



Landelijke Kwalificaties MBO

Juweliersbedrijf

Crebonummer:	92810, 92820
Sector:	Creatieve techniek
Branche:	Juweliers
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Medewerker Juwelier	15
4.2 Juwelier	17
5 Beschrijving van de kerntaken	19
5.1 Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	19
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert	20
5.3 Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk	21
5.4 Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	22
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	24
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	25
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert	27
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk	28
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	29
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	31
1 Inleiding	31
2 Uitstromen	31
2.1 Medewerker Juwelier	32
2.2 Juwelier	54
3 Certificeerbare eenheden	93
3.1 Verkopen van juweliersartikelen	94
3.2 Verzorgen van reparatiewerk	98
Deel D: Verantwoording	101
1 Inleiding	101
2 Proces- en inhoudsinformatie	102
2.1 Betrokkenen	102
2.2 Verwantschap	103
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	104
2.4 Discussiepunten	105
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	111
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	112

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Juwelier

Het beroep van een juwelier is zo veelzijdig als een briljant. Het vraagt commercieel inzicht en vakkennis. Je geeft klanten deskundig advies bij de aanschaf of reparatie van een sieraad. De verscheidenheid in het aanbod van sieraden, uurwerken en andere juweliersartikelen en de steeds veranderende trends vormen een uitdaging voor de juwelier. Als juwelier kun je een eigen winkel beginnen of je kunt aan de slag in een bestaand bedrijf.

Als juwelier aan het werk

Het verkopen van juweliersartikelen is een van je belangrijkste taken. Hierbij heb je persoonlijk contact met je klanten. Je adviseert hen over de laatste trends op het gebied van sieraden en horloges en informeert hen over de materialen die verwerkt zijn in de producten die je verkoopt. Je hebt daarom brede kennis van (edel)metalen, edelstenen, ontwerpen en design. Verder moet je een goede inschatting kunnen maken van de waarde van edelstenen en metalen. Verzorging van de etalage is ook een belangrijk aspect van het vak. Deze is namelijk het visitekaartje van de winkel.



In het juweliersvak heb je te maken met modetrends. Voor het inkopen en samenstellen van het assortiment is het dus van groot belang dat je kennis up-to-date blijft. Je onderhoudt daarom goede contacten met leveranciers van verschillende sieraden- en horlogemerken. Meestal komen zij naar je toe, maar als juwelier bezoek je ook sieradenbeurzen in binnen- en buitenland.

Als je de leiding hebt over een winkel ben je behalve voor de in- en verkoop ook verantwoordelijk voor onder meer het personeelsbeleid en het voorraadbeheer. Daarnaast specialiseren sommige juweliers zich in het taxeren van sieraden en/of edelsteenkunde.

Juwelier iets voor jou?

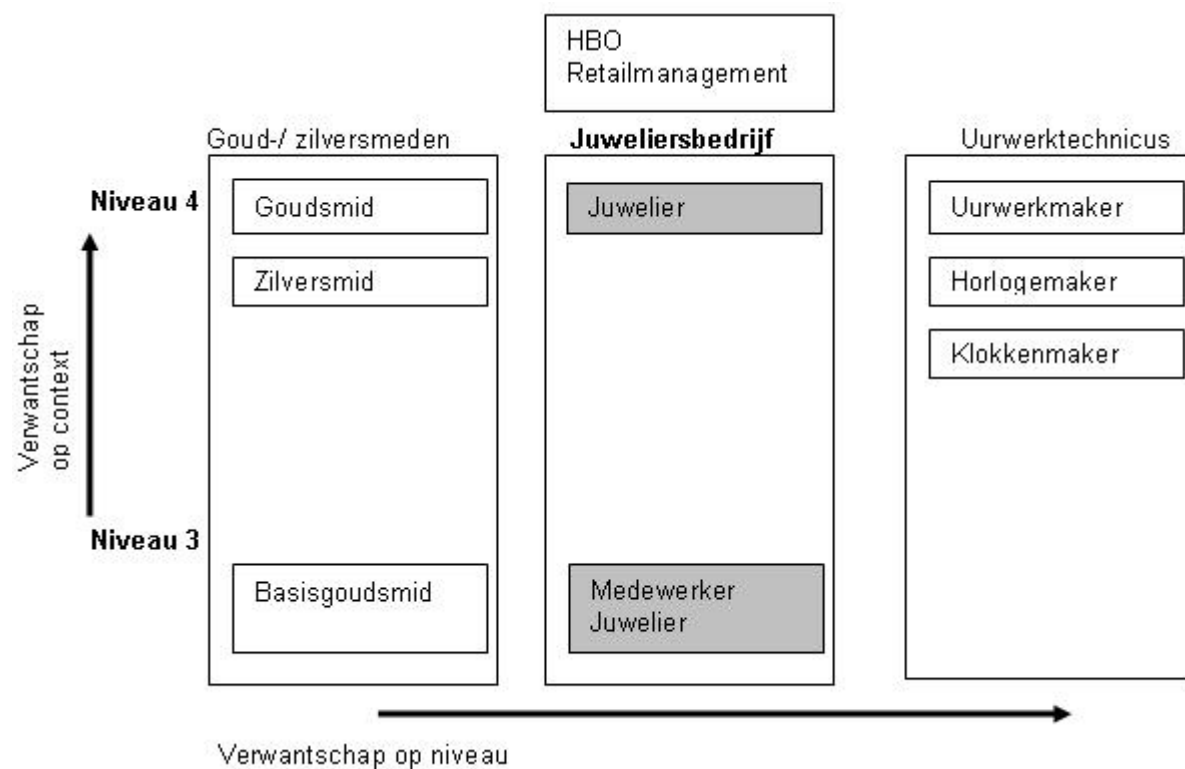
Als je overweegt juwelier te worden, kan het helpen om te bedenken of het volgende bij je past:

Ben je klantvriendelijk en commercieel? Heb je interesse voor de laatste trends op het gebied van sieraden? Zie jij toekomst voor jezelf in de in- en verkoop en presentatie van sieraden? Vind je het leuk om je te verdiepen in de kwaliteit van deze producten? Dan is de opleiding tot juwelier iets voor jou!

Met deze opleiding kun je verschillende kanten op. Je kunt gaan werken in een juwelierswinkel of je eigen zaak beginnen. Als je meer creatief bent ingesteld kun je etaleur worden. Trekt de commercie je, dan kun je inkoper of vertegenwoordiger bij een groot bedrijf worden. Je kunt je ook specialiseren in taxaties en edelsteenkunde of bij een veilinghuis gaan werken.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

In het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf worden de diplomavereisten van de Medewerker Juwelier en Juwelier beschreven.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Medewerker Juwelier*
- *Juwelier*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	SVGB kennis- en opleidingscentrum
Ontwikkeld door	SVGB kennis- en opleidingscentrum, u nit Innovatie en Ontwikkeling, in samenwerking met inhoudsdeskundigen uit de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van kennis- en opleidingscentrum SVGB op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van kennis- en opleidingscentrum SVGB. Op: 19-12-2008 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker Juwelier - 3 Juwelier - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Verkopen van juweliersartikelen • Verzorgen van reparatiewerk
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverenisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Verkoopmedewerker Juwelier, Kenniscentrum Beroepsonderwijs en Arbeidsmarkt (KBA), oktober 2004 Juwelier-ondernemer, Kenniscentrum Beroepsonderwijs en Arbeidsmarkt (KBA), oktober 2004</p>

2.3 Typering beroepengroep

De juweliersbranche bestaat voornamelijk uit zelfstandig ondernemers in de detailhandel. Als gevolg van de opkomst van de grotere winkelketens ontstaat naast de zelfstandig juwelier ook de juwelier manager. Deze heeft in principe dezelfde taken als de ondernemer, alleen heeft hij het juweliersbedrijf niet in eigendom. De medewerker juwelier werkt in loondienst bij een zelfstandig gevestigde juwelier en in ketenbedrijven. Bepaalde taken die de juwelier wel uitvoert, doet de medewerker juwelier niet.

Juweliers hebben contact met veel verschillende mensen: klanten, leveranciers, goud-/zilvermeden en collega-ondernemers.

Juweliers nemen relatief grote risico's omdat zij te maken hebben met goederen van (vaak hoge) waarde. De goederen hebben niet alleen een hoge geldwaarde maar ook een hoge emotionele waarde voor de klanten. Beveiliging is daarom een belangrijk aandachtspunt. De verscheidenheid in het aanbod van sieraden, uurwerken en andere juweliersartikelen en de constant veranderende smaak van consumenten onder invloed van trends en de conjuncturele ontwikkeling vormen een uitdaging voor de juwelier.

Juweliers kopen sieraden, uurwerken en andere juweliersartikelen in en verkopen deze aan klanten. Hiervoor richten zij de winkel in en presenteren zij de artikelen op een aantrekkelijke en overzichtelijke wijze. Tevens kunnen juweliers in overleg met de klant nieuwe sieraden laten vervaardigen. Wanneer een klant de waarde van een artikel wil laten beoordelen, geven juweliers een indicatie op basis van de vormgeving, materialen, kwaliteit en het tijdperk van vervaardiging. Daarnaast nemen juweliers reparatiewerk aan.

Juweliers moeten beschikken over uitstekende sociale en contactuele eigenschappen. De juwelier beschikt over kennis van producten en materialen, mensenkennis en sociale vaardigheden, is representatief en commercieel ingesteld. Hij heeft een scherp oog voor nieuwe trends en speelt daarop in. Als ondernemer heeft hij daarnaast leidinggevende kwaliteiten waarmee hij zijn personeel stimuleert en motiveert.

2.4 Loopbaanperspectief

De medewerker juwelier kan de opleiding Juwelier op niveau 4 volgen. Binnen het filiaalbedrijf en de groothandel liggen meerdere carrièrekansen voor de medewerker juwelier, zoals (assistent)bedrijfsleider. Daarnaast kan hij zich binnen het vak verder ontwikkelen door zich te specialiseren, bijvoorbeeld in meer administratieve functies.

De juwelier kan zijn eigen onderneming starten en binnen het filiaalbedrijf of grotere ondernemingen kan hij doorgroeien naar leidinggevende posities. Eventueel kan de juwelier hiervoor een aanvullende hbo-opleiding volgen, zoals bijvoorbeeld HEAO MER, HBO Small Business en HBO Retailmanagement. Het is gewenst dat de juwelier zich specialiseert, bijvoorbeeld tot taxateur of edelsteenkundige (FGA).

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Arbeidsmarkt (Bron:HBD (2005), Ervaringen uit het verleden zijn (g)een garantie voor de toekomst) De werkgelegenheid in de juweliersbranche is de afgelopen jaren vrij stabiel gebleven. De instroom in de branche is iets groter dan de uitstroom van werknemers, maar dit is nog niet voldoende. Momenteel worden er te weinig juweliers opgeleid om in de toekomstige behoefte te kunnen voorzien; terwijl het leerlingenaantal van de juweliersopleiding ook terugloopt. Er is een tekort aan verkoopmedewerkers in de juwelierszaken. Daarnaast zijn er relatief veel vacatures voor bedrijfsleider in een juweliersbedrijf. Bedrijfsopvolging als gevolg van vergrijzing, is een vaker voorkomend knelpunt. Als gevolg van de hoge benodigde investeringen worden juwelierszaken niet (snel) overgenomen. Wel starten er relatief veel nieuwe bedrijven. Zie voor actuele informatie www.kansopwerk.nl. Beroepspraktijkvorming Over het algemeen zijn er voldoende beroepspraktijkvormingsplaatsen in verhouding tot het aantal leerlingen in de juweliersbranche. Voor alle CWI-districten zijn de komende jaren voldoende leerbedrijven erkend. Een eventueel tekort (wanneer er minder leerbedrijven dan leerlingen zijn in een regio) is op drie manieren ondervangen: Sommige leerbedrijven hebben meerdere leerplaatsen Veel leerlingen kunnen in aangrenzende regio's terecht Leerlingen kunnen zelf een bedrijf uitzoeken dat vervolgens, als het aan de erkenningscriteria voldoet, wordt erkend. Zie voor actuele informatie www.kansopstage.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	Niet van toepassing
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Marktontwikkelingen De groep 50-plussers wordt steeds groter, dit is een belangrijke doelgroep voor de juwelier, want deze mensen hechten veel aan kwaliteit en service en zijn koopkrachtig. Juweliers moeten hierop inspelen. Leeftijd wordt steeds minder bepalend voor consumentgedrag. Het leeftijdsgevoel en -bewustzijn van de consument bepalen zijn koopgedrag (HBD (2005), Ervaringen uit het verleden zijn (g)een garantie voor de toekomst). Ouderen gedragen zich steeds "jonger". Mode is ook voor deze groep, naast de jongere generatie, een steeds belangrijker element bij de aanschaf van sieraden. Juweliers moeten hierop inspelen. Om klanten te binden en ervoor te zorgen dat mensen in aanraking komen met juwelen en sieraden, zullen juweliers zich ook moeten richten op jongeren. Om jongeren naar juwelierszaken te trekken, zullen zij hun assortiment uitbreiden en ook bijous gaan verkopen. Wanneer jongeren eenmaal binnen zijn, komen ze naast bijous ook in aanraking met duurdere juweliersartikelen. Te verwachten valt dat zelfstandige ondernemingen zich hierdoor zullen profileren op vakmanschap en op extra aandacht voor en advies aan de klant. Het shop-in-shop concept van dure merken binnen een juwelierszaak neemt toe. Dit concept houdt in dat een merknaam een verkooppunt heeft binnen een winkel. Dit kan voor een juwelierszaak als gevolg hebben dat een aantal rekken of vitrines van één bekend of hoogstaand merk is. Merken en 'branding' van horloges en andere sieraden (maar ook gebruiksartikelen) worden steeds belangrijker. Het creëren van een sfeer en productlijn onder een merknaam die gericht is op een levensstijl komt ook in de juweliersbranche steeds vaker voor. Te verwachten is dat steeds meer juweliers hierop inspelen. Consumenten stellen hoge eisen aan de service rondom een reparatie. Het is daarom belangrijk dat juweliers een goede, snelle dienstverlening bieden. Een goede samenwerking met goud-/zilvermeden/uurwerkmakers is hierbij essentieel. Juweliers moeten aan deze ontwikkeling in toenemende mate aandacht besteden. Vrijwel alle consumenten beschikken tegenwoordig over internet, waardoor zij zichzelf vaak al geïnformeerd en georiënteerd hebben voordat ze een juwelierszaak binnenstappen. Juweliers zullen zich vooral onderscheiden van het internet door het bieden van persoonlijk advies. Goud- en zilvermeden bieden steeds vaker een breed assortiment aan sieraden (naast hun eigen lijn), waardoor ze concurrentie vormen voor de juwelier.</p>

Juweliers moeten zich daarom onderscheiden op hun vakmanschap en productkennis. In het MKB is een toename zichtbaar van allochtone ondernemers, 1e en 2de generatie (Van den Tillaart H. en Doesborgh J. (beiden ITS), 2004, Demografie etnisch ondernemerschap in de detailhandel. Den Haag: HBD). Ook neemt het aandeel (met name niet-westerse) allochtonen in de juweliersbranche de afgelopen 10 jaar toe. Zij vormen een concurrentie voor de juweliers, die zich daarom in toenemende mate moeten onderscheiden op hun vakmanschap en productkennis. Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen Er is een verschraving van het aanbod te constateren omdat 83 procent van het aanbod wordt ingekocht via de groothandel. De groothandel bepaalt op deze manier het aanbod, waardoor men dezelfde collecties bij meerdere juweliers kan terugvinden. Daartegenover staat de trend in de samenleving dat mensen steeds meer individualistisch worden. Dit vertaalt zich ook in de keuze voor sieraden. Vooral hoger opgeleide en kapitaalkrachtige klanten willen vaak een persoonlijk sieraad dat voor hen op maat gemaakt is. Een aantal zelfstandig gevestigde goudsmiden richt zich op deze doelgroep en vormt daarmee een concurrentiefactor voor de juweliers en de werkgelegenheid in de sector. Aan de 'onderkant' van de markt worden zelfstandige juweliers dus beconcurrereerd door warenhuizen en ketens, aan de 'bovenkant' door zelfstandig gevestigde goudsmiden en ketens die zich op de meer kapitaalkrachtige consumenten richten. Wil een juwelier zich in de toekomst handhaven, dient hij zich te onderscheiden of specialiseren. Bedrijfsopvolging kan door de vergrijzing van de ondernemers in de nabije toekomst een probleem vormen. De investering die nodig is om een zaak over te nemen of op te starten maken de toetreding hoogdrempelig. Daarentegen is er wel een grote groep jonge bedrijven, die 1 tot 5 jaar geleden zijn opgericht, in de branche (EIM, 2004, Structuuronderzoek juweliers). Technologische ontwikkelingen Door de ontwikkeling van nieuwe materialen en technieken in de sieradenbranche (bijvoorbeeld titanium en staal) wordende toepassingsmogelijkheden van deze materialen bij nieuwe sieraden, uurwerken of gebruiksvoorwerpen verruimd. De juwelier krijgt tijdens zijn werk onherroepelijk te maken met nieuwe materialen en technieken en moet derhalve op de hoogte te zijn van nieuwe technologische ontwikkelingen. Met de steeds complexer wordende synthetische edelstenen en behandelingen is het nog belangrijker dat de juwelier over vakkennis beschikt, zodat hij deze kan determineren. Er zijn diverse softwareprogramma's in ontwikkeling, waarmee sieraden in 3D ontworpen kunnen worden.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Medewerker Juwelier

U2: Juwelier

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
	1.1 Verwerken van bestelde juweliersartikelen	x	x
	1.2 Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid	x	
	1.3 Doen van voorstellen voor inkoopbeleid	x	
	1.4 Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen	x	x
	1.5 Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel	x	x
Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert			
	2.1 Verkopen van juweliersartikelen	x	x
	2.2 Ontwerpen van nieuw juweliersartikel		x
	2.3 Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen		x
	2.4 Ontvangen en afhandelen van klachten	x	x
	2.5 Afhandelen van verkoop en advies	x	x
	2.6 Voorkomen van criminaliteit	x	x
Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk			
	3.1 Adviseren over reparaties	x	x
	3.2 Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert	x	x
	3.3 Uitvoeren van reparaties	x	x
	3.4 Aansturen van goud-/zilvermid/ uurwerktechnicus		x
Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
	4.1 Starten en vormgeven van juweliersbedrijf		x
	4.2 Analyseren van markt		x
	4.3 Promoten en profileren van juweliersbedrijf		x
	4.4 Vormen van netwerken en hierin participeren		x

		Uitstroom	
Kerntaak	Werkproces	U1	U2
	4.5 Vaststellen van verkoopprijzen/tarieven en maken van offertes		x
	4.6 Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van juweliersbedrijf		x
	4.7 Beoordelen van investeringen		x
	4.8 Beheren van bedrijfsadministratie		x
	4.9 Inkopen van juweliersartikelen		x
	4.10 Voeren van personeelsbeleid		x
	4.11 Voeren van beleid op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo		x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker Juwelier*
- *Juwelier*

4.1 Medewerker Juwelier

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medewerker juwelier werkt in een juweliersbedrijf; waar hij vooral te vinden is in de verkoopruimte.																																														
Typerende beroepshouding	De medewerker juwelier combineert kennis van producten en de markt met mensenkennis, sociale vaardigheden, representativiteit en commercieel inzicht. Hij heeft een scherp oog voor nieuwe trends en kan daarop inspelen.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit onder supervisie van de juwelier. Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en legt verantwoordelijkheid af aan de juwelier. Hij werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen. Hij schat zelf in wanneer hij zijn leidinggevende of collega's moet raadplegen. De medewerker juwelier heeft te maken met een hoog afbreukrisico, vanwege de hoge financiële en emotionele waarde van de producten in de winkel. Hij moet zorgvuldig met de producten omgaan.																																														
Complexiteit	De complexiteit van het beroep ontstaat door: de grote diversiteit in aanbod van een juweliersbedrijf. Dit vergt van de medewerker juwelier een brede specialistische kennis van eigenschappen, herkomst en design van sieraden, uurwerken, gebruiksvoorwerpen, (edel)metalen en edelstenen. Daarbij moet hij in staat zijn deze specialistische kennis op een begrijpelijke manier aan klanten over te brengen. een breed scala aan reparaties. De medewerker juwelier moet over voldoende technische kennis en inzicht beschikken om de mogelijkheden van deze verschillende reparaties in te kunnen schatten. De werkzaamheden van de medewerker juwelier zijn divers van aard. Wel zijn er grotendeels standaard werkwijzen om ze uit te voeren. Binnen deze standaard werkwijzen, moet de medewerker juwelier zijn werk naar eigen inzicht uitvoeren.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreeken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x				B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2	x	x																																													
B1	x	x	x	x	x																																										
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	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					
Y1					
X2	x	x	x		
X1	x	x	x	x	

4.2 Juwelier

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De juwelier werkt in een juweliersbedrijf; waar hij vooral te vinden is in de verkoopruimte.																						
Typerende beroepshouding	De juwelier is ondernemer en heeft affiniteit met de markt. Hij beschikt over mensenkennis en sociale vaardigheden, is representatief en commercieel ingesteld. Hij heeft een scherp oog voor nieuwe trends en speelt daarop in. Hij is een communicatiespecialist die sterk is in public relations en marketing. Daarnaast heeft hij leidinggevende kwaliteiten waarmee hij zijn personeel stimuleert en motiveert.																						
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																						
Rol en verantwoordelijkheden	De juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol en als ondernemer een leidinggevende en aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen. Hij is verantwoordelijk voor het strategische beleid en de bedrijfsvoering van de onderneming. Daarnaast geeft hij leiding aan een team van medewerkers. De keuzes die de juwelier maakt inzake marketing, producten en personeel zijn bepalend voor het succes van de onderneming. De juwelier heeft te maken met een hoog afbreukrisico, vanwege de hoge financiële en emotionele waarde van de producten in de winkel. Hij moet zorgvuldig met de producten omgaan.																						
Complexiteit	De complexiteit van het beroep ontstaat door: de trend- en conjunctuurgevoeligheid van de markt voor de producten die de juwelier verkoopt. De juwelier heeft te maken met veel concurrentie. De keuzes die de juwelier maakt inzake marketing, producten en personeel zijn bepalend voor het succes van de onderneming de grote diversiteit in aanbod van een juweliersbedrijf. Dit vergt van de juwelier een zeer brede specialistische kennis van eigenschappen, herkomst en design van sieraden, uurwerken, gebruiksvoorwerpen, (edel)metalen en edelstenen. Daarbij moet hij in staat zijn deze specialistische kennis op een begrijpelijke manier aan klanten over te brengen. een breed scala aan reparaties. De juwelier moet over voldoende technische kennis en inzicht beschikken om de mogelijkheden van deze verschillende reparaties in te kunnen schatten. De werkzaamheden van de juweliers zijn divers van aard Wel zijn er grotendeels standaard werkwijzen om ze uit te voeren. Binnen deze standaard werkwijzen, moet de juwelier zijn werk naar eigen inzicht uitvoeren.																						
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																						
Branche vereisten	Nee																						
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spoken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																		
C2																							
C1																							

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	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				
Y1	x		x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (medewerker) juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij. De medewerker juwelier geeft deze door aan de juwelier. De (medewerker) juwelier boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in. De medewerker juwelier neemt de voorraad op en registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving. Dit geeft hij door aan de juwelier. Hij bewaakt het voorraadmiveau en doet voorstellen voor het optimaliseren van het voorraadbeleid op basis van de gesignaleerde nee-verkoop, het opgenomen voorraadmiveau en de omloopsnelheid van juweliersartikelen. De medewerker juwelier volgt trends en ontwikkelingen in de markt door vakbladen en tijdschriften te lezen en beurzen te bezoeken. Daarnaast signaleert hij wensen van klanten met betrekking tot het assortiment. Op basis hiervan doet hij voorstellen voor het optimaliseren van het inkoopbeleid. De juwelier stelt aan de hand van de bedrijfsformule en de marketingkennis een presentatieplan op. Vervolgens maakt de juwelier een keuze uit de sieraden, gebruiksvoorwerpen en uurwerken van de collectie die hij wil tonen. De medewerker juwelier doet op basis van het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen voorstellen voor de presentatie van juweliersartikelen. De (medewerker) juwelier bouwt op basis van het presentatieplan commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties op van de geselecteerde juweliersartikelen. Hij brengt promotiemateriaal aan in de winkel. Hij voert beveiligingsmaatregelen uit en voorkomt derving in de winkel. Hierbij houdt hij zich aan de voorschriften inzake de waarborgwet. De medewerker juwelier controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert de gemaakte fouten. De (medewerker) juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Hij richt de etalage(s) in en brengt de presentaties van de collectie op orde. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Hij werkt bij het inrichten en uitruimen volgens bedrijfsvoorschriften. Toelichting: De juwelier staat voor de opgave om een afweging te maken tussen de mate van beveiliging en de mate van openheid van het juweliersbedrijf. Het juweliersbedrijf is gebaat bij openheid: passanten en (potentiële) klanten moeten de artikelen kunnen zien en de winkel moet uitnodigend zijn voor klanten om binnen te lopen. De artikelen die bij de juwelier verkocht worden, zijn vaak zeer waardevol en moeten beveiligd worden tegen diefstal. Ook dient de winkel beveiligd te zijn tegen bijvoorbeeld ramkraken. Een te strikt veiligheidsbeleid kan echter ten koste gaan van de openheid en klantvriendelijkheid van het juweliersbedrijf en het personeel, waardoor er minder klanten komen. De juwelier kan hiermee omgaan door het vaststellen en naleven van duidelijke procedures over het handelen bij moeilijke situaties en het volgen van opleidingen op het gebied van veiligheidsbeleid. Daarnaast moet veiligheid een terugkerend gespreksonderwerp zijn in het juweliersbedrijf, bijvoorbeeld tijdens werkoverleg, zodat de (medewerker) juwelier permanent alert blijft op mogelijke risico's.</p>	1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen
	1.2	Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid
	1.3	Doen van voorstellen voor inkoopbeleid
	1.4	Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen
	1.5	Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (medewerker) juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het artikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. De juwelier inventariseert de wensen van de klant voor het ontwerpen van een nieuw juweliersartikel, de gelegenheid waarvoor het juweliersartikel gemaakt moet worden en het budget van de klant. In overleg met de klant stelt hij de stijl, vorm, materialen en edelstenen vast. Op basis van deze informatie ontwerpt hij in overleg met de klant het nieuw te vervaardigen juweliersartikel. Indien noodzakelijk betreft hij de goud-/zilversmid bij het ontwerpen van het juweliersartikel. Hij werkt het ontwerp uit in een ontwerpschets. De juwelier ontvangt klanten die de waarde van een sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp willen laten indiceren. Hij informeert naar het doel hiervan. Indien de klant een officiële taxatie wil, schakelt hij een taxateur in. Hij analyseert de materialen die gebruikt zijn en de kwaliteit van de materialen. Hij beoordeelt uit welke periode of stroming het juweliersartikel afkomstig is. Hij toetst en determineert de edelstenen. En hij beoordeelt de staat van het juweliersartikel. Op basis van deze beoordelingspunten schat hij de waarde van het juweliersartikel in. Hij beschrijft de beoordelingspunten en zijn bevindingen in een rapport. Hij informeert de klant over de indicatie van de waarde en de totstandkoming en geeft ten allen tijde aan dat het om een indicatie gaat. De (medewerker) juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. De medewerker juwelier staat de klant te woord, luistert naar hem en achterhaalt de aard van het probleem. Daarna geeft hij de klacht door aan de juwelier. De juwelier luistert eveneens goed naar de klant en lost het probleem naar tevredenheid van de klant en het juweliersbedrijf op. De (medewerker) juwelier rekent na het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten en informeert de klant over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant in een klantenbestand en neemt op passende wijze afscheid van de klant. De (medewerker) juwelier reageert tijdens de werkzaamheden in de juwelierswinkel alert en actief op (het ontstaan van) criminaliteit. Hij neemt preventieve maatregelen en werkt volgens bedrijfsvoorschriften om criminaliteit te voorkomen. Toelichting: Bij vragen die de (medewerker) juwelier niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer ervaren of gespecialiseerde collega.</p>	2.1	Verkopen van juweliersartikelen
	2.2	Ontwerpen van nieuw juweliersartikel
	2.3	Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen
	2.4	Ontvangen en afhandelen van klachten
	2.5	Afhandelen van verkoop en advies
	2.6	Voorkomen van criminaliteit

5.3 Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (medewerker) juwelier ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de wensen van de klant of achterhaalt de aard van het probleem. Hij beoordeelt het juweliersartikel door de materialen die gebruikt zijn en hun kwaliteit te analyseren, de staat vast te stellen en de edelstenen te toetsen. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie. De (medewerker) juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden aan een reparateur. Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie registreert de (medewerker) juwelier samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat en de kenmerken op een opdrachtbon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd. De (medewerker) juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij zet batterijen in, polijst juweliersartikelen, reinigt juweliersartikelen, maakt banden op maat en zet ze aan, stelt sluitingen af en zet ze aan, maakt kettingwerk en ringen op maat, rijgt en knoopt parel- en edelsteencolliers en lakt ze eventueel in, controleert horloges op waterdichtheid en voert machinale gravures uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk. De juwelier stuurt een goud-/zilvermid/uurwerktechnicus aan voor uit te voeren werkzaamheden. Hij spreekt de uit te voeren werkzaamheden door en maakt afspraken over levertijd en tarief. Hij ziet toe op een tijdige levering en controleert het artikel voordat hij het aan de klant levert. Toelichting: Wanneer de beoordeling van een juweliersartikel en/of de analyse van de reparatie zijn vaardigheden te boven gaat schakelt de medewerker juwelier de juwelier, een meer ervaren collega of reparateur in.</p>	3.1	Adviseren over reparaties
	3.2	Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert
	3.3	Uitvoeren van reparaties
	3.4	Aansturen van goud-/zilvermid/ uurwerktechnicus

5.4 Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	Werkprocessen bij kerntaak 4																						
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De juwelier besluit over de vraag of hij zich gaat vestigen en kiest een bijpassende ondernemings&shy;vorm en bedrijfsformule. Hij stelt een ondernemingsplan op voor zijn juweliersbedrijf. Hij overlegt daarover met relevante personen en instanties en legt hen zijn ondernemings&shy;plan voor. Hij voert de noodzakelijke administratieve handelingen uit. Hij bepaalt de inrichting van het juweliersbedrijf en besluit welke marketingactiviteiten op welk moment ondernomen moeten worden en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij bewaakt de voortgang van de activiteiten en past waar nodig de activiteiten of het ondernemingsplan aan. De juwelier volgt de ontwikkelingen en trends in de nationale en internationale markt. Hij leest vakbladen, bezoekt vakbeurzen en bekijkt het internet. Hij gaat na welke klantgroepen onderscheiden kunnen worden en welke producten daarbij aansluiten. Op basis hiervan bepaalt hij welke klantgroep(en) hij wil bedienen. De juwelier zet marketing- en pr-instrumenten in om de beoogde klantgroep(en) te benaderen. Naar aanleiding van de gekozen strategie bouwt hij een imago of bedrijfsformule op. Hij zorgt hiermee voor naams&shy;bekendheid van het juweliersbedrijf. De juwelier vormt actief netwerken van belanghebbenden die meerwaarde kunnen hebben voor zijn juweliersbedrijf (klanten, ondernemers, leveranciers, financiers, verzekeraars e.d.). Hij participeert in deze netwerken. Hierbij werkt hij samen aan opdrachten. Hij wisselt ervaringen uit en deelt expertise. De juwelier bepaalt op basis van de te behalen winstmarge, de btw, directe en indirecte kosten en vaste en variabele kosten een reële prijs voor zijn juweliersartikelen en een tarief voor zijn diensten. Hierbij houdt hij rekening met de concurrentie en met de klant. Op basis van de vastgestelde prijzen stelt hij een offerte op. De offerte licht hij toe aan de klant. De juwelier stelt begrotingen, budgetten en kengetallen op. Hij analyseert de financiële informatie (o.a. balans, resultatenrekening en het crediteuren- en debiteurenbeheer) en neemt hierop zonodig maat&shy;regelen. Hij stelt een jaarrekening op, waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn BTW correct af. De juwelier beoordeelt en analyseert de noodzaak tot investeringen in machines, winkelinventaris en (beveiligings-)apparatuur. Hij inventariseert de investeringskosten en –opbrengsten, rekent deze door en schat de risico's in. Hij onderzoekt het investeringsmoment en de financieringsmogelijkheden en neemt op basis hiervan een investeringsbesluit. De juwelier zet de administratie op. Hij verzamelt de benodigde gegevens en neemt ze op in de administratie. Hij besteedt de (financiële/ personeels)administratie meestal uit, in het geheel of gedeeltelijk. De juwelier stelt zelf overzichtelijke facturen op en archiveert de gegevens op een logische wijze. Hij houdt zicht op deze zaken door overzichten en rapportages te maken. De juwelier bepaalt het inkoop- en voorraadbeleid en voert dit uit. Hij vraagt offertes op, vergelijkt prijzen, onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit, leverings&shy;voorwaarden en leveringstijden en sluit overeenkomsten. Hij bepaalt de doorlooptijd- en omloopsnelheid voor de voorraad en bepaalt hoe hij rekening houdt met de wet- en regelgeving met betrekking tot kwaliteit en veiligheid. Hij zorgt ervoor dat juweliersartikelen, materialen en onderdelen tijdig besteld worden. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier. De juwelier stelt de personeelsbehoefte van het juweliersbedrijf vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor vacante functies. Hij voert sollicitatiegesprekken en selecteert medewerkers. De juwelier selecteert voor de onderneming passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving,</p>	<table> <tr> <td>4.1</td><td>Starten en vormgeven van juweliersbedrijf</td></tr> <tr> <td>4.2</td><td>Analyseren van markt</td></tr> <tr> <td>4.3</td><td>Promoten en profileren van juweliersbedrijf</td></tr> <tr> <td>4.4</td><td>Vormen van netwerken en hierin participeren</td></tr> <tr> <td>4.5</td><td>Vaststellen van verkoopprijzen/tarieven en maken van offertes</td></tr> <tr> <td>4.6</td><td>Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van juweliersbedrijf</td></tr> <tr> <td>4.7</td><td>Beoordelen van investeringen</td></tr> <tr> <td>4.8</td><td>Beheren van bedrijfsadministratie</td></tr> <tr> <td>4.9</td><td>Inkopen van juweliersartikelen</td></tr> <tr> <td>4.10</td><td>Voeren van personeelsbeleid</td></tr> <tr> <td>4.11</td><td>Voeren van beleid op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo</td></tr> </table>	4.1	Starten en vormgeven van juweliersbedrijf	4.2	Analyseren van markt	4.3	Promoten en profileren van juweliersbedrijf	4.4	Vormen van netwerken en hierin participeren	4.5	Vaststellen van verkoopprijzen/tarieven en maken van offertes	4.6	Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van juweliersbedrijf	4.7	Beoordelen van investeringen	4.8	Beheren van bedrijfsadministratie	4.9	Inkopen van juweliersartikelen	4.10	Voeren van personeelsbeleid	4.11	Voeren van beleid op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo
4.1	Starten en vormgeven van juweliersbedrijf																						
4.2	Analyseren van markt																						
4.3	Promoten en profileren van juweliersbedrijf																						
4.4	Vormen van netwerken en hierin participeren																						
4.5	Vaststellen van verkoopprijzen/tarieven en maken van offertes																						
4.6	Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van juweliersbedrijf																						
4.7	Beoordelen van investeringen																						
4.8	Beheren van bedrijfsadministratie																						
4.9	Inkopen van juweliersartikelen																						
4.10	Voeren van personeelsbeleid																						
4.11	Voeren van beleid op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo																						

de voorschriften van zorgsystemen en de eigenheid van de onderneming. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan.




Toelichting: Voeren van beleid op het gebied van veiligheid De juwelier staat voor de opgave om een afweging te maken tussen de mate van beveiliging en de mate van openheid van het juweliersbedrijf. Het juweliersbedrijf is gebaat bij openheid: passanten en (potentiële) klanten moeten de artikelen kunnen zien en de winkel moet uitnodigend zijn voor klanten om binnen te lopen. De artikelen die bij de juwelier verkocht worden, zijn vaak zeer waardevol en moeten beveiligd worden tegen diefstal. Ook dient de winkel beveiligd te zijn tegen bijvoorbeeld ramkraken. Een te strikt veiligheidsbeleid kan echter ten koste gaan van de openheid en klantvriendelijkheid van het juweliersbedrijf en het personeel, waardoor er minder klanten komen. De juwelier kan hiermee omgaan door het vaststellen en naleven van duidelijke procedures over het handelen bij moeilijke situaties en het volgen van opleidingen op het gebied van veiligheidsbeleid. Daarnaast moet veiligheid een terugkerend gespreksonderwerp zijn in het juweliersbedrijf, bijvoorbeeld tijdens werkoverleg, zodat alle medewerkers permanent alert blijven op mogelijke risico's.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices


















In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		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
		Bejllssen 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen
Werkprocessen																										
1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>					
1.2	Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>					
1.3	Doen van voorstellen voor inkoopbeleid					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.4	Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.5	Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel																									

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		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
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Verkopen van juweliersartikelen							 																		
2.2	Ontwerpen van nieuw juweliersartikel																									
2.3	Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen																									

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.4	Ontvangen en afhandelen van klachten				■ ■	■ □		■ □																			
2.5	Afhandelen van verkoop en advies								■ ■	■ ■									■ ■		■ ■						
2.6	Voorkomen van criminaliteit																			■ ■		■ ■					

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk		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	
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werprocessen																											
3.1	Adviseren over reparaties					<div><div></div><div></div></div>			<div><div></div><div></div></div>				<div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div></div>
3.2	Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert		<div><div></div><div></div></div>			<div><div></div><div></div></div>							<div><div></div><div></div></div>														<div><div></div><div></div></div>

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk		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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.3	Uitvoeren van reparaties										<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>							<div><div></div><div></div></div>								
3.4	Aansturen van goud-/zilversmid/ uurwerktechnicus		<div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>									

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		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			
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen			
Werkprocessen																													
4.1	Starten en vormgeven van juweliersbedrijf																												
4.2	Analyseren van markt																												
4.3	Promoten en profileren van juweliersbedrijf																												
4.4	Vormen van netwerken en hierin participeren																												
4.5	Vaststellen van verkoopprijzen/tarieven en maken van offertes																												

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		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	
		Beslissen 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	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.6	Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van juweliersbedrijf																										
4.7	Beeoordelen van investeringen																										
4.8	Beheren van bedrijfsadministratie																										
4.9	Inkopen van juweliersartikelen																										
4.10	Voeren van personeelsbeleid																										
4.11	Voeren van beleid op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo																										

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		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																					
Werkprocessen																					
1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen					x					x	x								x	
1.2	Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid					x					x	x								x	
1.3	Doen van voorstellen voor inkoopbeleid					x						x							x		
1.4	Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen					x						x							x	x	
1.5	Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel									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 Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.1 werkproces: Verwerken van bestelde juweliersartikelen			
Omschrijving	De medewerker juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij en geeft hij door aan de juwelier. Hij boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De afwijkingen en beschadiging in de levering zijn genoteerd en door gegeven aan de juwelier. De geleverde juweliersartikelen zijn ingeboekt in de (voorraad)administratie en ingesorteerd op de daarvoor bedoelde plaats. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Boekt de geleverde juweliersartikelen volledig en accuraat in in de (voorraad)administratie en noteert de gesignaleerde afwijkingen en beschadigingen volledig, zodat duidelijk is welke juweliersartikelen in voorraad zijn en voor welke artikelen contact opgenomen moet worden met de leverancier.	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis: (voorraad)administratiesysteem Vakkennis: kennis van de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsvoorschriften Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert bij het uitpakken en controleren van de levering en het insorteren van de juweliersartikelen de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsvoorschriften, zodat de juweliersartikelen op veilige wijze op de daarvoor bedoelde plaats ingesorteerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Brengt de juwelier aan de hand van de notities op de hoogte van afwijkingen en beschadigingen in de levering, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om actie te ondernemen naar de leverancier.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

1.1 werkproces: Verwerken van bestelde juweliersartikelen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vergelijkt de geleverde juweliersartikelen zorgvuldig met de geleidedocumenten en de bestelling en beoordeelt kritisch of deze overeenkomen en controleert de geleverde juweliersartikelen op beschadigingen, zodat verkeerd geleverde of beschadigde juweliersartikelen niet verder verwerkt worden. Daarnaast sorteert hij juweliersartikelen zorgvuldig in op de daarvoor bedoelde plaats in het juweliersbedrijf, zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.2 werkproces: Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid			
Omschrijving	De medewerker juwelier neemt de voorraad op en registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving. Dit geeft hij door aan de juwelier. Hij bewaakt het voorraadmiveau en doet voorstellen voor het optimaliseren van het voorraadbeleid op basis van de gesignaleerde nee-verkoop, het opgenomen voorraadmiveau en de omloopsnelheid van juweliersartikelen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraadadministratie is actueel • Voorstellen tot optimaliseren van het voorraadbeleid 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving volledig en nauwkeurig, zodat de voorraadadministratie actueel is.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment • Vakkennis: voorraadbeheer
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert bij het controleren en aanpassen van de voorraad de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsregels, zodat de juweliersartikelen op veilige wijze op de daarvoor bedoelde plaats ingesorteerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	Brengt de juwelier aan de hand van de notities op de hoogte van het voorraadmiveau, de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving in de voorraad en doet voorstellen voor het optimaliseren van het voorraadbeleid met de juwelier, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om het voorraadbeleid en de veiligheid aan te passen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in het opnemen en controleren van de voorraad aan de hand van de voorraadadministratie, zodat hij de voorraad en voorraadadministratie aan kan passen en duidelijk is welke juweliersartikelen aanwezig zijn en ze op de juiste plaats terug te vinden zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf**1.3 werkproces: Doen van voorstellen voor inkoopbeleid**

Omschrijving	De medewerker juwelier volgt trends en ontwikkelingen in de markt door vakbladen en tijdschriften te lezen en beurzen te bezoeken. Daarnaast signaleert hij wensen van klanten met betrekking tot het assortiment. Op basis hiervan doet hij voorstellen voor het optimaliseren van het inkoopbeleid.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De medewerker heeft inzicht in de trends en ontwikkelingen in de juweliersbranche• De wensen van klanten zijn gesignaleerd• Voorstellen tot optimaliseren van het inkoopbeleid		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	Volgt actief trends en ontwikkelingen in de juweliersbranche, zodat hij voorstellen kan doen voor het optimaliseren van het inkoopbeleid.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: detailhandelsmarketing• Vakkennis: huisregels• Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Inventariseert actief de wensen van klanten, zodat hij voorstellen kan doen voor het optimaliseren van het inkoopbeleid.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	Doet voorstellen voor het optimaliseren van het inkoopbeleid met de juwelier, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om het inkoopbeleid aan te passen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont inzicht in trends en ontwikkelingen in de markt en bedenkt op basis hiervan voorstellen voor inkoopbeleid, zodat de juwelier het meest actuele aanbod kan verkrijgen voor zijn klanten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf**1.4 werkproces: Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen**

Omschrijving	De medewerker juwelier doet op basis van het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen voorstellen voor de presentatie van juweliersartikelen. Hij bouwt op basis van het presentatieplan commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties op van de geselecteerde juweliersartikelen. Hij brengt promotiemateriaal aan in de winkel. Hij voert beveiligingsmaatregelen uit en voorkomt derving in de winkel. Hierbij houdt hij zich aan de voorschriften inzake de waarborgwet. Hij controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert gemaakte fouten.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Voorstel voor presentatie van juweliersartikelen.• Commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties van juweliersartikelen, die in overeenstemming zijn met de bedrijfsformule en voldoen aan de veiligheidseisen en de voorschriften van de waarborgwet.• Presentaties zijn gecontroleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt bij het opbouwen van de presentaties conform de veiligheidsvoorschriften van het juweliersbedrijf en de voorschriften van de waarborgwet, zodat derving voorkomen wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: frontpresentatie, tijdelijke artikelpresentatie• Vakkennis: huisstijl• Vakkennis: prijs- en tekstkaarten• Vakkennis: veiligheidsvoorschriften• Vakkennis: waarborgwet• Vakkennis: winkelexterieur en –interieur• Vakkennis: winkelformule• Vakvaardigheden: presenteren
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen	Controleert de presentaties van de juweliersartikelen, prijzen en veiligheid, accepteert niet dat dit beneden de maat is en herstelt fouten totdat de presentatie voldoet aan de eisen van het bedrijf, veiligheid en de waarborgwet.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	Doet voorstellen voor presentaties met de juwelier, zodat deze hiervan op de hoogte is en toestemming kan geven om de presentaties op te bouwen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf**1.4 werkproces: Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	Toont bij het maken van de voorstellen en het bouwen van presentaties begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.5 werkproces: Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel			
Omschrijving	De medewerker juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Hij richt de etalage(s) in en brengt de presentaties van de collectie op orde. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Hij werkt bij het inrichten en uitruimen volgens bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De juwelierswinkel is voor openingstijd ingericht met de gewenste uitstraling en na sluitingstijd uitgeruimd volgens de bedrijfsvoorschriften. Voor collega's is duidelijk hoe etalages en vitrines moeten worden ingericht. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de veiligheidsvoorschriften en de bedrijfsvoorschriften voor het inrichten en uitruimen van de etalages en vitrines, zodat derving uit de winkel voorkomen wordt en het voor collega's duidelijk is hoe de etalages en vitrines moeten worden ingericht.	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis: bedrijfsvoorschriften Vakkennis: veiligheidsvoorschriften Vakvaardigheden: inrichten vitrines en etalages
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Past stijl van etalage en vitrine aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het juweliersbedrijf, zodat de winkel uitnodigend is voor klanten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		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																					
2.1	Verkopen van juweliersartikelen					x			x	x		x							x		
2.2	Ontwerpen van nieuw juweliersartikel																				
2.3	Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen																				
2.4	Ontvangen en afhandelen van klachten				x	x												x			
2.5	Afhandelen van verkoop en advies									x	x								x		
2.6	Voorkomen van criminaliteit																			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. middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.1 werkproces: Verkopen van juweliersartikelen			
Omschrijving	De medewerker juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het artikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer gespecialiseerde collega.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De koopwens van de klant is duidelijk. • De klant is op vakkundige en klantvriendelijke wijze geadviseerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hierbij is rekening gehouden met zowel de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie. • De medewerker juwelier brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Signaleert kansen om (bij-)artikelen te verkopen, zodat hij passende actie kan ondernemen richting de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: behoefteonderzoek • Vakkennis: detailhandelsmarketing • Vakkennis: fasen van het verkoopgesprek • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment • Vakkennis: verkoopargumenten • Vakvaardigheden: commerciële vaardigheden • Vakvaardigheden: verkoop- en gesprekstechnieken

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

2.1 werkproces: Verkopen van juweliersartikelen

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Stelt zich op als gastheer, zodat de klant zich welkom voelt in de winkel en stelt vragen aan de klant om zijn wensen, koop- en informatiebehoefte te achterhalen, zodat hij op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek kan bepalen. Daarnaast sluit hij met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt in het gesprek aan op verkoop door met voorstellen te komen en verkoopargumenten te gebruiken die passen bij de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het juweliersartikel en/of bij-artikel.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Geeft de klant op deskundige en betrouwbare wijze duidelijke informatie over de juweliersartikelen, zodat de klant vertrouwen heeft in het advies dat hij krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	Roept tijdig de hulp in van een gespecialiseerde collega wanneer hij vragen van de klant zelf niet kan beantwoorden, zodat de klant deskundig advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Associeert de wens van de klant vlot met de mogelijkheden van het assortiment, zodat hij de klant een passend juweliersartikel kan adviseren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.4 werkproces: Ontvangen en afhandelen van klachten**

Omschrijving	De medewerker juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij staat de klant te woord, luistert naar hem en achterhaalt de aard van het probleem. Hij geeft de klacht door aan de juwelier.		
Gewenst resultaat	De aard van de klacht is op een klantvriendelijke manier achterhaald en zo volledig mogelijk doorgegeven aan de juwelier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Luisteren	Luistert aandachtig naar de klant en achterhaalt de aard van het probleem zonder direct in discussie te gaan, zodat de klant zich gehoord en begrepen voelt.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: bedrijfsvoorschriften• Vakkennis: kennis van (consumenten)psychologie• Vakvaardigheden: gespreks- en luistervaardigheid
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geeft prioriteit aan de zorgen van de klant en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Roept tijdig de hulp in van de juwelier, maakt melding van de klacht en zorgt bij het overdragen van de klacht dat de juwelier goed geïnformeerd is, zodat hij klacht zo effectief mogelijk kan afhandelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.5 werkproces: Afhandelen van verkoop en advies**

Omschrijving	De medewerker juwelier rekent na het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten en informeert de klant over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant in een klantenbestand en neemt op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	Het juweliersartikel, de reparatie of de dienst is volgens de bedrijfsvoorschriften op klantvriendelijke wijze afgerekend en geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de benodigde gegevens nauwkeurig en volledig in het klantenbestand, zodat een volledige administratie wordt bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: bedrijfsvoorschriftenVakkennis: betaalmiddelen en wisselgeldVakkennis: computerprogramma'sVakkennis: garantiebewijzen, certificatenVakkennis: veiligheid en dervingVakvaardigheden: rekenvaardigheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Verzorgt de afhandeling van de verkoop van het juweliersartikel, de reparatie of de dienst volgens de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften, zodat dit op een correcte en veilige manier plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Sluit bij de afhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Informeert de klant op duidelijke wijze over garantie en service die het juweliersbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.6 werkproces: Voorkomen van criminaliteit			
Omschrijving	De medewerker juwelier reageert tijdens de werkzaamheden in de juwelierswinkel alert en actief op (het ontstaan van) criminaliteit en houdt rekening met de overige klanten. Hij neemt preventieve maatregelen en werkt volgens bedrijfsvoorschriften om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Criminaliteit wordt voorkomen • Overlast voor de overige klanten wordt zo veel mogelijk voorkomen 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsvoorschriften correct toe om criminaliteit te voorkomen en wanneer zich criminaliteit voordoet, zodat de overlast (voor de overige klanten) tot een minimum beperkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: kennis van (consumenten)psychologie
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor de overige klanten zo veel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begleiden	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																					
3.1	Adviseren over reparaties					x			x			x							x		
3.2	Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert					x						x								x	
3.3	Uitvoeren van reparaties											x	x							x	
3.4	Aansturen van goud-/zilver-smid/ uurwerktechnicus																				

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 Medewerker Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.1 werkproces: Adviseren over reparaties			
Omschrijving	De medewerker juwelier ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de aard van het probleem of de wens van de klant. Hij beoordeelt het juweliersartikel door de materialen die gebruikt zijn en hun kwaliteit te analyseren, de staat vast te stellen en de edelstenen te toetsen. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Wensen en probleem van de klant zijn geïnterpreteerd. • Staat van het juweliersartikel is beoordeeld. • Mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie is bepaald. • Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies, dat afgestemd is op de behoefte van de klant, zodat de klant weloverwogen kan besluiten of en hoe hij zijn juweliersartikel laat repareren. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klanten gegronde informatie en juist advies over de reparatiemogelijkheden, welke aansluit bij de wens van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: detailhandelmarketing • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment • Vakkennis: kennis van reparatiemogelijkheden • Vakvaardigheden: analyseren en beoordelen van juweliersartikelen • Vakvaardigheden: analyseren en beoordelen van reparatiemogelijkheden • Vakvaardigheden: werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

3.1 werkproces: Adviseren over reparaties

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Geeft de klant informatie en advies aansluitend bij de wens van de klant en de mogelijkheden van de reparatie, zodat het voor de klant duidelijk is welke (on)mogelijkheden en risico's en kosten er zijn bij de reparatie. Daarnaast stuurt hij klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt bij een complexe beoordeling of analyse een meer gespecialiseerde collega of reparateur, zodat hij een correcte inschatting kan maken van de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont inzicht in de aard van het probleem, de staat van het juweliersartikel en de reparatiemogelijkheden, zodat hij de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie kan beoordelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk**3.2 werkproces: Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert**

Omschrijving	De medewerker juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden aan een reparateur. Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie registreert de medewerker juwelier samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat en de kenmerken op een opdrachtbon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een juiste omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden• Besluit over wie de reparatie uitvoert.• Een volledig en actueel reparatievolgsysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Houdt zich bij het beschrijven van de reparatiebon en het registreren van de gegevens van de reparatie aan de bedrijfsvoorschriften in het reparatievolgsysteem, zodat duidelijk is wat gerepareerd moet worden, door wie en wanneer en het reparatieproces nauwkeurig gevolgd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: kennis van reparatievolgsystemen• Vakvaardigheden: beoordelen van reparatiemogelijkheden• Vakvaardigheden: helder en eenduidig formuleren
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt de juwelier wanneer hij niet zeker is van zijn besluit, zodat de juiste medewerker het juweliersartikel repareert.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht in de complexiteit van de reparatie en maakt vlot associaties met eigen reparatietechnisch vermogen, zodat hij kan bepalen of hij de reparatie zelf uitvoert of dat een andere medewerker dat beter kan doen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties			
Omschrijving	De medewerker juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij zet batterijen in, polijst juweliersartikelen, reinigt juweliersartikelen, maakt banden op maat en zet ze aan, stelt sluitingen af en zet ze aan, maakt kettingwerk en ringen op maat, rijgt en knoopt parel- en edelsteencolliers en lakt ze eventueel in, controleert horloges op waterdichtheid en voert machinale gravures uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk.		
Gewenst resultaat	Het juwelierswerk is efficiënt in optimale staat hersteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	Controleert de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving en herstelt fouten, totdat het juweliersartikel in optimale staat hersteld is.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortimentVakkennis: kennis van reparatietechnieken, gereedschappen, hulpmiddelen en materialenVakvaardigheden: banden op maat maken en aanzettenVakvaardigheden: batterij inzettenVakvaardigheden: controleren op waterdichtheidVakvaardigheden: kettingwerk/ringen op maat makenVakvaardigheden: kwaliteitscontrole kunnen uitvoerenVakvaardigheden: machinale gravures uitvoerenVakvaardigheden: polijstenVakvaardigheden: reinigenVakvaardigheden: rijgen, knopen en lakken van colliersVakvaardigheden: sluitingen afstellen en aanzetten
-------------------	---	---	--

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk				
3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties				
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Bepaalt op basis van de soort reparatie die hij gaat uitvoeren de materialen en middelen en gebruikt deze verantwoord, zodat hij de reparatiewerkzaamheden efficiënt kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont aan dat hij relevante methoden en technieken beheerst en inzicht heeft om kleine reparaties aan juweliersartikelen te verrichten, werkt precies, en toont een goede oog-handcoördinatie op zo'n manier dat het artikel niet beschadigt en het in optimale staat hersteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

2.2 Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		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																					
1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen										x	x								x	
1.2	Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid																				
1.3	Doen van voorstellen voor inkoopbeleid																				
1.4	Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen											x	x						x	x	
1.5	Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel									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 Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.1 werkproces: Verwerken van bestelde juweliersartikelen			
Omschrijving	De juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij. Hij boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De afwijkingen en beschadiging in de levering zijn genoteerd. • De geleverde juweliersartikelen zijn ingeboekt in de (voorraad)administratie en ingesorteerd op de daarvoor bedoelde plaats. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Boekt de geleverde juweliersartikelen volledig en accuraat in in de (voorraad)administratie en noteert de gesignaleerde afwijkingen en beschadigingen volledig, zodat duidelijk is welke juweliersartikelen in voorraad zijn en voor welke artikelen contact opgenomen moet worden met de leverancier.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: (voorraad)administratiesysteem • Vakkennis: kennis van de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgescreven procedures 	Hanteert bij het uitpakken en controleren van de levering en het insorteren van de juweliersartikelen de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsvoorschriften, zodat de juweliersartikelen op veilige wijze op de daarvoor bedoelde plaats ingesorteerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de geleverde juweliersartikelen zorgvuldig met de geleidedocumenten en de bestelling en beoordeelt kritisch of deze overeenkomen en controleert de geleverde juweliersartikelen op beschadigingen, zodat verkeerd geleverde of beschadigde juweliersartikelen niet verder verwerkt worden. Daarnaast sorteert hij juweliersartikelen zorgvuldig in op de daarvoor bedoelde plaats in het juweliersbedrijf, zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf**1.4 werkproces: Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen**

Omschrijving	De juwelier stelt aan de hand van de bedrijfsformule en de marketingkennis een presentatieplan op. Vervolgens maakt hij een keuze uit de sieraden, gebruiksvoorwerpen en uurwerken van de collectie die hij wil tonen. Hij bouwt op basis van het presentatieplan commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties op van de geselecteerde juweliersartikelen. Hij brengt promotiemateriaal aan in de winkel. Hij voert beveiligingsmaatregelen uit en voorkomt derving in de winkel. Hierbij houdt hij zich aan de voorschriften inzake de waarborgwet. Hij controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert gemaakte fouten.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties van juweliersartikelen, die in overeenstemming zijn met de bedrijfsformule en voldoen aan de veiligheidseisen en de voorschriften van de waarborgwet.• Presentaties zijn gecontroleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt bij het opbouwen van de presentaties conform de veiligheidsvoorschriften van het juweliersbedrijf en de voorschriften van de waarborgwet en controleert de beveiliging van de artikelen, zodat derving voorkomen wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: bedrijfsformule• Vakkennis: frontpresentatie, tijdelijke artikelpresentatie• Vakkennis: prijs- en tekstkaarten• Vakkennis: veiligheidsvoorschriften• Vakkennis: waarborgwet• Vakkennis: winkelexterieur en –interieur• Vakvaardigheden: presenteren
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen	Controleert de presentaties van de juweliersartikelen, prijzen en veiligheid, accepteert niet dat dit beneden de maat is en herstelt fouten totdat de presentatie voldoet aan de eisen van het bedrijf, veiligheid en de waarborgwet.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	Selecteert op basis van het presentatieplan de sieraden, uurwerken en gebruiksvoorwerpen uit de collectie die hij wil tonen, zodat hij een presentatie van juweliersartikelen opbouwt die afgestemd is op de behoefte van de klant en de ontwikkelingen in de markt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf**1.4 werkproces: Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	Toont inzicht in de bedrijfsformule, marketing en presentatietechnieken, zodat hij een presentatieplan kan opstellen voor het overzichtelijk en commercieel aantrekkelijk presenteren van juweliersartikelen. Daarnaast toont hij bij het bouwen van presentaties begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.5 werkproces: Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel			
Omschrijving	De juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Hij richt de etalage(s) in en brengt de presentaties van de collectie op orde. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Hij werkt bij het inrichten en uitruimen volgens bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De juwelierswinkel is voor openingstijd ingericht met de gewenste uitstraling en na sluitingstijd uitgeruimd volgens de bedrijfsvoorschriften. Voor collega's is duidelijk hoe etalages en vitrines moeten worden ingericht. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de veiligheidsvoorschriften en de bedrijfsvoorschriften voor het inrichten en uitruimen van de etalages en vitrines , zodat derving uit de winkel voorkomen wordt en het voor collega's duidelijk is hoe de etalages en vitrines moeten worden ingericht.	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis: bedrijfsvoorschriften Vakkennis: veiligheidsvoorschriften Vakvaardigheden: inrichten vitrines en etalages
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Past stijl van etalage en vitrine aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het juweliersbedrijf, zodat de winkel uitnodigend is voor klanten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		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																					
2.1	Verkopen van juweliersartikelen					x			x	x		x							x		
2.2	Ontwerpen van nieuw juweliersartikel					x				x		x	x			x			x		
2.3	Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen	x								x	x	x									
2.4	Ontvangen en afhandelen van klachten				x			x											x	x	
2.5	Afhandelen van verkoop en advies									x	x								x	x	
2.6	Voorkomen van criminaliteit																			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 Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.1 werkproces: Verkopen van juweliersartikelen			
Omschrijving	De juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het artikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer gespecialiseerde collega.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De koopwens van de klant is duidelijk. • De klant is op vakkundige en klantvriendelijke wijze geadviseerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hierbij is rekening gehouden met zowel de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie. • De juwelier brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Signaleert kansen om (bij-)artikelen te verkopen, zodat hij passende actie kan ondernemen richting de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: behoefteonderzoek • Vakkennis: detailhandelsmarketing • Vakkennis: fasen van het verkoopgesprek • Vakkennis: huisregels • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment • Vakkennis: klantgroepen • Vakkennis: koopmotieven • Vakkennis: verkoopargumenten • Vakvaardigheden: commerciële vaardigheden • Vakvaardigheden: verkoop- en gesprekstechnieken

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

2.1 werkproces: Verkopen van juweliersartikelen

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Stelt zich op als gastheer, zodat de klant zich welkom voelt in de winkel en stelt vragen aan de klant om zijn wensen, koop- en informatiebehoefte te achterhalen, zodat hij op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek kan bepalen. Daarnaast sluit hij met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt in het gesprek aan op verkoop door met voorstellen te komen en verkoopargumenten te gebruiken die passen bij de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het juweliersartikel en/of bij-artikel.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Geeft de klant op deskundige en betrouwbare wijze duidelijke informatie over de juweliersartikelen, zodat de klant vertrouwen heeft in het advies dat hij krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	Roept tijdig de hulp in van een gespecialiseerde collega wanneer hij vragen van de klant zelf niet kan beantwoorden, zodat de klant deskundig advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Associeert de wens van de klant vlot met de mogelijkheden van het assortiment, zodat hij de klant een passend juweliersartikel kan adviseren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.2 werkproces: Ontwerpen van nieuw juweliersartikel**

Omschrijving	De juwelier inventariseert de wensen van de klant voor het ontwerpen van een nieuw juweliersartikel, de gelegenheid waarvoor het juweliersartikel gemaakt moet worden en het budget van de klant. In overleg met de klant stelt hij de stijl, vorm, materialen en edelstenen vast. Op basis van deze informatie ontwerpt hij in overleg met de klant het nieuw te vervaardigen juweliersartikel. Indien noodzakelijk betreft hij de goud-/zilvermid bij het ontwerpen van het juweliersartikel. Hij werkt het ontwerp uit in een ontwerpschets.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een ontwerpschets, die voldoet aan de wensen van de klant en realiseerbaar is.• Originele ideeën en ontwerpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">• Vernieuwend en creatief handelen	Experimenteert bij het ontwerpen van het juweliersartikel met materialen, technieken, vormen, ideeën, zodat hij tot originele ideeën komt.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Brede basiskennis van eigenschappen en toepassingen van materialen• Vakkennis: Edelstenen• Vakkennis: Fournituren• Vakkennis: Kennis van alle relevante technieken en bewerkingen• Vakkennis: kennis van de waarde van) juweliersartikelen en benamingen• Vakkennis: kennis van stijlen en modetrends• Vakkennis: Materialen• Vakkennis: vormgevingselementen• Vakvaardigheden: ideeën d.m.v. schetsen overbrengen aan de klant
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest materialen en technieken, rekening houdend met mogelijkheden, beperkingen, beschikbaarheid en kosten hiervan, zodat het ontwerp realiseerbaar is en binnen het budget van de klant blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.2 werkproces: Ontwerpen van nieuw juweliersartikel**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Inventariseert de wensen van de klant met betrekking tot budget, materiaal, stijl en gelegenheid, zodat hij zijn ontwerp hierop kan laten aansluiten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	Bespreekt de ontwerpmogelijkheden met de klant in heldere taal en licht de ideeën en de mogelijkheden met een voor de klanten te begrijpen woordkeuze toe, zodat de klant weloverwogen voor een ontwerp kan kiezen dat bij hem past.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt zonodig de goud-/zilvermid met betrekking tot de mogelijkheden van de materialen, zodat de juwelier zeker weet dat het ontwerp realiseerbaar is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont bij het ontwerpen van juweliersartikelen inzicht in technieken en in de eigenschappen en toepassingen van materialen en consequenties van keuzes, zodat hij met de klant tot keuzes kan komen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.3 werkproces: Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen			
Omschrijving	<p>De juwelier ontvangt klanten die de waarde van een sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp willen laten indiceren. Hij informeert naar het doel hiervan. Indien de klant een officiële taxatie wil, schakelt hij een taxateur in.</p> <p>Hij analyseert de materialen die gebruikt zijn en de kwaliteit van de materialen. Hij beoordeelt uit welke periode of stroming het juweliersartikel afkomstig is. Hij toetst en determineert de edelstenen. En hij beoordeelt de staat van het juweliersartikel. Op basis van deze beoordelingspunten schat hij de waarde van het juweliersartikel in. Hij beschrijft conform de checklist de beoordelingspunten en zijn bevindingen in een rapport. Hij informeert de klant over de indicatie van de waarde en de totstandkoming en geeft ten allen tijde aan dat het om een indicatie gaat.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Onderbouwde indicatie van de waarde van het sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp. • Rapport conform de checklist. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

2.3 werkproces: Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Beslist op basis van het doel van de waarde-indicering van het juweliersartikel of hij een taxateur moet inschakelen, zodat de klant de benodigde waardebepaling krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis: (kennis van de waarde van) juweliersartikelen en benamingen Vakkennis: Edelstenen Vakkennis: Fatsoen en materiaalkosten Vakkennis: Fournituren Vakkennis: Inzicht in de markt Vakkennis: Inzicht in prijsopbouw Vakkennis: Kennis van alle relevante technieken en bewerkingen Vakkennis: Kennis van stijlen en stijlperioden Vakkennis: Kennis van verschillende taxatiewaarden en wettelijke bepalingen Vakkennis: Materialen Vakvaardigheden: analyseren, determineren en beoordelen van juweliersartikelen Vakvaardigheden: hanteren van de checklist Vakvaardigheden: rekenvaardigheid, taalvaardigheid Vakvaardigheden: werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Geeft een nauwkeurige omschrijving van alle onderdelen, beschrijft de beoordelingspunten en zijn bevindingen conform de checklist in een rapport .	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.3 werkproces: Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt de klant in begrijpelijke woorden uit hoe de waarde-indicatie tot stand is gekomen, hoe deze geïnterpreteerd dient te worden en dat het om een indicatie gaat, zodat de klant vertrouwen heeft in de deskundigheid van de indicatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Analyseert het juweliersartikel op systematische wijze, determineert de edelstenen en beoordeelt de staat van het artikel en op basis van deze beoordelingspunten schat hij de waarde van het juweliersartikel in, zodat hij een onderbouwde waarde-indicatie van het juweliersartikel geeft.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.4 werkproces: Ontvangen en afhandelen van klachten			
Omschrijving	De juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij staat de klant te woord, luistert naar hem en achterhaalt de aard van het probleem. Hij lost dit naar tevredenheid van de klant en het juweliersbedrijf op.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren 	Luistert aandachtig naar de aard van het probleem van de klant zonder direct in discussie te gaan, zodat de klant zich gehoord voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: garantiebepalingen van leveranciers en het juweliersbedrijf • Vakkennis: kennis van (consumenten)psychologie • Vakvaardigheden: gespreks- en luistervaardigheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert op correcte wijze de bedrijfsvoorschriften en garantiebepalingen van leveranciers en het juweliersbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	Voorkomt escalatie en zoekt actief naar mogelijkheden om de goede relatie te herstellen, zodat de klant met een tevreden gevoel het juweliersbedrijf verlaat.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.5 werkproces: Afhandelen van verkoop en advies**

Omschrijving	De juwelier rekent n a het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten en informeert de klant over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant in een klantenbestand en neemt op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	Het juweliersartikel, de reparatie of de dienst is volgens de bedrijfsvoorschriften op klantvriendelijke wijze afgerekend en geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de benodigde gegevens nauwkeurig en volledig in het klantenbestand, zodat een volledige administratie wordt bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: betaalmiddelen en wisselgeldVakkennis: computerprogramma'sVakkennis: garantiebewijzen, certificatenVakkennis: huisregelsVakkennis: veiligheid en dervingVakvaardigheden: rekenvaardigheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Verzorgt de afhandeling van de verkoop van het juweliersartikel, de reparatie of de dienst volgens de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften, zodat dit op een correcte en veilige manier plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Sluit bij de afhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Informeert de klant op duidelijke wijze over garantie en service die het juweliersbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.6 werkproces: Voorkomen van criminaliteit**

Omschrijving	De juwelier reageert tijdens de werkzaamheden in de juwelierswinkel alert en actief op (het ontstaan van) criminaliteit en houdt rekening met de overige klanten. Hij neemt preventieve maatregelen en werkt volgens bedrijfsvoorschriften om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Criminaliteit wordt voorkomen• Overlast voor de overige klanten wordt zo veel mogelijk voorkomen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Past de bedrijfsvoorschriften correct toe om criminaliteit te voorkomen en wanneer zich criminaliteit voordoet, zodat de overlast (voor de overige klanten) tot een minimum beperkt wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: bedrijfsvoorschriften• Vakkennis: kennis van (consumenten)psychologie
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor de overige klanten zo veel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk		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																					
3.1	Adviseren over reparaties								x			x							x		
3.2	Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert		x									x								x	
3.3	Uitvoeren van reparaties											x	x							x	
3.4	Aansturen van goud-/zilver-smid/ uurwerktechnicus		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 Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.1 werkproces: Adviseren over reparaties			
Omschrijving	De juwelier ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de wensen van de klant of achterhaalt de aard van het probleem. Hij beoordeelt het juweliersartikel door de materialen die gebruikt zijn en hun kwaliteit te analyseren, de staat vast te stellen en de edelstenen te toetsen. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Wensen en probleem van de klant zijn geïventariseerd. • Staat van het juweliersartikel is beoordeeld. • Mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie is bepaald. • Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies, dat afgestemd is op de behoefte van de klant, zodat de klant weloverwogen kan besluiten of en hoe hij zijn juweliersartikel laat repareren. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klanten gegronde informatie en juist advies over de reparatiemogelijkheden, welke aansluit bij de wens van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: kennis van reparatiemogelijkheden • Vakvaardigheden: analyseren en beoordelen van juweliersartikelen • Vakvaardigheden: analyseren en beoordelen van reparatiemogelijkheden • Vakvaardigheden: werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Geeft de klant informatie en advies dat aansluit bij de wens van de klant en de mogelijkheden van de reparatie, zodat het voor de klant duidelijk is welke (on)mogelijkheden en risico's en kosten er zijn bij de reparatie. Daarnaast stuurt hij klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk**3.1 werkproces: Adviseren over reparaties**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont inzicht in de aard van het probleem, de staat van het juweliersartikel en de reparatiemogelijkheden, zodat hij de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie kan beoordelen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

3.2 werkproces: Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert

Omschrijving	De juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden aan medewerkers of aan een reparateur. Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie registreert de juwelier samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat en de kenmerken op een opdrachtbon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een juiste omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden• Besluit over wie de reparatie uitvoert.• Een volledig en actueel reparatievolgsysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren	Wijst zonodig reparaties toe aan medewerkers of aan een reparateur, zodat de werkzaamheden evenwichtig verdeeld worden.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: kennis van reparatievolgsystemen• Vakvaardigheden: beoordelen van reparatiemogelijkheden• Vakvaardigheden: helder en eenduidig formuleren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Houdt zich bij het beschrijven van de reparatiebon en het registreren van de gegevens van de reparatie aan de bedrijfsvoorschriften, zodat duidelijk is wat gerepareerd moet worden, door wie en wanneer en het reparatieproces nauwkeurig gevolgd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht in de complexiteit van de reparatie en maakt vlot associaties met eigen reparatietechnisch vermogen en dat van medewerkers, zodat hij kan bepalen of hij de reparatie zelf uitvoert of dat een andere medewerker dat beter kan doen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties			
Omschrijving	De juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij zet batterijen in, polijst juweliersartikelen, reinigt juweliersartikelen, maakt banden op maat en zet ze aan, stelt sluitingen af en zet ze aan, maakt kettingwerk en ringen op maat, rijgt en knoopt parel- en edelsteencolliers en lakt ze eventueel in, controleert horloges op waterdichtheid en voert machinale gravures uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk.		
Gewenst resultaat	Het juwelierswerk is efficiënt in optimale staat hersteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	Controleert de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving en herstelt fouten, totdat het juweliersartikel in optimale staat hersteld is.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortimentVakkennis: kennis van reparatietechnieken, gereedschappen, hulpmiddelen en materialenVakvaardigheden: banden op maat maken en aanzettenVakvaardigheden: batterij inzettenVakvaardigheden: controleren op waterdichtheidVakvaardigheden: kettingwerk/ringen op maat makenVakvaardigheden: kwaliteitscontrole kunnen uitvoerenVakvaardigheden: machinale gravures uitvoerenVakvaardigheden: polijstenVakvaardigheden: reinigenVakvaardigheden: rijgen, knopen en lakken van colliersVakvaardigheden: sluitingen afstellen en aanzetten
-------------------	---	---	--

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk				
3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties				
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Bepaalt op basis van de soort reparatie die hij gaat uitvoeren de materialen en middelen en gebruikt deze verantwoord, zodat hij de reparatiewerkzaamheden efficiënt kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> • 	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont aan dat hij relevante methoden en technieken beheerst en inzicht heeft om kleine reparaties aan juweliersartikelen te verrichten, werkt precies, en toont een goede oog-handcoördinatie op zo'n manier dat het artikel niet beschadigt en het in optimale staat hersteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • 	Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.4 werkproces: Aansturen van goud-/zilvermid/ uurwerktechnicus			
Omschrijving	De juwelier stuurt een goud-/zilvermid/uurwerktechnicus aan voor uit te voeren werkzaamheden. Hij spreekt de uit te voeren werkzaamheden door en maakt afspraken over levertijd en tarief. Hij ziet toe op een tijdige levering en controleert het artikel voordat hij het aan de klant levert.		
Gewenst resultaat	Werkzaamheden aan een juweliersartikel zijn tegen de gunstigste voorwaarden en volgens afspraak uitgevoerd		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	Geeft de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus duidelijk aan wat er gerepareerd moet worden en licht de statusbeschrijving van het juweliersartikel toe, zodat de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus het juweliersartikel volgens afspraak kan repareren.	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis: Fatsoen en materiaalkosten Vakkennis: Inzicht in prijsopbouw Vakkennis: kwaliteitseisen Vakkennis: plannen Vakkennis: reparatiemogelijkheden en-technieken Vakvaardigheden: commerciële vaardigheden Vakvaardigheden: uitvoeren van een kwaliteitscontrole
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Bewaakt de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving, zodat tijdig actie ondernomen kan worden richting de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus wanneer de reparatie niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen 	Onderhandelt met de goud-/zilvermid/ uurwerktechnicus met behulp van steekhoudende argumenten over het reparatietarief en de materiaalkosten en probeert eruit te halen wat realistisch gezien mogelijk is, zodat de juwelier het juweliersartikel tegen de gunstigste voorwaarden laat repareren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Spreekt een planning af met de goud-/zilvermid/ uurwerktechnicus bewaakt de voortgang en onderneemt zonodig actie, zodat de juwelier het juweliersartikel volgens afspraak aan de klant kan leveren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen																					
4.1	Starten en vormgeven van juweliersbedrijf	x				x			x		x							x			
4.2	Analyseren van markt														x	x					
4.3	Promoten en profileren van juweliersbedrijf							x		x											x
4.4	Vormen van netwerken en hierin participeren							x				x									
4.5	Vaststellen van verkoopprijzen/tarieven en maken van offertes									x	x	x									x
4.6	Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van juweliersbedrijf										x									x	
4.7	Beoordelen van investeringen													x		x					
4.8	Beheren van bedrijfsadministratie										x									x	

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		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
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.9	Inkopen van juweliersartikelen	x							x									x							x	
4.10	Voeren van personeelsbeleid	x												x												x
4.11	Voeren van beleid op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo	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 Juwelier

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
4.1 werkproces: Starten en vormgeven van juweliersbedrijf			
Omschrijving	De juwelier besluit over de vraag of hij zich gaat vestigen en kiest een bijpassende ondernemingsvorm en bedrijfsformule. Hij stelt een ondernemingsplan op voor zijn juweliersbedrijf. Hij overlegt daarover met relevante personen en instanties en legt hen zijn ondernemingsplan voor. Hij voert de noodzakelijke administratieve handelingen uit. Hij bepaalt de inrichting van het juweliersbedrijf en besluit welke marketingactiviteiten op welk moment ondernomen moeten worden en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij bewaakt de voortgang van de activiteiten en past waar nodig de activiteiten of het ondernemingsplan aan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een ondernemingsplan dat de noodzakelijke informatie bevat om een juweliersbedrijf op te starten. • Het opstarten van het juweliersbedrijf is volgens wettelijke richtlijnen verlopen • De noodzakelijke administratieve handelingen zijn uitgevoerd. • Marketingactiviteiten zijn realistisch gepland. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfvertrouwen tonen 	Onderneemt met zelfvertrouwen de benodigde activiteiten en maakt keuzes, die ertoe leiden dat het juweliersbedrijf van de grond komt.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: inzicht in marketinginstrumenten en bedrijfsformules • Vakkennis: kennis van de markt • Vakkennis: moderne vreemde talen • Vakkennis: ondernemingsplan • Vakkennis: ondernemingsvormen • Vakkennis: wettelijke en andere voorschriften t.a.v. vestiging • Vakvaardigheden: argumenteren • Vakvaardigheden: Controleren en corrigeren • Vakvaardigheden: opstellen van een marktonderzoek • Vakvaardigheden: plannen en organiseren

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.1 werkproces: Starten en vormgeven van juweliersbedrijf**

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Formuleert een volledig ondernemingsplan en voert de nodige administratieve handelingen accuraat uit volgens wettelijke richtlijnen, zodat anderen geïnformeerd kunnen worden over het te starten juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	Onderzoekt de markt voor juweliers en bepaalt zijn concurrentiepositie, zodat hij kan besluiten of hij een juweliersbedrijf gaat vestigen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Onderbouwt het ondernemingsplan met steekhoudende argumenten, zodat betrokkenen overtuigd raken van het bestaansrecht van het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenMensen en middelen organiserenVoortgang bewaken	Plant activiteiten realistisch, regelt tijdig de benodigde mensen en middelen en bewaakt de voortgang van de activiteiten, zodat hij, wanneer nodig, de activiteiten op tijd kan bijsturen of het ondernemingsplan kan aanpassen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt relevante personen en instanties, zodat de meningen en ideeën van anderen opgenomen kunnen worden in het ondernemingsplan.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.2 werkproces: Analyseren van markt**

Omschrijving	De juwelier volgt de ontwikkelingen en trends in de nationale en internationale markt. Hij bezoekt vakbeurzen en bekijkt het internet. Hij gaat na welke klantgroepen onderscheiden kunnen worden en welke producten daarbij aansluiten. Op basis hiervan bepaalt hij welke klantgroep(en) hij wil bedienen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">de juwelier heeft bepaald welke klantengroep hij wil bedienen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen	Houdt rekening met de lange termijn doelen van de onderneming en met toekomstige trends en ontwikkelingen, zodat hij tijdig zijn marktstrategie kan aanpassen aan de marktsituatie en de behoeften van de beoogde klantengroep.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: kennis van de marktVakkennis: kennis van marketingVakkennis: moderne vreemde talen
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">Openstaan voor nieuwe informatieVanuit meerdere invalshoeken kijken	Is alert op signalen over huidige en toekomstige markttrends, over concurrentie en (inter)nationale ontwikkelingen en bestudeert deze vanuit een breed perspectief, zodat hij een gefundeerd besluit kan nemen over de klantengroep die hij wil bedienen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.3 werkproces: Promoten en profileren van juweliersbedrijf**

Omschrijving	De juwelier zet marketing- en pr-instrumenten in om de beoogde klantgroep(en) te benaderen. Naar aanleiding van de gekozen strategie bouwt hij een imago of bedrijfsformule op. Hij zorgt hiermee voor naamsbekendheid van het juweliersbedrijf.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Naamsbekendheid van het juweliersbedrijf.• Potentiële klanten hebben een positief beeld van het juweliersbedrijf en het assortiment.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none">• Geestdrift tonen	Toont zich sterk betrokken bij het opzetten van pr-activiteiten door hard te werken en zonder problemen veel tijd en energie te investeren, zodat hij zich met het juweliersbedrijf in één keer succesvol profileert.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: kennis van de markt• Vakkennis: kennis van marketing• Vakkennis: Kennis van promotionele instrumenten• Vakkennis: moderne vreemde talen• Vakvaardigheden: Communiceren• Vakvaardigheden: maken van sterkte-zwakke analyse• Vakvaardigheden: plannen en organiseren• Vakvaardigheden: presenteren
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	Presenteert het juweliersbedrijf en het assortiment op een overtuigende, enthousiaste en deskundige wijze, zodat potentiële klanten een positief beeld van het juweliersbedrijf hebben.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	Legt makkelijk contact met anderen, zodat hij kansen krijgt om het juweliersbedrijf te promoten en te profileren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.4 werkproces: Vormen van netwerken en hierin participeren**

Omschrijving	De juwelier vormt actief netwerken van belanghebbenden die meerwaarde kunnen hebben voor zijn juweliersbedrijf (klanten, ondernemers, leveranciers, financiers, verzekeraars e.d). Hij participeert in deze netwerken. Hierbij werkt hij samen aan opdrachten. Hij wisselt ervaringen uit en deelt expertise.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Samenwerkingsvormen die meerwaarde opleveren voor het juweliersbedrijf.• Groei van expertise.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Legt actief contact met mensen binnen de juweliersbranche en bouwt en onderhoudt een relatienetwerk, zodat samenwerkingsbanden kunnen ontstaan, de eigen expertise toeneemt en ontwikkelingen sneller worden gesignaleerd.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Kennis van de branche• Vakkennis: Kennis van de juweliersartikelen• Vakkennis: kennis van de markt• Vakkennis: moderne vreemde talen• Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken• Vakvaardigheden: Netwerkvaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	Werkt waar mogelijk samen, wisselt kennis en expertise uit met de deelnemers in het netwerk, zodat betrokkenen van elkaar blijven leren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.5 werkproces: Vaststellen van verkoopprijzen/tarieven en maken van offertes**

Omschrijving	De juwelier bepaalt op basis van de te behalen winstmarge, de btw en directe en indirecte kosten een reële prijs voor zijn juweliersartikelen en een tarief voor zijn diensten. Hierbij houdt hij rekening met de concurrentie en met de klant. . Op basis van de vastgestelde prijzen stelt hij een offerte op. De offerte licht hij toe aan de klant.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Reële en concurrerende verkoopprijzen en tarieven die aan de eisen van het juweliersbedrijf en de wetgeving voldoen.• Offerte waarin een realistische vergoeding staat en waarin de gegevens correct en accuraat zijn verwerkt• Offerte is duidelijk toegelicht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt de benodigde gegevens correct en accuraat in de offerte, zodat het de klant duidelijk is wat de kosten van het ontwerp zijn en hoe lang de levertijd is.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Fatsoen en materiaalkosten• Vakkennis: Kennis van kostensoorten• Vakkennis: Prijsopbouw• Vakvaardigheden: Berekenen van kostprijs
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	Volgt ontwikkelingen in de juweliersbranche en blijft op de hoogte van de activiteiten bij de concurrentie, zodat hij concurrerende verkoopprijzen en tarieven kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	Licht de offerte in begrijpelijke woorden toe aan de klant, zodat de klant kan besluiten of hij het ontwerp wil laten uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Maakt op basis van verschillende financiële gegevens een accurate kostprijsberekening, zodat hij de te behalen winstmarge en de btw reële verkoopprijzen en tarieven kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.6 werkproces: Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van juweliersbedrijf**

Omschrijving	De juwelier stelt begrotingen, budgetten en kengetallen op. Hij analyseert de financiële informatie (o.a. balans, resultatenrekening en het crediteuren- en debiteurenbeheer) en neemt hierop zonodig maatregelen. Hij stelt een jaarrekening op, waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn BTW correct af.		
Gewenst resultaat	Financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van het juweliersbedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van financiële informatie over het bedrijf en toont daarbij begrip van financiële concepten, zodat hij een kloppende en volledige jaarrekening kan opstellen.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: Kennis van boekhoudenVakkennis: Kennis van meest gebruikte administratiesystemenVakkennis: Kennis van wet- en regelgeving voor financiële administratie
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Maakt objectieve en nauwkeurige financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt conform de financiële wet- en regelgeving door het bijhouden van een degelijke en correcte administratie en het opstellen van een jaarrekening van het juweliersbedrijf, zodat hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.7 werkproces: Beoordelen van investeringen**

Omschrijving	De juwelier beoordeelt en analyseert de noodzaak voor investeringen in machines, winkelinventaris en (beveiligings-) apparatuur. Hij inventariseert de investeringskosten en –opbrengsten, rekent deze door en schat de risico's in. Hij onderzoekt het investeringsmoment en de financieringsmogelijkheden en neemt op basis hiervan een investeringsbesluit.		
Gewenst resultaat	Afgewogen investeringsbesluiten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Analyseert investeringen in machines en apparatuur grondig en trekt uit de beschikbare informatie logische conclusies, zodat nieuwe investeringen weloverwogen gedaan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Kennis van fiscale consequenties van investeringen en financieringen• Vakkennis: moderne vreemde talen• Vakvaardigheden: Berekenen van financieringskosten en –opbrengsten• Vakvaardigheden: Maken van een kosten-baten analyse• Vakvaardigheden: Verzamelen, verwerken en beoordelen van informatie
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	Weegt investeringsrisico's en het te verwachten rendement af bij de aankoop van nieuwe winkelinventaris, zodat investeringsbesluiten optimaal zijn voor het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">• Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen	Stemt de investeringen af op de lange termijn doelen van het juweliersbedrijf en op de toekomstige trends en ontwikkelingen, zodat de investeringen hierop aansluiten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.8 werkproces: Beheren van bedrijfsadministratie**

Omschrijving	De juwelier zet de administratie op. Hij verzamelt de benodigde gegevens en neemt ze op in de administratie. Hij besteedt de (financiële/ personeels)administratie meestal uit, in het geheel of gedeeltelijk. De juwelier stelt zelf overzichtelijke facturen op en archiveert de gegevens op een logische wijze. Hij houdt zicht op deze zaken door overzichten en rapportages te maken.		
Gewenst resultaat	Een goed verzorgde (financiële/ personeels) administratie die managementinformatie oplevert.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt overzichtelijke facturen, overzichten en rapportages op en administreert nauwkeurig volgens de geldende boekhoudkundige regels	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: (voorraad)administratiesysteemVakkennis: boekhoudkunde
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	Archiveert gegevens op logische wijze, zodat alle informatie makkelijk terug te vinden is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.9 werkproces: Inkopen van juweliersartikelen**

Omschrijving	De juwelier bepaalt het inkoop- en voorraadbeleid en voert dit uit. Hij vraagt offertes op, vergelijkt prijzen, onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden en sluit overeenkomsten. Hij bepaalt de doorlooptijd en omloopsnelheid voor de voorraad. Hij zorgt ervoor dat juweliersartikelen tijdig besteld worden. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Gunstige voorwaarden waartegen juweliersartikelen afgenomen kunnen worden.• De gewenste juweliersartikelen zijn in benodigde hoeveelheid aanwezig.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Neemt weloverwogen beslissingen op basis van de opgevraagde offertes, zodat de gewenste juweliersartikelen tegen de gunstigste voorwaarden afgenomen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: kennis van mode en trends• Vakkennis: onderhandelingsstechniek en• Vakvaardigheden: Analyseren (van leverings- en betalingsvoorwaarden)• Vakvaardigheden: kwaliteit beoordelen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	Volgt de markt van aanbieders en legt tijdig contact met mogelijke leveranciers, zodat het assortiment en de dienstverlening actueel blijven.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	Behartigt tijdens onderhandelingen met leveranciers goed de bedrijfsbelangen en weet verschillende onderhandelingsstechnieken te gebruiken, met als doel dat de juweliersartikelen tegen de gunstigste voorwaarden afgenomen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren	Bepaalt op basis van de voorraadadministratie de doorlooptijd en omloopsnelheid van de voorraad en stemt hier het moment van bestellen en de bestelling op af, zodat er geen onnodige voorraad of een tekort ontstaat.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.10 werkproces: Voeren van personeelsbeleid**

Omschrijving	De juwelier stelt de personeelsbehoefte van het juweliersbedrijf vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor vacante functies. Hij voert sollicitatiegesprekken en selecteert medewerkers.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een juiste inschatting van de personeelsbehoefte.• Aannee van geschikte medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Houdt bij het bepalen van het personeelsbeleid rekening met de financiële consequenties van de keuzes, zodat het juweliersbedrijf niet voor onnodige kosten komt te staan.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Kennis van arbeid en organisatie• Vakkennis: Kennis van personeelsadministratie• Vakvaardigheden: Berekenen van kostprijs• Vakvaardigheden: Bepalen van personeelsbehoefte• Vakvaardigheden: Maken van een kosten-baten analyse• Vakvaardigheden: Maken van een taakverdeling• Vakvaardigheden: Opstellen van criteria• Vakvaardigheden: Organiseren van werving en selectie
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Neemt tijdig het besluit tot werven en selecteren van medewerkers, zodat het juweliersbedrijf beschikt over voldoende geschikt personeel.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	Verzamelt informatie over de personeelsbehoefte van het juweliersbedrijf en aan welke eisen de medewerkers moeten voldoen uit verschillende bronnen en analyseert deze informatie, zodat hij beargumenteert de personeelsbehoefte en de eisen van het juweliersbedrijf kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.11 werkproces: Voeren van beleid op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo**

Omschrijving	De juwelier selecteert voor het juweliersbedrijf passende zorgsystemen op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en de eigenheid van het juweliersbedrijf. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of bedrijfsvoorschriften. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en bedrijfsvoorschriften. Waar nodig past hij procedures en bedrijfsvoorschriften aan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De zorgsystemen op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo zijn actueel en passend bij het juweliersbedrijf.• De medewerkers zijn op de hoogte van en werken volgens de geldende procedures en bedrijfsvoorschriften.• De zorgsystemen zijn aangepast n.a.v. signalen ter verbetering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Besluit binnen de gestelde wettelijke kaders welke zorgsystemen voor veiligheid, milieu en Arbo nodig zijn voor en passen bij het juweliersbedrijf, zodat binnen het juweliersbedrijf verantwoord gewerkt kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: wet- en regelgeving over veiligheid, milieu en Arbo• Vakkennis: zorgsystemen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Past de geldende procedures en bedrijfsvoorschriften voor veiligheid, milieu en Arbo toe, past deze aan indien wijzigingen zich voordoen en stimuleert personeel de actuele voorschriften te hanteren, zodat binnen het juweliersbedrijf verantwoord gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Maakt bij het interpreteren van wet- en regelgeving over zorgsystemen vlot associaties met de situatie in het juweliersbedrijf, zodat hij concrete procedures en bedrijfsvoorschriften kan opstellen die passen bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Verkopen van juweliersartikelen*
- *Verzorgen van reparatiewerk*

3.1 Nadere specificatie Verkopen van juweliersartikelen

Certificeerbare eenheid

De medewerker juwelier werkt in een juwelierswinkel, waar hij als goed gastheer klanten ontvangt. Hij voert reguliere werkzaamheden uit die te maken hebben met de verkoop van artikelen, het aannemen van reparatiewerk en het afhandelen van klachten. Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor de opbouw van presentaties en het inrichten en uitruimen van etalages.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Verkopen van juweliersartikelen

Proces-competentie-matrix Verkopen van juweliersartikelen

Kerntaak	Werkproces	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
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf																										
	1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen																								
	1.2	Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid																								
	1.3	Doen van voorstellen voor inkoopbeleid																								

	1.4	Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen					x						x							x	x					
	1.5	Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel								x											x					
Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert																										
	2.1	Verkopen van juweliersartikelen					x			x	x		x							x					x	
	2.2	Ontwerpen van nieuw juweliersartikel																								
	2.3	Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen																								
	2.4	Ontvangen en afhandelen van klachten				x	x												x							
	2.5	Afhandelen van verkoop en advies								x	x								x		x					
	2.6	Voorkomen van criminaliteit																		x			x			

Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk																									
	3.1	Adviseren over reparaties					x			x			x						x						
	3.2	Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert																							
	3.3	Uitvoeren van reparaties																							
	3.4	Aansturen van goud-/zilvermid/ uurwerktechnicus																							

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

3.2 Nadere specificatie Verzorgen van reparatiewerk

Certificeerbare eenheid

De medewerker juwelier werkt in een juwelierswinkel, waar hij klanten ontvangt die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. De medewerker juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dit uitbesteed dient te worden aan een reparateur. Hij maakt afspraken met de klant over de uitvoering van de reparatie en de levering. Hij registreert de reparatie in het reparatievolgsysteem.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Verzorgen van reparatiewerk

Proces-competentie-matrix Verzorgen van reparatiewerk

Kerntaak	Werkproces	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
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk																										
	3.1	Adviseren over reparaties				X			X			X							X							
	3.2	Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert				X						X								X						
	3.3	Uitvoeren van reparaties										X	X							X						
	3.4	Aansturen van goud-/zilversmid/ uurwerktechnicus																								

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

De SVGB streeft er naar bij de ontwikkeling van kwalificatiedossiers drie stappen duidelijk te onderscheiden: ontwikkelen, valideren en legitimeren. Ideaaltypisch ziet het ontwikkelproces er als volgt uit:

1. De ontwikkeling van een kwalificatiedossier vindt plaats onder aansturing van een medewerker van de afdeling I&O van de SVGB. Bij die ontwikkeling worden deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven betrokken.
2. De validering van een kwalificatiedossier vindt bij de SVGB plaats in de sectorcommissies waarin vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven per branche of cluster van branches elkaar ontmoeten. Deze vertegenwoordigers zijn soms zelf bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier betrokken geweest, maar staan meestal wat verder van de dagelijkse beroepspraktijk af en kunnen in ieder geval vanuit een helikopterperspectief naar het kwalificatiedossier kijken, terwijl ze toch voldoende dicht bij de beroepspraktijk staan om het kwalificatiedossier inhoudelijk te kunnen beoordelen.
3. De legitimering van een kwalificatiedossier vindt plaats in de paritaire commissie van de SVGB. Hierin ontmoeten vertegenwoordigers van het onderwijs en sociale partners elkaar. De paritaire commissie zet vooraf de lijnen uit voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers en evalueert achteraf of deze ontwikkeling op de juiste wijze heeft plaats gevonden en het gewenste resultaat heeft opgeleverd.

Bij de totstandkoming van het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf zijn deze stappen gevolgd. Bij de ontwikkeling is samengewerkt met inhoudsdeskundigen uit de branche en met docenten van de opleiding voor de kwalificatie Juweliersbedrijf.

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf is gebaseerd op de volgende documenten:

- Beroepscompetentieprofiel Verkoopmedewerker Juwelier
- Beroepscompetentieprofiel Juwelier-ondernemer
- Ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap, Cinop, januari 2004

De beroepscompetentieprofielen vertonen op hoofdlijnen overlap in kerntaken. Om deze reden is ervoor gekozen het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf te baseren op deze beroepscompetentieprofielen.

De in deel A genoemde verwante beroepen zijn niet in dit kwalificatiedossier opgenomen aangezien er geen grote inhoudelijke overlap bestaat tussen de werkzaamheden van de (medewerker) juwelier en de andere beroepen. De verwantschap waaraan gerefereerd wordt blijkt uit de nauwe samenwerking die bestaat tussen de verschillende professies. Ook kan het voorkomen dat de beroepen uit deel A en de (medewerker) juwelier deels in dezelfde fysieke ruimte werken, omdat vanuit praktisch oogpunt dan efficiënter samengewerkt kan worden.

Binnen dit kwalificatiedossier worden twee uitstromen onderscheiden: Juwelier en Medewerker Juwelier. De Juwelier heeft een omvangrijker takenpakket en een grotere verantwoordelijkheid dan de Medewerker Juwelier.

De ondernemersaspecten uit uitstroom Juwelier zijn mede gebaseerd op het onderzoek naar ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap. Dit onderzoek is in 2003 in opdracht van de SVGB uitgevoerd door CINOP. De resultaten van dit onderzoek zijn in de sectorcommissies en de paritaire commissie van de SVGB besproken. In deze besprekingen gaven de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven aan in de uitstroom Juwelier met name behoefte te hebben aan beroepsbeoefenaren die beschikken over ondernemerscompetenties. Omdat dit voor alle juweliers geldt is gekozen de ondernemerscompetenties integraal in de uitstroom Juwelier op te nemen.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Herordening en herformulering kerntaken

De kerntaken uit de beroepscompetentieprofielen zijn in nauw overleg met vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven in het kwalificatiedossier opnieuw geordend en geherformuleerd. Dit betekent dat de ondernemerskerntaken samengevoegd zijn onder kerntaak ' Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap ' en dat alle werkprocessen rond het klantcontact verzameld zijn onder de kerntaak 'Verkoopt en adviseert'. De relatie tussen de kerntaken uit de beroepscompetentieprofielen en de kerntaken in dit kwalificatiedossier wordt in het volgende schema weergegeven.

Kerntaken beroepscompetentieprofielen	Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	Verkoopt en adviseert	Verzorgt reparatiewerk	Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemers- schap
Verkoopt juweliersartikelen		X		
Neemt reparatiewerk aan		X	X	
Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie	X			
Levert een bijdrage aan de bedrijfsadministratie	X	X	X	
Beoordeelt sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen		X		
Neemt opdrachten voor nieuw werk aan		X		
Koopt voorraad in en beheert deze				X
Voert een marketing en pr beleid				X
Voert personeelsbeleid				X
Verzorgt de bedrijfsadministratie				X

Van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar

Bij de vertaalslag van de werkzaamheden van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar die van de beginnend beroepsbeoefenaar is een beperkt aantal wijzigingen aangebracht. Dit komt doordat in principe van de beginnend beroepsbeoefenaar wordt verwacht dat hij dezelfde werkzaamheden verricht als een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Het grootste verschil tussen de vakvolwassen beroepsbeoefenaar en de beginnend beroepsbeoefenaar is een gevolg van een verschil in ervaring. De beginnend beroepsbeoefenaar zal vaker een ervaren collega raadplegen.

In de vertaalslag naar de beginnend (medewerker) juwelier zijn in het kwalificatiedossier de volgende wijzigingen aangebracht:

- In de toelichting op de kerntaken is aangegeven dat de medewerker juwelier een meer ervaren of gespecialiseerde collega raadpleegt indien nodig.
- De werkprocessen 'leiding geven' en 'begeleiden van medewerkers' komen in het dossier niet voor. Deze zijn voorbehouden aan vakvolwassen beroepsbeoefenaren.

Van beroepscompetenties naar gedragscompetenties

In de vertaling van het beroepscompetentieprofiel naar het kwalificatiedossier is ook een vertaling gemaakt van de beroepscompetenties naar de gedragscompetenties uit het Competentiemodel KBB. Daarbij is er naar gestreefd in de formulering van de prestatie-indicatoren de herkenbaarheid van de beroepsspecifieke competenties zoveel als mogelijk te behouden.

2.4 Discussiepunten

De volgende zaken zijn bij de totstandkoming van dit kwalificatiedossier expliciet aan de orde geweest:

a. Nederlands

Wat betreft de beheersing van de Nederlandse taal hanteert de paritaire commissie van de SVGB voor de kwalificatiedossiers 2008-2009 het Common European Framework of Reference (CEF). De paritaire commissie van de SVGB heeft daarbij als bovengrens voor de beheersing van de Nederlandse taal besloten het minimumniveau op te nemen, zoals dat geformuleerd is in het document Leren, Loopbaan en Burgerschap (Gemeenschappelijk procesmanagement, april 2007). Het betreft de volgende beheersingsniveaus per kwalificatieniveau:

	Niveau 4	Niveau 3	Niveau 2
Nederlands			
Luisteren	B2	B2	B1
Lezen	B2	B2	B1
Spreeken (productie)	B2	B1	B1
Spreeken (gesprekken)	B2	B1	B1
Schrijven	B2	B1	B1

Daar waar de beroepsuitoefening hoge eisen stelt aan de communicatieve competenties van beroepsbeoefenaren, moet dit naar het oordeel van de paritaire commissie tot uiting komen in de keuze van de competenties en de uitwerking van de prestatie-indicatoren.

In 2008 is door de onderwijsvertegenwoordigers in de sectorcommissies en in de paritaire commissie gesignaleerd dat het vastgestelde beheersingsniveau voor Nederlands in de uitvoering, m.n. in opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg, problemen geeft. De paritaire commissie heeft voorts besloten op dit punt de kwalificatiedossiers in 2008 niet te wijzigen. In 2009 zal nader onderzoek plaats vinden naar het vereiste beheersingsniveau voor Nederlands in de beroepsuitoefening.

De beheersing van de Nederlandse taal staat in 2009 op de ontwikkelagenda van de paritaire commissie.

b. Moderne Vreemde Taal

In de vorige versie van de kwalificatiedossiers van de SVGB was de beheersing van moderne vreemde talen gebaseerd op zowel de competenties nodig voor Leren & Burgerschap als op de competenties nodig voor een adequate beroepsuitoefening. In deze versie van de kwalificatiedossiers is uitsluitend gekeken naar de noodzaak voor een adequate beroepsuitoefening.

De paritaire commissie kiest bij de formulering van het beheersingsniveau Moderne Vreemde Taal voor de volgende aanpak:

- Indien de beroepsuitoefening niet nadrukkelijk vraagt om de beheersing van een moderne vreemde taal, dan wordt de beheersing van de moderne vreemde taal niet in het kwalificatiedossier opgenomen.
- Indien de beroepsuitoefening wel vraagt om de beheersing van een moderne vreemde taal, dan wordt voor de SVGB-kwalificatiedossiers aangesloten bij de in ontwikkeling zijnde richtlijn, zoals die naar alle waarschijnlijkheid volgend jaar gaat gelden als minimum niveau voor Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- In 2008 zijn moderne vreemde talen niet opgenomen in het Referentiedocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De paritaire commissie van de SVGB heeft, ondanks gesignaleerde problemen in de uitvoering, m.n. in opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg, besloten op dit punt de kwalificatiedossiers in 2008 niet te wijzigen. In 2009 zal nader onderzoek plaats vinden naar het vereiste beheersingsniveau voor moderne vreemde talen in de beroepsuitoefening.
- In de SVGB-kwalificatiedossiers 2008-2009 wordt maximaal één moderne vreemde taal opgenomen en het beheersingsniveau is maximaal het minimale niveau zoals dat in de ontwikkeling zijnde richtlijn wordt geformuleerd.

Het betreft de volgende beheersingsniveaus per kwalificatieniveau:

	Niveau 4	Niveau 3	Niveau 2
Moderne Vreemde Taal			
Luisteren	B1	B1	A2
Lezen	B1	B1	A2
Spoken (productie)	B1	A2	A1
Spoken (gesprekken)	B1	A2	A1
Schrijven	B1	A2	A1

In het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf is er concrete aanleiding voor het opnemen van een moderne vreemde taal. In voorkomende gevallen moet hij met niet Nederlandssprekende gesprekspartners kunnen communiceren. Ook op (internationale) vakbeurzen mag verwacht worden dat hij in een moderne vreemde taal vakgenoten te woord kan staan. De keuze van de moderne vreemde taal wordt aan het onderwijs overgelaten.

De beheersing van moderne vreemde talen staat in 2009 op de ontwikkelagenda van de paritaire commissie.

c. Betrokkenheid vmbo en hbo bij totstandkoming van dit dossier

Het hbo is vertegenwoordigd in de paritaire commissie van de SVGB en in de sectorcommissies Optiek, Audiciens en SVGB-OSLO. Daar waar er sprake is van doorstroom naar met name verwant hbo, wordt dit in de besprekingen meegenomen. Tot nu toe heeft de aansluiting mbo-hbo echter niet erg centraal gestaan bij de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers. De komende jaren besteedt de SVGB expliciet aandacht aan het positioneren van de reguliere kwalificaties in het mbo in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in het hbo en in het cursorische onderwijs. Hierover vindt overleg plaats met vertegenwoordigers van brancheorganisaties en met vertegenwoordigers van verwant hbo.

Het vmbo is tot nu toe niet bij de ontwikkeling van de SVGB kwalificatiedossiers betrokken. Gezien de specifieke aard van de SVGB-kwalificaties ligt het expliciet betrekken van het vmbo bij de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers niet voor de hand. Ook vanuit de kringen van het vmbo bestaat er geen behoefte om bij de ontwikkeling van de SVGB-kwalificaties betrokken te zijn. Mocht dit in de (nabije) toekomst wijzigen, dan zullen wij op deze gewijzigde situatie inspelen.

d. Opnemen vakkennis en – vaardigheden in deel C.

Er is bij de uitwerking van de werkprocessen met competenties voor gekozen in de kolom vakkennis en -vaardigheden met name vakspecifieke kennis en vaardigheden op te nemen. Kennis en vaardigheden die rechtstreeks samenhangen met de aspecten van gedrag die door de gedragscompetenties worden gedekt, worden in deze kolom niet beschreven.

In Colo-verband is in 2007/2008 gewerkt aan nadere richtlijnen voor de beschrijving van vakkennis en vaardigheden. De paritaire commissie van de SVGB zal in 2009 bezien in hoeverre die richtlijnen zullen worden toegepast in de SVGB-kwalificatiedossiers.

e. Motivatie certificeerbare eenheden

De paritaire commissie heeft uitgebreid gediscussieerd over het al of niet opnemen van certificeerbare eenheden in de kwalificatiedossiers van de SVGB. Aan de ene kant was er een sterke behoefte om daar waar enigszins mogelijk certificeerbare eenheden te benoemen. Het belangrijkste argument daarvoor was dat deelnemers die niet in staat blijken te voldoen aan alle eisen van een kwalificatiedossier op die manier toch een waardering kunnen krijgen voor die onderdelen waaraan ze wel voldoen. Aan de andere kant wil de paritaire commissie nadrukkelijk aansluiten bij de eis die vanuit het toetsingskader aan certificeerbare eenheden worden gesteld: Certificeerbare eenheden zijn arbeidsmarktrelevant.

Tegen de achtergrond van deze overwegingen heeft de paritaire commissie er voorlopig voor gekozen in het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf de volgende certificeerbare eenheden op te nemen:

1. Verkopen van juweliersartikelen;
2. Verzorgen van reparatiewerk.

In de komende jaren zal de paritaire commissie verder aandacht schenken aan de mate waarin en de wijze waarop zij certificeerbare eenheden in de kwalificatiedossiers wil opnemen.

f. Status deel C.

De paritaire commissie van de SVGB heeft deel C van dit kwalificatiedossier nadrukkelijk ontwikkeld en bedoeld als een adviesdocument aan de scholen. Op 5 april 2007 heeft de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap het gehele kwalificatiedossier, inclusief deel C, vastgesteld. De paritaire commissie van de SVGB voelt zich door deze tussentijdse wijziging op het verkeerde been gezet en dringt erop aan tijdens het spel de spelregels niet te veranderen. De paritaire commissie van de SVGB heeft er niet voor gekozen als reactie op het vaststellen van deel C overhaast te gaan sleutelen aan dit onderdeel van de kwalificatiestructuur. Dit zou mogelijk leiden tot onvoldoende doordachte stappen en veranderingen. De paritaire commissie van de SVGB vindt het belangrijk om nu eerst ervaring op te doen met de uitvoering van de opleidingen gericht op de in dit kwalificatiedossier beschreven kwalificatie/uitstromen. Deze uitvoering zal de komende jaren, gedurende de experimentele periode, nauwgezet gemonitord worden. De informatie uit de monitoring zal daar waar nodig gebruikt worden om het kwalificatiedossier aan te passen. Deze aanpassingen zullen zoveel mogelijk in een keer aan het eind van de experimentele periode worden doorgevoerd. De paritaire commissie van de SVGB vindt het van belang dat er gedurende de experimentele periode zoveel mogelijk continuïteit is in de kwalificatiedossiers, die ten grondslag liggen aan de beroepsopleidingen. Jaarlijkse bijstelling van (delen van) kwalificatiedossiers leidt tot onduidelijkheid voor bedrijfsleven, onderwijs en deelnemers en is derhalve niet wenselijk.

Op 5 april 2007 heeft de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap het gehele kwalificatiedossier, inclusief deel C, vastgesteld. De paritaire commissie van de SVGB voelt zich door deze tussentijdse wijziging op het verkeerde been gezet en dringt erop aan tijdens het spel de spelregels niet te veranderen. De paritaire commissie van de SVGB heeft er niet voor gekozen als reactie op het vaststellen van deel C overhaast te gaan sleutelen aan dit onderdeel van de kwalificatiestructuur. Dit zou mogelijk leiden tot onvoldoende doordachte stappen en veranderingen. De paritaire commissie van de SVGB vindt het belangrijk om nu eerst ervaring op te doen met de uitvoering van de opleidingen gericht op de in dit kwalificatiedossier beschreven kwalificatie/uitstromen. Deze uitvoering zal de komende jaren, gedurende de experimentele periode, nauwgezet gemonitord worden. De informatie uit de monitoring zal daar waar nodig gebruikt worden om het kwalificatiedossier aan te passen. Deze aanpassingen zullen zoveel mogelijk in een keer aan het eind van de experimentele periode worden doorgevoerd. De paritaire commissie van de SVGB vindt het van belang dat er gedurende de experimentele periode zoveel mogelijk continuïteit is in de kwalificatiedossiers, die ten grondslag liggen aan de beroepsopleidingen. Jaarlijkse bijstelling van (delen van) kwalificatiedossiers leidt tot onduidelijkheid voor bedrijfsleven, onderwijs en deelnemers en is derhalve niet wenselijk.

Alleen als formuleringen in deel C van dit kwalificatiedossier uitvoeringsproblemen m.b.t. onderwijs en examinering met zich mee brengen, zullen zonodig tussentijdse aanpassingen worden doorgevoerd.

g. Ondernemerschap in de SVGB-kwalificaties

De paritaire commissie van de SVGB heeft geconstateerd dat ondernemerschap in de verschillende SVGB-kwalificatiedossiers verschillend is uitgewerkt. Bij die uitwerking is niet altijd duidelijk of die verscheidenheid wel voorkomt uit de specifieke eisen van het beroep. De indruk bestaat dat niet alle verschillen verklaard kunnen worden uit verschillen in beroepseisen. Daar waar nodig zal dit moeten leiden tot aanpassing van de betreffende kerntaak en de betreffende werkprocessen.

In de voorliggende versie zijn in vergelijking met vorige versies de volgende aanpassingen reeds doorgevoerd:

De naam van de kerntaak wordt "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap"

In 2008 is er in Colo-verband gewerkt aan een verdere stroomlijning van werkprocessen op het gebied van ondernemerschap. In afwachting van het resultaat van deze stroomlijning in Colo-verband heeft de paritaire commissie van de SVGB besloten in 2008 de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de SVGB-kwalificatiedossiers ongewijzigd te laten. In 2009 staat verdere stroomlijning van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" op de agenda van de paritaire commissie.

h. Rekenen en wiskunde

De kenniscentra hebben in Colo-verband met de staatssecretaris afgesproken dat het raamwerk rekenen/wiskunde mbo (versie 0.9, december 2007) zal worden gebruikt om nog dit jaar beroepskwalificatie-eisen ten aanzien van rekenen/wiskunde op te nemen in de kwalificatiedossiers. De consequenties van dit besluit zijn ook eind 2008 nog steeds niet helemaal duidelijk. Het raamwerk van het Freudenthal Instituut hanteert een nieuwe wijze van beschrijving van de niveaus rekenen en wiskunde. De paritaire commissie van de SVGB heeft er, gezien deze onduidelijkheid, voor gekozen in 2008 voorlopig met een zekere terughoudendheid niveaus voor rekenen en wiskunde vast te stellen voor de SVGB-kwalificatiedossiers. Vanuit een globale inschatting van de benodigde reken/wiskunde vaardigheid voor het beroep zijn de beheersingsniveaus voor de verschillende kwalificatiedossiers/uitstromen vastgesteld. De terughoudendheid zit erin dat bij twijfel tussen twee niveaus gekozen is voor het laagste niveau. In 2009 zal de paritaire commissie in een meer zorgvuldig proces samen met deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven het niveau rekenen/wiskunde definitief vaststellen.

Voor alle uitstromen van het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf volgt hier de niveaubepaling rekenen en wiskunde en de globale verantwoording daarvan.

Juweliersbedrijf

Medewerker Juwelier (niveau 3)

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2				
X1				
Rekenen en wiskunde		Niveau	Met name voorkomend in de werkprocessen	
Getal/ hoeveelheden, maten		X2	1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen
			1.2	Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid
			1.3	Doen van voorstellen voor inkoopbeleid
			2.5	Afhandelen van verkoop en advies
Ruimte en vorm		X2	1.4	Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen
			1.5	Dagelijks inrichten en uitruimen van juweliersartikelen
			3.3	Uitvoeren van reparaties
Gegevensverwerking, onzekerheid		X2	1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen
			3.3	Uitvoeren van reparaties
Verbanden, veranderingen		X1	1.2	Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid

Juwelier (niveau 4)

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2				
X1				
Rekenen en wiskunde		Niveau	Met name voorkomend in de werkprocessen	
Getal/ hoeveelheden, maten		Y1	1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen

		2.5	Afhandelen van verkoop en advies
		4.1	Starten en vormgeven van juweliersbedrijf
		4.2	Analyseren van markt
		4.3	Promoten en profileren van juweliersbedrijf
		4.5	Vaststellen van verkoopprijzen en maken van offertes
		4.6	Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van het juweliersbedrijf
		4.7	
		4.8	Beoordelen van investeringen
		4.9	Beheren van bedrijfsadministratie
		4.10	Inkopen van juweliersartikelen
			Voeren van personeelsbeleid
Ruimte en vorm	X2	1.4	Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen
		1.5	Dagelijks inrichten en uitruimen van juweliersartikelen
		2.2	
		3.3	Ontwerpen van nieuw juweliersartikel
			Uitvoeren van reparaties
Gegevensverwerking, onzekerheid	Y1	1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen
		2.3	Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksartikelen
		3.3	
		4.1	Uitvoeren van reparaties
		4.2	Starten en vormgeven van juweliersbedrijf
		4.2	Analyseren van markt
		4.5	
		4.8	Vaststellen van verkoopprijzen en maken van offertes
		4.9	Beheren van bedrijfsadministratie
		4.10	Inkopen van juweliersartikelen
			Voeren van personeelsbeleid
Verbanden, veranderingen	Y1	2.3	Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksartikelen
		4.1	
		4.2	Starten en vormgeven van juweliersbedrijf
		4.2	Analyseren van markt
		4.5	
		4.6	Vaststellen van verkoopprijzen en maken van offertes
		4.7	

		4.8	Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van het juweliersbedrijf
		4.10	Beoordelen van investeringen
			Beheren van bedrijfsadministratie
			Voeren van personeelsbeleid

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	X	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Het kwalificatiedossier is op enkele onderdelen gewijzigd. Het betreft de volgende onderdelen

In B 2.2 is onder de kop Bron- en referentiedocumenten een verwijzing naar het raamwerk Rekenen/Wiskunde van het Freudenthal Instituut toegevoegd

In B 4 is onder de kop Nederlands, Moderne Vreemde Talen en Rekenen en Wiskunde een matrix Rekenen/Wiskunde toegevoegd

In D 2.4 wordt onder de punten a. en b. aandacht gevraagd voor de gesignaleerde uitvoeringsproblemen, m.n. in de opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg.

In D 2.4 onder punt d. wordt aangegeven dat in 2009 zal worden gezien in hoeverre de richtlijnen voor de beschrijving van vakkennis en vaardigheden kunnen worden toegepast in de SVGB-kwalificatiedossiers

In D 2.4 onder punt g. wordt aangegeven hoe in 2009 zal worden omgegaan met de stroomlijning van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap".

In D 2.4 onder punt h. wordt de wijze waarop de SVGB het Raamwerk Rekenen/Wiskunde heeft gehanteerd toegelicht.

In D 3 is de ontwikkelagenda geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Beheersing Nederlandse taal	Evaluatie van de ervaringen met de vastgestelde niveaus van taalbeheersing.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire Commissie 	2009 Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de ervaringen met de kwalificatiedossiers in het onderwijs m.b.v. de kwalificatiemonitor.
Beheersing Moderne vreemde taal/talen	Evaluatie van de ervaringen met de vastgestelde niveaus van taalbeheersing.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire Commissie 	2009 Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de ervaringen met de kwalificatiedossiers in het onderwijs m.b.v. de kwalificatiemonitor.
Afstemming mbo – hbo – cursorisch onderwijs	Positioneren van reguliere kwalificaties in mbo in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in hbo en in cursorisch onderwijs.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Brancheorganisaties • Verwant hbo • Paritaire Commissie 	In 2008 is een start gemaakt met onderzoek naar de beroepskolom in m.n. de gezondheidstechnische beroepen. In 2009 zal dit onderzoek worden voortgezet en zo nodig tot bijstelling van kwalificatiedossiers leiden.
Certificeerbare eenheden	<p>Heroverweging opname certificeerbare eenheden in de SVGB-kwalificatiedossiers.</p> <p>De verdere positionering van de kwalificaties in de beroepskolom en het vormgeven aan certificeerbare eenheden moet in 2009 vooral een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van flexibele vakopleidingen in de gezondheidstechnische beroepen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie 	>In 2008 heeft deze herooverweging niet tot aanpassingen in de kwalificatiedossiers geleid. In 2009 vindt nader onderzoek plaats.
Ondernemerschap	Afstemming en stroomlijning van de kerntaak gericht op ondernemerschap. In 2009 zal daarbij nadrukkelijk gekeken worden naar de toetsbaarheid van ondernemerschap.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie 	Deze stroomlijning zal in 2009 plaats vinden op basis van de stroomlijningsactiviteiten in Colo-verband in 2007-2008.
Trends en ontwikkelingen	<p>Monitoring van trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk.</p> <p>In het voorjaar van 2009 zullen de belangrijkste ontwikkelingen in de beroepspraktijk (top 3) besproken worden met het oog op consequenties voor de kwalificatiedossiers. Waar nodig zal dit in 2009 leiden tot bijstelling van de kwalificatiedossiers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB 	<p>Vanaf 2008</p> <p>In 2008 is een begin gemaakt met deze activiteiten. In 2009 zullen trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk nadrukkelijk op de agenda van sectorcommissies en paritaire commissies staan.</p>

Ervaringen met het kwalificatiedossier in het onderwijs	Met behulp van de kwalificatiemonitor worden ervaringen verzameld over het gebruik van de kwalificatiedossiers in het onderwijs. M.n. de uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van deel C zal daarbij aandacht krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie 	<p>Vanaf 2008</p> <p>In 2008 zijn gesprekken met het onderwijs over de uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van de kwalificatiedossiers op gang gekomen.</p> <p>In 2009 worden deze gesprekken voortgezet en geïntensiveerd.</p> <p>Daar waar nodig zullen de ervaringen in 2009 leiden tot bijstelling van kwalificatiedossiers</p>
Vergroten eenduidigheid kwalificatiedossiers	Daar waar nodig zal gewerkt worden aan het vergroten van de eenduidigheid tussen kwalificatiedossiers	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Collega kenniscentra • Coördinatiepunt 	Vanaf 2008