldig om de klacht te analyseren;
- toont vaktechnisch inzicht;
- houdt zich aan de bedrijfsformule;
- realiseert een oplossing die past bij zijn positie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2-W3 Bewaakt de voorraad

Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker dierverzorging bewaakt de voorraad door regelmatige controle. Hij registreert de voorraad in het magazijn en /of de verkoopruimte, afhankelijk van de beroepscontext. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren. Hij ververs de dierbenodigdheden en -voeders wanneer dit noodzakelijk is.

Resultaat

De voorraad is geregistreerd, op peil en voldoet aan de kwaliteitseisen.

Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker dierverzorging:

- voert gegevens correct in en/of leest ze uit;
- houdt de voorraad op peil;
- signaleert afwijkingen;
- onderneemt actie bij afwijkingen;
- hanteert de bedrijfsregels/procedures volgens voorschrift.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

Keuzedeel

Aan elk profiel zijn ten minste twee keuzedelen (D) verbonden. Uit het aanbod van keuzedelen moet de mbo -student ten minste één keuze maken.

Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de mbo -student of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma. Het keuzedeel is dan ook geen onderdeel van de kwalificatie - eis.

De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op kwalificaties.s-bb.nl. Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.