

Keuzedeel mbo

# **Supermarkt (geschikt voor niveau 3 en 4)**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K0244**

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

# 1. Algemene informatie

D1: Supermarkt (geschikt voor niveau 3 en 4)

## 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](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

## Toelichting

Dit keuzedeel sluit aan bij verkoopkwalificaties op niveau 3 en 4. Het keuzedeel richt zich op de supermarkt. De beleidsmatige en leidinggevende aspecten van de beroepen staan in de hieraan gelieerde dossiers.

### 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](http://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. Voor de meeste werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar gelden standaardwerkwijzen die hij in voorkomende gevallen naar eigen inzicht invult voor steeds wisselende situaties. Voor de werkzaamheden heeft de beroepsbeoefenaar voornamelijk kennis en vaardigheden van de artikelen uit het levensmiddelenassortiment nodig. Ook heeft hij kennis 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.

De beroepsbeoefenaar heeft naast zijn uitvoerende rol ook een begeleidende rol, waarin hij zijn collega's coacht, instrueert en de kneepjes van het supermarktvak bijbrengt. In sommige gevallen heeft hij een controlerende rol ten opzichte van medewerkers: onder meer het geval bij (problemen bij) de kassa en kwaliteitscontrole. 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 kennis over het voorkomen van en handelen bij andere calamiteiten zoals agressie en vernieling
  - Bezit kennis over hoe te handelen bij en na een overval
  - Bezit kennis van afvalverwerking in relatie tot voedselveiligheid
  - Bezit kennis van de assortimentsopbouw van de supermarkt
  - Bezit kennis van de belangrijkste doelgroepen van de supermarkt
  - Bezit kennis van de belangrijkste winkelformules binnen de supermarkten en hun kenmerken
  - Bezit kennis van de doelstelling en werking van kwaliteitssystemen in de keten
  - Bezit kennis van de eisen aan het opslaan van diepgevroren en gekoelde producten
  - Bezit kennis van de gevolgen van bedorven producten voor de gezondheid
  - Bezit kennis van de ontwikkelingen in de branche op gebied van milieu en duurzaamheid
  - Bezit kennis van de verkoopvoorwaarden van tabak en alcohol
  - Bezit kennis van de verkoopvoorwaarden van zelfzorggeneesmiddelen
  - Bezit kennis van de weg die een product aflegt van producent tot consument en de rol van de supermarktorganisatie daarin (logistieke ketting)
  - Bezit kennis van distributiesystemen in de levensmiddelenhandel
  - Bezit kennis van duurzaamheidskenmerken van producten
  - Bezit kennis van het foodassortiment
  - Bezit kennis van het inkoopproces van een supermarkt
  - Bezit kennis van het non-foodassortiment
  - Bezit kennis van kenmerken en toepassing foodproducten
  - Bezit kennis van oorzaken van bederf van levensmiddelen
  - Bezit kennis van veelvoorkomende milieulogo's en keurmerken binnen de supermarktbranche
  - Bezit kennis van verkoopsystemen in de levensmiddelenhandel
  - Bezit kennis 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 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

De beroepsbeoefenaar helpt klanten bij de servicecounter. Hij verkoopt 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 hij mogelijk ook kleine hoeveelheden boodschappen af. Hij neemt ook retouren/klachten in behandeling en handelt deze af binnen zijn bevoegdheid. Hij 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.

##### Resultaat

De serviceverlening heeft een positieve bijdrage geleverd aan de klantrelatie.

##### 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.
- 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 hij 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 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.

Hij grijpt in wanneer de klant(en) niet akkoord gaat/gaan met de weigering om tabak of alcohol te verkopen. Hij neemt de klant(en) apart, legt de procedures uit en geeft de klant(en) opties aan (vertrekken uit de winkel, afrekenen van overige artikelen, etc.) of hij roept de hulp in van zijn leidinggevende.

#### D1-K1-W2: Voert alcohol- en tabakcheck uit

##### Resultaat

Alcohol en tabak zijn 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.

##### 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.
- 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 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.
- 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 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 prijst 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 zorgt tevens voor het afvoeren en verwerken van (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.

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

##### Gedrag

- 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 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