

## 4.1 Technisch Specialist Bedrijfsauto's

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's is werkzaam in werkplaatsen van bedrijfsautobedrijven, veelal gevestigd op industrieterreinen. Voor onderhoud en reparatie aan bedrijfsauto's beschikken deze bedrijven over een speciaal ingerichte werkplaats en over een speciaal ingerichte service-auto om gestrande bedrijfsauto's weer op weg te helpen.
Typerende beroepshouding	Een Technisch Specialist Bedrijfsauto's krijgt met name de zware en vage problemen toegewezen. Dit vraagt een klant- en servicegerichte en lerende instelling, goede communicatieve vaardigheden, flexibiliteit, maar vooral ook een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Het werk verlangt daarnaast ook planmatig en snel werken, kostenbewustzijn en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet over buitengewoon goede communicatieve vaardigheden beschikken, omdat hij naast overdragen van nieuwe technische kennis aan collega's ook vaak de technische contactpersoon is voor klanten/chauffeurs en andere externe relaties. Hij is een belangrijke spil in de vertrouwensrelatie tussen het bedrijf en de klant/chauffeur. Hij heeft veel credits bij de klant/chauffeur, omdat hij met zijn deskundigheid de klant/chauffeur kan overtuigen van de noodzaak van bepaalde werkzaamheden aan het voertuig. Hij moet wel kostenbewust zijn als het gaat om garantie en kosten van een (reparatie)voorstel, maar de communicatie hierover met de klant wordt gevoerd door de werkplaats- of servicemanager. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's is bij wijze van spreken meer een dokter in witte jas dan een monteur in overall. Van groot belang is verder dat hij geen 9-tot-5 mentaliteit heeft en dat hij bereid is door te gaan tot de klus geklaard is, ook onder soms barre omstandigheden (in weer en wind langs de kant van de weg). Ook is van belang dat de Technisch Specialist Bedrijfsauto's - in samenspraak met de Serviceadviseur - op de hoogte is van de klant- en voertuiggegevens, opdat hij in zijn directe contacten met de klant/chauffeur kan aansluiten bij de geplande onderhoudsbezoeken aan de werkplaats en eventuele terugroepacties. Dit om werkzaamheden te kunnen combineren en daarmee onnodige stilstand tegen te gaan.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's is eindverantwoordelijk voor het deskundig uitvoeren van de hem toegewezen werkzaamheden. Hij is organiserend, controlerend en coachend voor zijn collega-technici. Hij is verder verantwoordelijk dat zijn nieuw-opgedane kennis geordend wordt en gemakkelijk toegankelijk is voor zijn collega's. Hij moet zijn kennisoverdracht en begeleiding zo uitvoeren dat zijn collega's steeds minder hulp nodig hebben en in toenemende mate zelfstandig hun (diagnose)problemen zelf kunnen oplossen. Indien anderen het werk uitvoeren, controleert hij de kwaliteit. Hij krijgt te maken met aanzienlijke afbreukrisico's.
Complexiteit	Aard van het werk De Technisch Specialist Bedrijfsauto's werkt slechts beperkt routinematig. Het merendeel omvat een diversiteit aan werkzaamheden die hij naar eigen inzicht moet plannen en uitvoeren. Vaak ook moet hij daarbij 'pionieren' en nieuwe standaarden ontwikkelen. Hij heeft vaak speciale gereedschappen en (hef)apparatuur nodig. Dit vergt grote nauwkeurigheid en voorzichtigheid en brengt ook een groot afbreukrisico mee. De complexiteit wordt beïnvloed doordat de benodigde tijd vooraf niet altijd goed in te schatten, vooral wanneer de gegevens niet of beperkt beschikbaar zijn. Het kan nodig zijn anderen in te schakelen (kostenbewustzijn). Door de complexe aard van moderne systemen (en de communicatie tussen systemen) kunnen klachten misleidend zijn. Dit kan veel tijdverlies opleveren. Aard van de benodigde kennis en vaardigheden De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft specialistische kennis en -vaardigheden over complexe moderne bedrijfsautosystemen, testapparatuur en zoekstrategieën.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee

Branche vereisten	Nee					
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.					
	De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.					
	De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.					
	Nederlands					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2	x	x	x	x	
	B1	x	x	x	x	x
	A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x	
Engels of Duits						
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	
C2						
C1						
B2						
B1				x		
A2	x	x	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x	
Rekenen en wiskunde						
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden		
Z2						
Z1						
Y2	x	x		x		
Y1	x	x		x		
X2	x	x	x	x		
X1	x	x	x	x		

## 2.3 Technisch Specialist Bedrijfsauto's

### Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

#### Proces-competentie-matrix Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Instructies en procedures opvolgen																					
Werkprocessen																					
2.1	Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor					X							X		X			X			X
2.2	Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats					X						X	X						X	X	
2.3	Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie	X				X					X	X						X		X	X
2.4	Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie	X				X					X	X	X						X		X
2.5	Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af										X		X						X		
2.6	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden			X		X						X									X

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.7	Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur								X									X								
2.8	Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie- aangelegenheden binnen het bedrijf					X					X		X			X										

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Technisch Specialist Bedrijfsauto's**

### **Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**

#### **2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor**

<p><b>Omschrijving</b></p>	<p>De Technisch Specialist Bedrijfsauto's ontvangt een opdracht met de uit te voeren reparatie aan een bedrijfsauto in de werkplaats of een (nood)reparatie aan een gestrande bedrijfsauto langs de weg (op locatie). In de meeste gevallen is dit in de vorm van een werkorder van de receptie of zijn leidinggevende. Afhankelijk van de grootte en organisatievorm van het bedrijf kan het ook een schriftelijke of mondelinge opdracht zijn, soms zelfs rechtstreeks van de klant. Hij kan op verschillende manieren een werkorder ontvangen voor de 24-uurs-servicedienst:</p> <p>· Binnen de openingsuren van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus van de werkplaatsmanager een werkorder met daarin de beschreven klacht, mogelijke oorzaken en alle relevante gegevens over de gestrande truck.</p> <p>? Buiten de openingstijden van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus een telefonische opdracht van de centrale meldkamer met alle relevante informatie.</p> <p>? Buiten de openingstijden komt een truck met een storing op het bedrijf. De dienstdoende technicus moet zelf alle beslissingen nemen om de problemen op te lossen.</p> <p>Hij bekijkt de opdracht en overlegt eventueel met collega's of leidinggevende wat samen gedaan dient te worden, plant dit binnen zijn opdracht in en koppelt dit terug naar receptie of leidinggevende. Hij verzamelt (soms ook extern) alle relevante (wettelijke) informatie, (vervangings)materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, nodig voor de reparatie in werkplaats of een (nood)reparatie op locatie. Hij laadt, in geval van (nood)reparatie op locatie de benodigde onderdelen en apparatuur in de servicewagen en rijdt naar het gestrande voertuig. Bij onduidelijkheden over de opdracht raadpleegt hij de receptie of zijn leidinggevende. Hij controleert tot slot zijn eigen voorbereiding. Hij schat op basis van de verzamelde gegevens en de afstemming de benodigde tijd in en controleert tot slot zijn eigen voorbereiding.</p>		
<p><b>Gewenst resultaat</b></p>	<p>De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft de reparatieopdracht zodanig voorbereid dat hij beschikt over alle relevante informatie, materialen en onderdelen alsmede voorschriften/procedures, zodat hij de reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto in de werkplaats of op locatie zonder onderbreking en binnen de geplande tijd kan uitvoeren. Indien nodig heeft hij met collega's en de receptie overlegd over onduidelijkheden en over werkzaamheden die in teamverband moeten worden uitgevoerd.</p>		
<p><b>Competentie</b></p>	<p><b>Component(en)</b></p>	<p><b>Prestatie-indicator</b></p>	<p><b>Vakkennis en vaardigheden</b></p>

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### 2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdokumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li> <li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Kennis van bedrijfsauto-elektronica</li> <li>Kennis van complexe (bedrijfsauto)systemen en onderdelen</li> <li>Kennis van materialen</li> <li>Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de juiste materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Verzamelt de benodigde informatie en stelt bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij klachten van de klant de juiste vragen, opdat hij beschikt over voldoende informatie om de reparatie aan de bedrijfsauto te kunnen uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> </ul>	Schat de benodigde tijd voor de reparatie aan de bedrijfsauto zo realistisch en zorgvuldig mogelijk in, zodat de kans op tijdverlies door tegenvallers minimaal is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Raadpleegt bij onduidelijkheden over de reparatieopdracht aan de bedrijfsauto leidinggevende en/of de receptie en neemt eventueel contact op met de chauffeur en/of externe experts, opdat hij precies weet wat de reparatie aan de bedrijfsauto inhoudt en wat hij daarvoor nodig heeft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De Technisch Specialist Bedrijfsauto's voert indien nodig volgens reparatievoorschrift voorbereidende (controle)werkzaamheden uit. Vervolgens voert hij in de werkplaats de reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften. Bij het vinden van (extra) gebreken die om reparatie vragen beslist hij eventueel in overleg met collega's of leidinggevende of vervanging dan wel (extra) reparatie noodzakelijk is en of dat direct dient te gebeuren of kan wachten tot een volgende afspraak. Complicaties meldt hij bij zijn leidinggevende.</p> <p>Wanneer de bedrijfsauto naar de werkplaats gesleept moet worden, neemt de Technisch Specialist Bedrijfsauto's contact op met de werkplaatsmanager of meldkamer. Als het een Nederlands voertuig betreft, bepaalt de werkplaatsmanager of het voertuig wordt afgesleept. Bij een buitenlands voertuig neemt de centrale meldkamer deze beslissing. De noodzaak tot een (nood)reparatie kan bij een inspectiebeurt aan het licht komen of bij spontaan opgetreden storingen onderweg, waarmee een klant/chauffeur zich bij de receptie of centrale meldkamer meldt.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatie aan de bedrijfsauto is volgens reparatievoorschrift uitgevoerd. Bij constateren van (extra) gebreken is in overleg een passende beslissing genomen over vervolgwerkzaamheden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### 2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdokumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de werkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>• Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>• Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>• Kennis van complexe (bedrijfsauto)systemen en onderdelen</li><li>• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>• Kennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens</li><li>• Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	Werkt systematisch, ordelijk en zorgvuldig en streeft naar het behalen van het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Maakt tijdens de reparatie aan de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat tijd, materialen en gereedschappen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Aanpassen aan de groep</li> </ul>	Overlegt vóór en tijdens gemeenschappelijke taakuitvoering met collega's over acties en taakverdeling, is zich bewust van zijn eigen aandeel en laat zich daarop aanspreken, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto soepel en volgens afspraak verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's****2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie**

<b>Omschrijving</b>	<p>Ter plekke bevraagt de Technisch Specialist Bedrijfsauto's aan de hand van de klacht of werkopdracht de chauffeur over de problemen. Met behulp van deze informatie, visuele waarneming en eventueel ter plekke uitgevoerde meet- en testresultaten stelt hij diagnose en komt tot een conclusie aangaande de vermoedelijke oorzaak. Hij noteert de verzamelde gegevens en bepaalt de uit te voeren werkzaamheden.</p> <p>Indien hij vastloopt tijdens het stellen van de diagnose zal hij ondersteuning vragen van collega's of externe experts voor een 'second opinion'. Mede gelet op de omstandigheden ter plekke beslist hij of hij de bedrijfsauto direct kan repareren, het voertuig op eigen kracht naar de werkplaats kan (laten) rijden of het voertuig moet (laten) afslepen naar de werkplaats. In geval van afslepen naar de werkplaats zal hij de nodige organisatorische voorzieningen dienen te treffen.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	De oorzaak van de klacht of storing aan de bedrijfsauto op locatie is door middel van diagnose opgespoord. De juiste beslissingen voor vervolgacties zijn genomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Afgewogen risico's nemen</li></ul>	Maakt op basis van de diagnose een afweging tussen de verkeersveiligheid en de noodzaak om de bedrijfsauto zo snel mogelijk weer op weg te helpen, zodat hij een bewuste keuze kan maken voor de nodige vervolgacties.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedient complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Kennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's</li><li>Kennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens</li><li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's</b>				
<b>2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie</b>				
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Noteert alle relevante informatie en de te ondernemen acties (reparatieadvies), opdat hij (of een ander) over gegevens beschikt om de storing aan de bedrijfsauto te kunnen verhelpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de oorzaak van de storing aan de bedrijfsauto snel en trefzeker wordt opgespoord.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid</li> </ul>	Blijft zorgvuldig werken wanneer de benodigde gegevens en middelen ontbreken, opdat diagnose aan de bedrijfsauto gesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Schakelt mensen en diensten in wanneer de bedrijfsauto niet op eigen kracht naar de werkplaats kan rijden, zodat de bedrijfsauto zo snel en efficiënt mogelijk wordt afgesleept.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Raadpleegt bij twijfel over de oorzaak van de storing collega's of andere experts, opdat hij in staat is de diagnose aan de bedrijfsauto te stellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht aan de bedrijfsauto te achterhalen. Werkt daarnaast snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose snel en doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's****2.4 werkproces: Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie**

<b>Omschrijving</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's neemt bij (nood)reparatie op locatie (snelweg) eerst de nodige organisatorische en wettelijk voorgeschreven voorzieningen om de veiligheid te waarborgen. Indien nodig voert hij volgens reparatievoorschrift eventueel voorbereidende (controle)werkzaamheden uit. Vervolgens voert hij de (nood)reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften en maakt met chauffeur en/of betrokkene eventuele afspraken voor vervolgwerkzaamheden op korte termijn. Verder zal hij aan de chauffeur uitleg geven t.a.v. de verrichte werkzaamheden en adviseren hoe te handelen in geval van verdere (technische) calamiteiten onderweg.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatie aan de bedrijfsauto is volgens reparatievoorschrift en veiligheidsvoorschriften uitgevoerd. Afwijkingen zijn genoteerd en besproken. De chauffeur weet welke werkzaamheden zijn verricht en hoe hij moet handelen in geval van verdere calamiteiten onderweg.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Op eigen initiatief handelen</li></ul>	Neemt, indien nodig, tijdens het uitvoeren van de 24-uurs-hulpdienst op eigen initiatief beslissingen, opdat de veiligheid gewaarborgd is en de bedrijfsauto zo snel mogelijk zijn weg kan vervolgen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>• Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>• Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>• Kennis van complexe (bedrijfsauto)systemen en onderdelen</li><li>• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>• Kennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens</li><li>• Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Noteert alle relevante informatie over de uitgevoerde en nog uit te voeren werkzaamheden aan de bedrijfsauto en de daarover gemaakte afspraken, opdat deze gegevens naderhand gearriveerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### 2.4 werkproces: Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	Werkt systematisch, ordelijk en zorgvuldig en streeft binnen de gegeven omstandigheden naar het hoogst haalbare kwaliteitsniveau, opdat de (nood)reparatie aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Maakt tijdens de reparatie aan de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat tijd, materialen en gereedschappen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Blijft onder (tijds)druk, onder slechte werkomstandigheden en met beperkte middelen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto zo snel mogelijk zijn weg kan vervolgen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid</li></ul>	Blijft zorgvuldig werken wanneer de benodigde gegevens en middelen ontbreken, opdat toch de noodreparatie aan de bedrijfsauto kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li></ul>	Geeft de chauffeur uitleg over de uitgevoerde noodreparatie aan de bedrijfsauto en maakt met de chauffeur en de werkplaats afspraken over de vervolgwerkzaamheden, opdat alle betrokkenen zijn geïnformeerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### 2.5 werkproces: Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af

<b>Omschrijving</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's controleert of de (nood)reparatie goed is uitgevoerd (eventueel met behulp van een proefrit). Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt (de werkplek) op. Indien garantiebepalingen van de importeur of leverancier van toepassing zijn maakt hij een reparatieverslag. Nadat de (nood)reparatie is uitgevoerd kan de Technisch Specialist Bedrijfsauto's nog enige tijd de gerepareerde bedrijfsauto volgen en/of contact houden met de chauffeur, tot is vastgesteld dat alles weer naar behoren functioneert.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn volgens voorschriften gecontroleerd en gerapporteerd, de werkplek is schoongemaakt en opgeruimd. Restmateriaal en afvalstoffen zijn volgens voorschrift afgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Noteert op de werkorder de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijs</li><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van de gebruikelijke vaktermen</li><li>Kennis van de opbouw van standaard checklists</li><li>Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Systematisch werken</li></ul>	Controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto zodanig, dat dit systematisch (volgens de checklist en eventueel met behulp van een proefrit, indien relevant), ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker of reparatieopdracht aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's****2.6 werkproces: Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden**

<b>Omschrijving</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's merkt op wanneer leerlingen of (minder ervaren) collega's vastlopen in hun reparatiewerkzaamheden en biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden. Hierbij maakt hij een afweging tussen leereffect en kosten. Bij tijdsdruk kan hij het probleem beter en sneller zelf oplossen, maar zal een volgende keer opnieuw een beroep op hem gedaan worden. Ook hier moet hij bij twijfel met zijn leidinggevende overleggen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft vastgelopen leerlingen/collega's ondersteund, waardoor zij meer inzicht in de aard en aanpak van de reparatiewerkzaamheden hebben verworven en zelfstandig verder kunnen met hun opdracht.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen ontwikkelen</li></ul>	Herkent wanneer leerlingen/collega's vastlopen bij het uitvoeren van hun reparatietaken aan bedrijfsauto's en biedt de nodige ondersteuning, opdat zij zelfstandig verder kunnen met de opdracht.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Draagt kennis doeltreffend over</li><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's</li><li>Kennis van eenvoudige didactische principes</li><li>Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Kennis van zoekstrategieën</li><li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Blijft onder (tijds)druk en ook wanneer hij collega's moet ondersteunen, zijn eigen werkzaamheden geconcentreerd en zorgvuldig uitvoeren, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's</b>			
<b>2.6 werkproces: Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	Geeft op eigen initiatief collega's en leerlingen bedrijfsautotechnische tips, aanwijzingen en informatiebronnen, opdat zij hun problemen kunnen oplossen en hun vakbekwaamheid verder kunnen ontwikkelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	Is bereid zijn eigen bedrijfsautotechnische kennis en ervaring op begrijpelijke wijze aan leerlingen/collega's over te dragen en doet dit ook, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's****2.7 werkproces: Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur**

<b>Omschrijving</b>	In de werkplaats kan de Technisch Specialist Bedrijfsauto's eventueel op verzoek van de receptie of leidinggevende of op eigen initiatief de klant/chauffeur een toelichting geven bij de uitgevoerde (nood)reparatie en/of hem adviseren met als doel het voorkomen van een herhaling van de klacht of storing. Bij een (nood)reparatie op locatie zijn receptie en leidinggevende hier niet bij betrokken en ligt de keuze om dit initiatief al dan niet te nemen bij de Technisch Specialist Bedrijfsauto's zelf.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant/chauffeur van de bedrijfsauto is correct en zo volledig als nodig geïnformeerd over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden en weet indien relevant hoe hij herhaling van de storing of klacht kan voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Vraagt de klant/chauffeur of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van het onderhoud, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• (eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijs</li><li>• Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>• Kennis van de gebruikelijke vaktermen</li><li>• Past de Nederlandse taal adequaat toe</li><li>• Toont en demonstreert de werking van bedrijfsautotechnische systemen en/of accessoires</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Geeft na afronding van het onderhoud aan de bedrijfsauto duidelijke toelichting aan de klant/chauffeur over de uitgevoerde werkzaamheden, beantwoordt vragen van de klant/chauffeur en geeft hem eventueel tips en advies, zodat de klant/chauffeur weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de bedrijfsauto in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's****2.8 werkproces: Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf**

<b>Omschrijving</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet 'blijven' op zijn vakgebied en volgt daarom regelmatig fabrieks- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, reparatietechnieken, methoden en hulpmiddelen. Hij verzamelt en selecteert de belangrijkste informatie en organiseert vervolgens interne bijeenkomsten voor collega-technici. Daar presenteert hij zijn selectie en brengt daarmee zijn collega's op de hoogte van de laatste technologische ontwikkelingen. Ook kan deze vorm van kennisoverdracht tijdens het werk voorkomen, wanneer 'ad hoc' blijkt dat collega's nieuwe informatie nodig hebben.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's en collega-bedrijfsautotechnici zijn op de hoogte van de meest relevante en up-to-date kennis van de bedrijfsautotechniek binnen hun taakuitvoeringsgebied en kunnen deze kennis in hun werkzaamheden toepassen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie uiteenrafelen</li></ul>	Scheidt hoofd- en bijzaken in de nieuwverworven bedrijfsautotechnische informatie en gegevens en brengt deze terug tot gestructureerde en voor zijn collega's hanteerbare eenheden, zodat zij deze informatie begrijpen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedient nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappen</li><li>Draagt kennis doeltreffend over</li><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van eenvoudige didactische principes</li><li>Kennis van nieuwe complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's</li><li>Kennis van nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappen</li><li>Kennis van zoekstrategieën</li><li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li></ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li></ul>	Neemt zelf initiatieven om ontwikkelingen op zijn gebied te verzamelen en te selecteren en zijn vakkennis en vaardigheden op het gewenste peil voor zijn functioneren te houden, toont hierbij interesse in nieuwe ontwikkelingen op autotechnisch gebied, opdat hij op de hoogte is van nieuwe producten en diensten.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's****2.8 werkproces: Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>	Organiseert op eigen initiatief interne bijeenkomsten tijdens welke hij gebruikt om zijn collega's te informeren, opdat zij op de hoogte zijn van de laatste relevante bedrijfsautotechnische ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expertise delen</li></ul>	Draagt de nieuwverworven bedrijfsautotechnische kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden aan zijn collega's over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk en beantwoordt vragen, zodat collega's geïnstrueerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

#### Proces-competentie-matrix Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Bereidt diagnoseopdracht voor											x	x		x					x	
3.2	Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats									x	x	x	x						x		x
3.3	Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af									x		x									
3.4	Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats			x		x						x									
3.5	Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie			x										x	x						x
3.6	Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf					x						x		x			x				

**Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom**

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Technisch Specialist Bedrijfsauto's**

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's</b>			
<b>3.1 werkproces: Bereidt diagnoseopdracht voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's ontvangt zijn informatie via een opdracht met een omschrijving van de klacht. In de meeste gevallen is dit in de vorm van een werkorder van de receptie of direct leidinggevende, of van de centrale meldkamer (in het geval van een storing op locatie buiten de openingsuren van de werkplaats). Als de informatie op de werkorder onvoldoende is, moet hij meer gegevens verzamelen. Dit kan door middel van terugkoppeling naar de receptie of zijn leidinggevende of een gesprek en/of een proefrit met de klant/chauffeur. Wanneer hij op locatie diagnose moet stellen, kan het nodig zijn vooraf telefonisch contact met de chauffeur te hebben, teneinde te bepalen welke materialen en middelen hij mee moet nemen in de servicewagen. Als hij deze nog ontbrekende informatie heeft ingewonnen, verzamelt hij relevante gereedschappen, hulpmiddelen en test- en diagnoseapparatuur, nodig voor het stellen van de diagnose en controleert de eigen voorbereiding.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De diagnoseopdracht aan de bedrijfsauto is zodanig voorbereid dat de werkzaamheden zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Houdt zich aan voorschriften en procedures van bedrijf en fabrikant, opdat hij de werkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li> <li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Kennis van complexe (bedrijfsauto)systemen en onderdelen</li> <li>Kennis van complexe hydrauliek en pneumatiek</li> <li>Kennis van materialen</li> <li>Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest zelfstandig meet-, test- en diagnoseapparatuur en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de middelen van zijn keuze, opdat de diagnose aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

#### 3.1 werkproces: Bereidt diagnoseopdracht voor

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li><li>• Openstaan voor nieuwe informatie</li></ul>	<p>Verzamelt zelfstandig voldoende autotechnische informatie en neemt daarbij niet snel genoegen met wat voor de hand ligt en al bekend is, is alert op wat eventueel niet klopt en weet dit te interpreteren.</p> <p>Stelt m.b.v. de verkregen informatie en redeneringen vragen om de oorzaken van klachten en storingen te kunnen achterhalen.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	<p>Leest en begrijpt de opdracht en de benodigde gegevens, bepaalt waar hij deze kan vinden en geeft blijk van inzicht in de aard van de te stellen diagnose aan de bedrijfsauto, opdat hij deze kan uitvoeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

#### 3.2 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats

<b>Omschrijving</b>	Diagnosestellen is nodig wanneer een bedrijfsauto in één of meer systemen een storing of afwijking vertoont, waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand liggen. Het stellen van diagnose is een activiteit die voorkomt in de werkplaats of op locatie. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's stelt vervolgens onder tijdsdruk diagnose door visuele waarneming, te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Veelal zijn bij een storing op locatie niet altijd alle gegevens, middelen en voldoende tijd beschikbaar om een volledige en betrouwbare diagnose te stellen. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's improviseert dan ook regelmatig en koppelt terug naar het bedrijf of de importeur voor extra gegevens en ondersteuning. Hij komt tot een conclusie en schat zeer zorgvuldig de aard en duur van eventuele vervolgwerkzaamheden in. Hij weegt af of de reparatie het best door hemzelf of door een collega kan worden uitgevoerd, of dat het werk wegens een te specialistisch karakter moet worden uitbesteed aan externe specialisten. Hij formuleert een advies voor eventuele vervolgwerkzaamheden, inclusief een zo zorgvuldig mogelijke inschatting van de aard en duur van de vervolgwerkzaamheden. Indien nodig overlegt hij zijn bevindingen en eventuele complicaties met de leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De oorzaak van de klacht of storing aan de bedrijfsauto is door middel van diagnose opgespoord. Er is een reparatieadvies geformuleerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Conclusies trekken</li></ul>	Trekt logische gevolgtrekkingen uit de informatie op de werkorder, van de klant/chauffeur en de verkregen meetgegevens, weegt voor- en nadelen en consequenties af alvorens tot een conclusie en een reparatieadvies voor vervolgwerkzaamheden aan de bedrijfsauto te komen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van complexe hydrauliek en pneumatiek</li><li>Kennis van complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Kennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's</li><li>Kennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens</li><li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>



### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

#### 3.2 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Formuleert een reparatieadvies, opdat maatregelen genomen kunnen worden om de storing of klacht aan de bedrijfsauto te verhelpen, noteert de uitgevoerde werkzaamheden en afwijkingen accuraat op de werkorder, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Systematisch werken</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	Voert de diagnose aan de bedrijfsauto uit volgens de kwaliteitseisen van fabrikant/importeur/bedrijf, waarbij hij gebruik maakt van geldende checklists en de voorgeschreven gereedschappen en hulpmiddelen, opdat de diagnose volgens de maximale kwaliteitseisen wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Maakt tijdens de diagnose aan de bedrijfsauto verantwoord gebruik van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)middelen, op dat tijd en middelen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat zo snel mogelijk diagnose aan de bedrijfsauto gesteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	<p>Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht te achterhalen.</p> <p>Werkt daarnaast snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de bedrijfsauto snel en doeltreffend wordt uitgevoerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

#### 3.3 werkproces: Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af

<b>Omschrijving</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's controleert zijn werkzaamheden (eventueel met behulp van tests en/of een proefrit). Bij twijfel overlegt hij met een collega-deskundige voor een 'second opinion'. Wanneer een lager opgeleide collega de vervolgwerkzaamheden heeft verricht, stelt hij aan de hand van de werkorder, checklist en/of mondelinge terugkoppeling vast of de werkzaamheden correct zijn uitgevoerd volgens zijn reparatieadvies. Hij rapporteert aan de leidinggevende, registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij maakt i.v.m. de garantiebepalingen indien van toepassing ook een (reparatie)verslag.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De diagnosewerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn gecontroleerd, gerapporteerd en afgesloten, de gebruikte apparatuur, gereedschappen en hulpmiddelen en de werkplek zijn opgeruimd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Noteert op de werkorder de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van de gebruikelijke vaktermen</li><li>Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker of diagnoseopdracht aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

#### 3.4 werkproces: Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats

<b>Omschrijving</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's helpt indien nodig collega's bij het stellen van de diagnose in de werkplaats. Hij biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden. Hierbij maakt hij een afweging maken tussen leereffect en kosten. Bij tijdsdruk kan hij de diagnose beter en sneller zelf uitvoeren, maar zal een volgende keer opnieuw een beroep op hem gedaan worden. Bij twijfel moet hij met zijn leidinggevende overleggen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft vastgelopen leerlingen/collega's ondersteund, waardoor zij meer inzicht in de aard en aanpak van de diagnosewerkzaamheden hebben verworven en zelfstandig verder kunnen met hun opdracht.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen ontwikkelen</li></ul>	Herkent wanneer leerlingen/collega's vastlopen bij het uitvoeren van hun diagnosetaken aan bedrijfsauto's en biedt de nodige ondersteuning, opdat zij zelfstandig verder kunnen met de opdracht.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Draagt kennis doeltreffend over</li><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's</li><li>Kennis van eenvoudige didactische principes</li><li>Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Kennis van zoekstrategieën</li><li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Proactief informeren</li></ul>	Geeft op eigen initiatief collega's bedrijfsautotechnische tips, aanwijzingen en informatiebronnen, opdat zij hun problemen kunnen oplossen en hun vakbekwaamheid verder kunnen ontwikkelen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

#### 3.4 werkproces: Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Expertise delen</li></ul>	Is bereid zijn eigen bedrijfsautotechnische kennis en ervaring op begrijpelijke wijze aan collega's over te dragen en doet dit ook, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	---	--

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

#### 3.5 werkproces: Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie

<b>Omschrijving</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's helpt telefonisch of online de collega die op locatie werkzaam is aan een gestrande truck bij het stellen van diagnose en eventuele reparatie. Hij zal mede aan de hand van de ontvangen informatie vanaf de locatie de gegevens analyseren, eventueel ontbrekende gegevens achterhalen om zodoende de collega verder te instrueren en begeleiden bij het stellen van de juiste diagnose en tevens advies te kunnen geven voor verdere reparatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft de collega-bedrijfsautotechnicus telefonisch of online geïnstrueerd en begeleid, waardoor deze zelfstandig de diagnose kan stellen aan de bedrijfsauto op locatie en advies kan uitbrengen voor verdere reparatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Analyseert de beschikbare gegevens en komt met haalbare oplossingen met inachtneming van de beperkingen van de locatie en de (communicatie)verbinding, opdat de collega zelfstandig verder kan met zijn diagnoseopdracht aan de bedrijfsauto.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Draagt kennis doeltreffend over</li><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's</li><li>Kennis van eenvoudige didactische principes</li><li>Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>Kennis van zoekstrategieën</li><li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>Coachen</li><li>Adviseren</li></ul>	Stimuleert de collega om zelf met mogelijke oplossingen te komen en alternatieven uit te proberen; komt zelf met adviezen en alternatieven voor een praktische aanpak van het diagnoseprobleem, opdat de collega diagnose aan de bedrijfsauto kan stellen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig de collega op locatie helpen, opdat de collega zijn diagnosetaak aan de bedrijfsauto goed kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's****3.5 werkproces: Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie**

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li></ul>	Verzamelt de relevante informatie uit verschillende bronnen, stelt vragen bij afwijkingen en storingen, waardoor de benodigde gegevens beschikbaar komen, opdat voldoende informatie voor de collega op locatie aanwezig is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
-------------	--	--	--

**Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's****3.6 werkproces: Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf**

<b>Omschrijving</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet 'blijven' op zijn vakgebied en volgt daarom regelmatig fabrieks- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, diagnosetechnieken, methoden en hulpmiddelen. Hij verzamelt en selecteert de belangrijkste informatie en organiseert vervolgens interne bijeenkomsten voor collega-technici. Daar presenteert hij zijn selectie en brengt daarmee zijn collega's op de hoogte van de laatste technologische ontwikkelingen. Ook kan deze vorm van kennisoverdracht tijdens het werk voorkomen, wanneer 'ad hoc' blijkt dat collega's nieuwe informatie nodig hebben.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's en collega-bedrijfsautotechnici zijn op de hoogte van de meest relevante en up-to-date kennis van de bedrijfsautotechniek binnen hun taakuitvoeringsgebied en kunnen deze kennis in hun werkzaamheden toepassen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie uiteenrafelen</li></ul>	Scheidt hoofd- en bijzaken in de nieuwverworven bedrijfsautotechnische informatie en gegevens en brengt deze terug tot gestructureerde en voor zijn collega's hanteerbare eenheden, zodat zij deze informatie begrijpen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedient nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappen</li><li>Draagt kennis doeltreffend over</li><li>Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van eenvoudige didactische principes</li><li>Kennis van nieuwe complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's</li><li>Kennis van nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappen</li><li>Kennis van zoekstrategieën</li><li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li></ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li></ul>	Neemt zelf initiatieven om ontwikkelingen op zijn gebied te verzamelen en te selecteren en zijn vakkennis en vaardigheden op het gewenste peil voor zijn functioneren te houden, toont hierbij interesse in nieuwe ontwikkelingen op bedrijfsautotechnisch gebied, opdat hij op de hoogte is van nieuwe producten en diensten.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

#### 3.6 werkproces: Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Proactief informeren</li></ul>	Organiseert op eigen initiatief interne bijeenkomsten tijdens welke hij gebruikt om zijn collega's te informeren, opdat zij op de hoogte zijn van de laatste relevante bedrijfsautotechnische ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Expertise delen</li></ul>	Draagt de nieuwverworven bedrijfsautotechnische kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden aan zijn collega's over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk en beantwoordt vragen, zodat collega's geïnstrueerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>