

## 4.1 Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>Er zijn vier contexten van de uitstroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Economie en Handel</li> <li>• Voedsel en Leefomgeving</li> <li>• Techniek</li> <li>• Zorg en Welzijn</li> </ul> <p>De AKA in de sector Economie en Handel De AKA in de handel werkt bijvoorbeeld in het magazijn en in de winkel. De AKA in de administratie werkt bijvoorbeeld op een kantoor (bij de receptie of administratie) van een bedrijf of instelling. De AKA in de horeca, bakkerij, recreatie en facilitaire dienstverlening werkt bijvoorbeeld in het magazijn, de productieruimte, de schoonmaak of winkel. De AKA in de schoonmaak- en glazenwasbranche werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het schoonmaken van interieur in verschillende omgevingen, bijvoorbeeld in kantoren en scholen.</p> <p>De AKA in de sector Voedsel en Leefomgeving De AKA in de diervverzorging is werkzaam in diverse omgevingen waar dieren zijn gehuisvest, zoals kinderboerderijen, asiels, dierenpensions, kennels, dierenparken, veehouderijbedrijven, paardenhouderij- en paardensportbedrijven en dierenspeciaalzaken. De AKA in de groene detailhandel is onder andere werkzaam in de ambulante handel, bloemendetailhandel, bloemengroothandel of het tuincentrum. De AKA in natuur en leefomgeving is onder andere werkzaam binnen een hoveniersbedrijf of de groenvoorziening, bos- en natuurbeheer, land, water en milieutechniek of binnen een (groente)technisch recreatiebedrijf. De AKA in de plantenteelt is werkzaam in de primaire sector op een arbeidsintensief plantenteeltbedrijf. De AKA in de voedingsindustrie is werkzaam in grote, middelgrote of kleine ondernemingen in de voedingsindustrie of vleesbranche.</p> <p>De AKA in de sector Techniek De AKA in de techniek werkt bij een bedrijf dat actief is in één van de branches en/of technieken Bouw &amp; Infra, Grafische industrie, Mobiliteitsbranche, Werktuigbouw &amp; Elektro, Procesindustrie, Schilderen en Onderhoud &amp; Stukadoors en Afbouw, Hout &amp; Meubel, Ambachtelijk-technisch, Carrosseriebranche, Transport &amp; Logistiek. De AKA werkt in een werkplaats, een productiehal of op locatie bij de klant, zowel binnen als buiten (bouwplaats).</p> <p>De AKA in de sector Zorg en Welzijn De AKA is werkzaam op het snijvlak van Wonen, Zorg en Welzijn in zorg- of welzijninstellingen of bij zorgvragers thuis. Hij voert zijn werkzaamheden met name uit rondom de zorgvrager(s). Hij kan daarbij in aanraking komen met verschillende categorieën zorgvragers/cliënten, zoals kinderen, oudere zorgvragers/ cliënten met beperkte zelfzorgmogelijkheden en verstandelijk en/of lichamelijk gehandicapten.</p>
Typerende beroepshouding	De AKA stelt zich actief op, accepteert leiding, werkt (onder toezicht) netjes en accuraat, heeft voldoende discipline om afspraken na te komen, heeft een goed werktempo en toont motivatie om te leren. Tijdens contactmomenten met klanten stelt de AKA zich dienstverlenend/klantgericht op. Bij het verzorgen van dieren is de AKA in de sector Voedsel en Leefomgeving constant alert op het dierenwelzijn. De AKA in de sector Zorg en Welzijn werkt methodisch, is sociaal en communicatief vaardig en toont aandacht en respect voor zorgvragers/cliënten.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1
Rol en verantwoordelijkheden	De AKA heeft een uitvoerende en assisterende rol. Hij voert zijn werkzaamheden uit onder toezicht, eindverantwoordelijkheid en begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega('s). De AKA is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk.

Complexiteit	De uitvoering van de werkzaamheden vraagt van de AKA toepassing van standaardprocedures. Hij moet opdrachten binnen de gestelde tijd en van de gewenste kwaliteit uitvoeren. Hij moet zichzelf motiveren om de werkzaamheden met een constante kwaliteit uit te voeren. Bij afwijkingen in de werkzaamheden zal de AKA begeleid worden.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p>

## 2.1 Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent

### Kerntaak 1 Assisteert bij eenvoudige uitvoerende werkzaamheden in een arbeidsorganisatie

#### Proces-competentie-matrix Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent

Kerntaak 1 Assisteert bij eenvoudige uitvoerende werkzaamheden in een arbeidsorganisatie		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																										
1.1	Bereidt de werkzaamheden voor en verdeelt deze in stappen				X							X					X			X	X					
1.2	Voert de werkzaamheden uit				X	X					X	X						X		X	X	X				
1.3	Evalueert en bespreekt de uitvoering en het resultaat van zijn werkzaamheden				X																					
1.4	Rondt de werkzaamheden af				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 Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent**

### **Kerntaak 1 Assisteert bij eenvoudige uitvoerende werkzaamheden in een arbeidsorganisatie**

#### **1.1 werkproces: Bereidt de werkzaamheden voor en verdeelt deze in stappen**

<b>Omschrijving</b>	De AKA luistert naar de werkinstructies van de leidinggevende/ervaren collega. De leidinggevende/ervaren collega bespreekt met hem welke assisterende werkzaamheden uitgevoerd gaan worden en aan welke criteria het werkresultaat moet voldoen. Als de AKA meer informatie nodig heeft, dan vraagt hij door en/of schakelt hulp in en/of leest relevante informatie. Hij kiest een volgorde voor zijn eigen werkzaamheden. De AKA stemt dit met de leidinggevende/ervaren collega af. De AKA verzamelt de benodigde materialen en (hulp)middelen en controleert deze op de standardeisen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De AKA heeft de opdracht begrepen en heeft zich goed voorbereid om de werkzaamheden te gaan uitvoeren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De AKA stemt met de leidinggevende/ervaren collega af over de te verrichten werkzaamheden en vraagt om verduidelijking of om hulp wanneer hij de opdracht/ instructie/informatie niet begrijpt, zodat hij weet wat hij moet gaan doen en hoe hij dit moet gaan doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedienen van hulpmiddelen en apparatuur</li> <li>Kennis van (wettelijke) richtlijnen m.b.t. arbo, hygiëne, milieu, veiligheid, kwaliteitszorg, ergonomisch werken</li> <li>Kennis van bedrijfsprocedures</li> <li>Kennis van kwaliteitseisen</li> <li>Kennis van machines/apparatuur (eigenschappen en toepassing)</li> <li>Kennis van materialen en (hulp)middelen (eigenschappen, kwaliteitscriteria, toepassing)</li> <li>Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li> <li>Kennis van vaktermen</li> <li>Mondelinge taalvaardigheid</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De AKA verzamelt op een voorgeschreven/besproken wijze de benodigde materialen en hulpmiddelen, controleert deze op de standardeisen en gaat hiermee zorgvuldig en netjes om, zodat deze kunnen worden ingezet/gebruikt.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> </ul>	De AKA deelt zijn werk op in stappen en brengt een logische volgorde aan, op basis van de instructie die hij heeft gekregen, zodat duidelijk is wanneer hij welke werkzaamheden gaat uitvoeren.	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpassen aan veranderde omstandigheden</li> </ul>	De AKA accepteert verandering en past het eigen gedrag aan een veranderende werkomgeving en/of werkomstandigheid en/of opdracht aan, zodat hij zich kan voorbereiden op de werkzaamheden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Discipline tonen</li> </ul>	De AKA werkt ordelijk en houdt zich aan de opgestelde planning, instructie(s) en procedure(s), zodat de werkvoorbereiding tijdig en volgens opdracht wordt uitgevoerd.	

**Kerntaak 1 Assisteert bij eenvoudige uitvoerende werkzaamheden in een arbeidsorganisatie****1.2 werkproces: Voert de werkzaamheden uit**

<b>Omschrijving</b>	De AKA voert eenvoudige werkzaamheden uit. Bij twijfel, onduidelijkheden of (vermoedelijke) problemen tijdens uitvoering van de werkzaamheden of als het werk anders verloopt dan gepland, dan bespreekt hij dit met zijn collega of met de leidinggevende. De AKA legt uit wat het probleem is of wat onduidelijk is en draagt eventueel zelf een oplossing aan. Als de AKA samenwerkt met een collega, stemt hij de verdeling van de werkzaamheden met zijn collega af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkzaamheden zijn uitgevoerd met de daarvoor bestemde materialen en (hulp)middelen conform de voorschriften.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse tonen</li><li>• Inleven in andermans gevoelens</li></ul>	De AKA schenkt aandacht aan anderen en doet moeite om anderen te begrijpen, zodat hij in zijn werk daarmee rekening kan houden en een goede verstandhouding met anderen opbouwt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedienen van hulpmiddelen en apparatuur</li><li>• Beperkte kennis van de sector/branche</li><li>• Bewerken, verbinden, monteren, afwerken van materialen</li><li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen m.b.t. arbo, hygiëne, milieu, veiligheid, kwaliteitszorg, ergonomisch werken</li><li>• Kennis van bedrijfsprocedures</li><li>• Kennis van kwaliteitseisen</li><li>• Kennis van machines/apparatuur (eigenschappen en toepassing)</li><li>• Kennis van materialen en (hulp)middelen (eigenschappen, kwaliteitscriteria, toepassing)</li><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li><li>• Kennis van vaktermen</li><li>• Kennis van werkveld en doelgroepen</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanpassen aan de groep</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De AKA vraagt tijdig om verduidelijking, tips of om hulp wanneer zich problemen of fouten voordoen en helpt zo nodig collega's, zodat problemen voorkomen of verholpen worden en de werkzaamheden goed worden uitgevoerd.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De AKA werkt nauwkeurig, met precisie, in gepast tempo en hanteert hierbij de passende methodiek en/of techniek, zodat aan de gestelde eisen van het werk wordt voldaan.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De AKA werkt met materialen en (hulp)middelen waarvoor ze bedoeld zijn en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om, zodat de materialen en middelen gedurende de verwachte levensduur te gebruiken zijn en het werk veilig en effectief wordt uitgevoerd.	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanpassen aan veranderde omstandigheden</li></ul>	De AKA accepteert verandering en past het eigen gedrag aan een veranderende werkomgeving en/of werkomstandigheid en/of opdracht aan, zodat hij zich kan richten op het uit te voeren werk.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een positieve kijk houden</li><li>• Constructief omgaan met kritiek</li></ul>	De AKA houdt het vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed blijkt uitgevoerd en er tijdsdruk ontstaat, vraagt bij opmerkingen/ kritiek opnieuw naar de gewenste werkwijze, zodat hij in staat is om alsnog de opdracht met het gewenste resultaat uit te voeren.	

**Kerntaak 1 Assisteert bij eenvoudige uitvoerende werkzaamheden in een arbeidsorganisatie****1.2 werkproces: Voert de werkzaamheden uit**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De AKA richt zich zoveel mogelijk op de verwachtingen van de 'klant' (interne klant, externe klant, cliënt, opdrachtgever) en komt afspraken na, zodat de klant tevreden is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Rekenvaardigheid</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Discipline tonen</li></ul>	De AKA werkt volgens de instructies, procedures, veiligheidsregels en -voorschriften ordelijk en gedisciplineerd, zodat voldaan wordt aan de gestelde eisen en het werk binnen de gestelde tijd klaar is.	

<b>Kerntaak 1 Assisteert bij eenvoudige uitvoerende werkzaamheden in een arbeidsorganisatie</b>			
<b>1.3 werkproces: Evalueert en bespreekt de uitvoering en het resultaat van zijn werkzaamheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De AKA evalueert met de leidinggevende/ervaren collega het proces, tussentijdse resultaat en het eindresultaat van zijn werkzaamheden aan de hand van voorschriften en gemaakte afspraken. Zonodig past de AKA de volgorde van de werkzaamheden en/of de wijze van werken aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkzaamheden zijn geëvalueerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Bijdrage van anderen waarderen</li> </ul>	De AKA bespreekt tijdig en met regelmaat het (tussentijdse) resultaat van zijn werkzaamheden, accepteert feedback, zodat de leidinggevende/ ervaren collega hiervan op de hoogte is, eventuele knelpunten tijdig verholpen worden en de kwaliteit van het uitgevoerde werk verbetert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van bedrijfsprocedures</li> <li>Kennis van kwaliteitseisen</li> <li>Kennis van vaktermen</li> <li>Mondelinge taalvaardigheid</li> </ul>

**Kerntaak 1 Assisteert bij eenvoudige uitvoerende werkzaamheden in een arbeidsorganisatie****1.4 werkproces: Rondt de werkzaamheden af**

<b>Omschrijving</b>	De AKA ruimt na afloop van de werkzaamheden conform voorschriften en huisregels de werkplek, inclusief het materieel en de materialen, op. Indien van toepassing maakt hij schoon. De AKA meldt aan de leidinggevende/ervaren collega de afronding van de opdracht/werkzaamheden en de eventuele onvolkomenheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkplek is opgeruimd, schoon en veilig. Materieel en materiaal zijn opgeruimd. Indien van toepassing maakt hij schoon en/of zorgt hij ervoor dat gevoelige (bedrijfs)informatie veilig is opgeborgen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>	De AKA meldt uit zichzelf aan de leidinggevende/ervaren collega dat de opdracht/het werk klaar is en informeert over eventuele knelpunten/problemen/fouten, zodat de leidinggevende/ervaren collega op de hoogte is van afgeronde werkzaamheden en eventuele knelpunten/problemen/fouten verholpen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedienen van hulpmiddelen en apparatuur</li><li>• Kennis van (wettelijke) richtlijnen m.b.t. arbo, hygiëne, milieu, veiligheid, kwaliteitszorg, ergonomisch werken</li><li>• Kennis van bedrijfsprocedures</li><li>• Kennis van kwaliteitseisen</li><li>• Kennis van machines/apparatuur (eigenschappen en toepassing)</li><li>• Kennis van materialen en (hulp)middelen (eigenschappen, kwaliteitscriteria, toepassing)</li><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li><li>• Kennis van vaktermen</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De AKA onderhoudt materialen en middelen, maakt deze schoon en/of ruimt deze op, zodat de materialen en middelen een volgende keer ingezet/gebruikt kunnen worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Discipline tonen</li></ul>	De AKA ruimt de werkplek ordelijk en gedisciplineerd op en maakt deze schoon, waarbij hij de instructies, procedures, veiligheidsregels en –voorschriften opvolgt, zodat voldaan wordt aan de kwaliteitseisen.	