



Landelijke Kwalificaties MBO

Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche

Crebonummer:	93380
Sector:	Techniek
Branche:	Mobiliteitsbranche
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	8
1 Inleiding	8
2 Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten	9
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	11
2.5 Trends en innovaties	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	14
4 Beschrijving van de uitstromen	15
4.1 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek	16
4.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel	19
4.3 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw	22
5 Beschrijving van de kerntaken	25
5.1 Kerntaak 1: Stuurt werkplaats aan	25
5.2 Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit	28
5.3 Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit	30
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	31
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Stuurt werkplaats aan	32
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit	35
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit	36
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	37
1 Inleiding	37
2 Uitstromen	37
2.1 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek	38
2.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel	67
2.3 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw	89
3 Certificeerbare eenheden	111
Deel D: Verantwoording	112
1 Inleiding	112
2 Proces- en inhoudsinformatie	113
2.1 Betrokkenen	113
2.2 Verwantschap	114
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	115
2.4 Discussiepunten	117
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	121
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	122

Inleiding

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

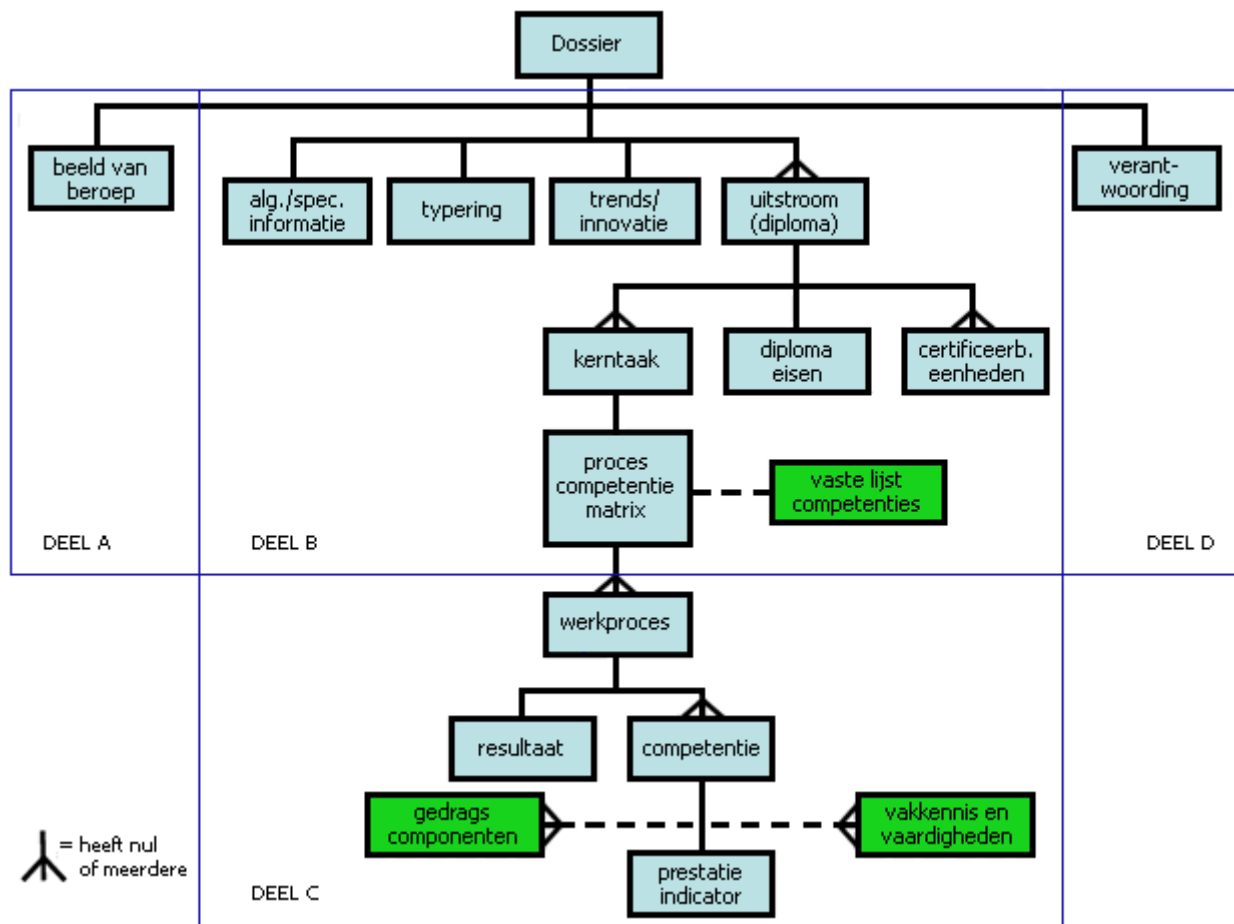
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

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 één op één 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

Korte omschrijving

De mobiliteitsbranche kent een groot aantal verschillende bedrijven, zoals:

- **Personenautobedrijven**
Deze bedrijven verkopen, onderhouden en repareren personenauto's. Er zijn merkdealers die een bepaald merk (of meerdere merken) verkopen en universele bedrijven die alle merken (tweedehands) auto's verkopen en onderhouden.
- **Bedrijfsautobedrijven**
Deze bedrijven verkopen, onderhouden en repareren vrachtwagens. Ook de bedrijfswagenbranche kent merkdealers en onafhankelijke bedrijven.
- **Schadeherstelbedrijven**
Deze bedrijven maken beschadigde auto's weer in orde.
- **Carrosseriebouwbedrijven**
Deze bedrijven maken auto's geschikt voor (bijzonder) vervoer. Denk aan aangepaste aanhangwagens of laadbakken, verhuishagens, gepantserde auto's, trucks voor het vervoer van speciale kratten of bloemen, vrachtwagens voor kermisattracties enzovoort.

In al die bedrijven zijn werkplaatsen waar technici werken aan de diverse auto's. De leidinggevende in die werkplaatsen is de Werkplaatsmanager (niveau 4). Als je Werkplaatsmanager wilt worden, kun je kiezen voor een van de volgende uitstromen:

- Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek (voor een functie in een personen- of bedrijfsautobedrijf);
- Werkplaatsmanager Schadeherstel (voor een functie in een schadeherstelbedrijf);
- Werkplaatsmanager Carrosseriebouw (voor een functie in een carrosseriebouwbedrijf).

Wat doe je als Werkplaatsmanager?

Als Werkplaatsmanager heb je zowel uitvoerende als leidinggevende taken. De uitvoerende taken zijn afhankelijk van het bedrijf waar je werkt.

- **Personen- of bedrijfsautobedrijf:** je doet zelf onderhoud en reparatie aan voertuigen. Bij gebreken die buiten garantie of onderhoud vallen, neem je contact op met de klant. Na het verhelpen van de gebreken maak je een proefrit en registreer je je werkzaamheden. Zo nodig geef je de klant uitleg over de werkzaamheden of nieuwe accessoires/toepassingen.
- **Schadeherstelbedrijf:** je doet schadediagnoses aan auto's en maakt een schatting van de benodigde werkzaamheden en kosten. Je rekent de kosten uit en bespreekt deze eventueel met de verzekering of geeft uitleg aan de klant. Je zorgt dat de benodigde onderdelen worden besteld en dat de auto's worden gerepareerd.
- **Carrosseriebouwbedrijf:** je bepaalt hoe lang binnenkomende opdrachten gaan duren en wat voor werk erin zit. Daarna zorg je ervoor dat opdrachten goed worden uitgevoerd: efficiënt én volgens de wensen van de klant, fabrikanteisen, wettelijke bepalingen enzovoort. Je bekijkt auto's die binnenkomen voor herstelwerk of onderhoud aan de carrosserie en maakt een inschatting van het benodigde werk. Andere afdelingen kunnen dan de kosten uitrekenen of een bestek en/of tekening maken. Je bestelt de materialen om de opdrachten uit te voeren of laat deze bestellen.

Leidinggeven

Naast je uitvoerende taken heb je een groot aantal leidinggevende taken:

- **Planning:** je maakt een werkplaatsplanning van het binnengekomen werk. Dit in overleg met de receptie of het bedrijfsbureau. Je stelt werkorders op en verdeelt die onder de werkplaatsmedewerkers.
- **Procesbewaking:** je houdt de planning en de kwaliteit van het werk in de gaten. Je zorgt dat er volgens arbo- en milieuvoorschriften wordt gewerkt. Als je problemen voorziet (bijvoorbeeld iemand haalt de planning niet), dan zorg je voor een oplossing.

- **Controle:** je controleert het werk in de werkplaats. Afgewerkte werkorders vergelijk je met de oorspronkelijke opdracht en je kijkt of de gewerkte tijd en de kosten kloppen. Zo houd je de kwaliteit en de kosten in de gaten. Met de gewerkte tijden kun je de arbeidsproductiviteit berekenen. Als er niet efficiënt genoeg wordt gewerkt, kun je medewerkers daarop aanspreken en helpen om het probleem op te lossen.
- **Werkoverleg:** je leidt het werkoverleg. Daar wordt het werk in de werkplaats besproken en kunnen medewerkers punten inbrengen. Die punten zet je om in acties. Komen medewerkers bijvoorbeeld kennis tekort, dan kom jij met opleidingsvoorstellen.
- **Ondersteuning:** je bent vraagbaak en ondersteuner van de werkplaatsmedewerkers. Als ze ergens niet uitkomen, geef je hulp en advies. Op die manier leren medewerkers ook nieuwe dingen.
- **Beoordeling:** je houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken of je speelt daarin een rol. Punten die naar voren komen (bijvoorbeeld: behoefte aan voorzieningen of opleiding) zet je om in actie.
- **Nieuwe medewerkers:** je bent medeverantwoordelijk voor werving, selectie, ontslag en aanname van werkplaatsmedewerkers. Je voert bijvoorbeeld (samen met anderen) sollicitatiegesprekken. En je begeleidt nieuwe medewerkers en stagiairs.
- **Bedrijfsbeleid:** je bent de tussenpersoon tussen de werkplaats en de bedrijfsleiding. Bedrijfsbeleid zet je om in plannen voor de werkplaats. En wat er nodig is voor de werkplaats, vertaal je in een begroting en in verbetervoorstellen die je voorlegt aan de bedrijfsleiding. Mede door die informatie kan het management het bedrijfsbeleid bepalen. Denk aan commercieel beleid en personeelsbeleid.
- **Werkplaatsbeleid:** je overlegt met de bedrijfsmanager over het specifieke beleid voor de werkplaats. Denk aan: kwaliteit, omzet, personeel, arbeidsproductiviteit, klanttevredenheid, enzovoort. Je bekijkt of voorstellen van het management haalbaar zijn en je doet zelf voorstellen aan het management.
- **Contact met klanten:** je hebt contact met klanten en leveranciers. Klanten met (bijzondere) vragen of opmerkingen sta je te woord. Je geeft oplossingen voor de klantvraag en vertelt wat de consequenties en kosten zijn. Vanuit jouw deskundigheid kun je de klant overtuigen. Ook heb je contact met leveranciers en vertegenwoordigers. Denk aan leveranciers van gereedschappen maar ook aan vertegenwoordigers van trainings- en kenniscentra.

Om al die taken tot een goed einde te brengen, heb je verschillende competenties en vaardigheden nodig. Je moet kunnen plannen en organiseren, prioriteiten stellen, beslissingen nemen en goed kunnen omgaan met mensen (medewerkers, management, klanten). Je moet technische kennis kunnen toepassen en overdragen, collegiaal zijn, financieel inzicht hebben en initiatieven nemen. Je kent de regels voor arbo en milieu, bent kwaliteits- en kostenbewust. Een allround type dus!

Wat heb je nodig om deze opleidingen te kunnen volgen?

Waar moet je van houden als je voor dit beroep wilt kiezen?

Je houdt van: personenauto's of bedrijfsauto's, dynamiek, oplossen van technische problemen, nieuwe technologieën, verantwoordelijkheid nemen voor je eigen werk en dat van anderen, overzicht houden, werken met verschillende mensen, initiatieven nemen, uitleg geven, onderhandelen met klanten, nadenken over beleid en verbeteringen, afwisseling.

Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Wat moet je allemaal kunnen als je de arbeidsmarkt opgaat?

Als Werkplaatsmanager heb je een breed pakket aan vaardigheden nodig. Je moet uitvoerend sterk zijn en je vak beheersen.

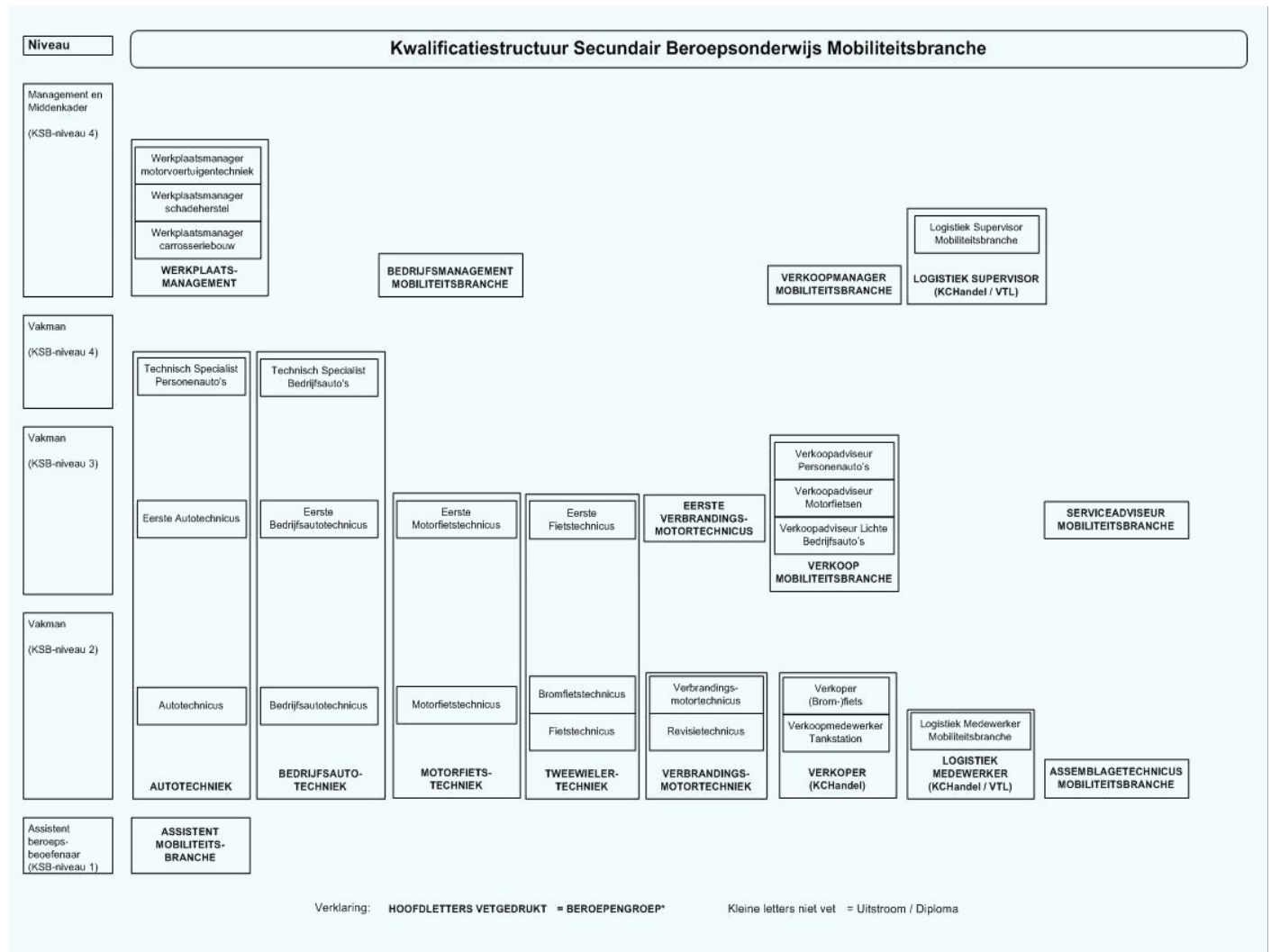
Dit betekent dat de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek ook moet beschikken over (sleutel)vaardigheden. De vaardigheden bij de Werkplaatsmanager Schadebedrijf en Carrosseriebouw hebben een ander karakter. Daarnaast kun je leiding geven, een werkplaatsplanning en begroting opstellen en met externe partijen omgaan (klanten, leveranciers).

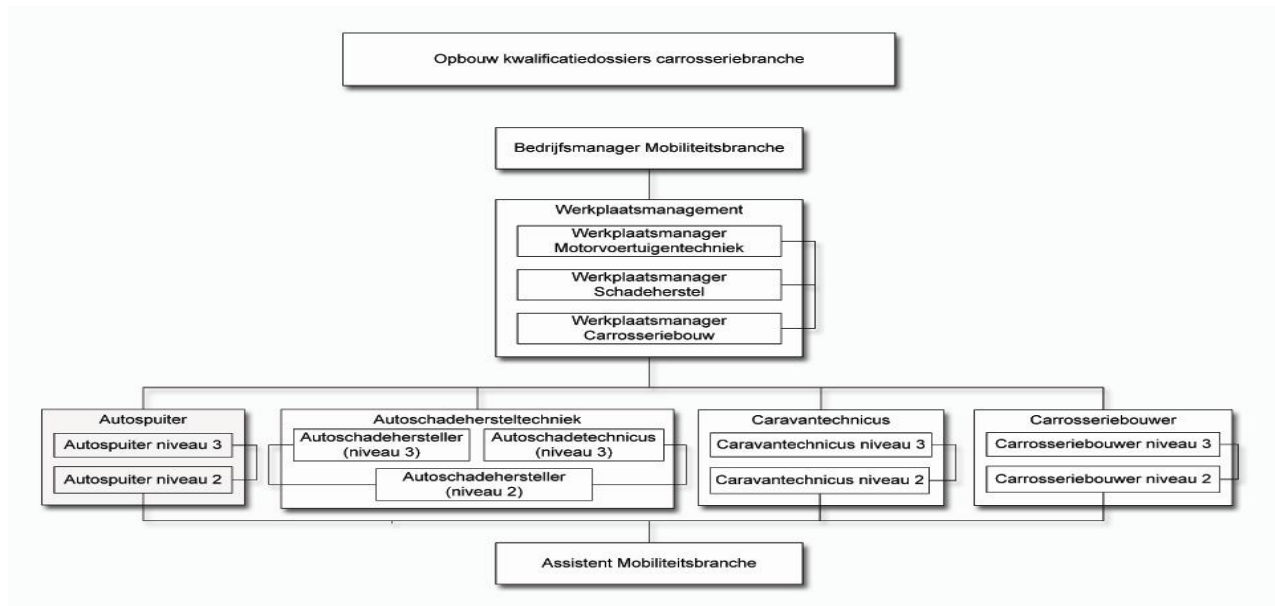
Goed communiceren tijdens het werk is belangrijk. Je moet een medewerker op de juiste toon kunnen uitleggen wat er van hem wordt verwacht, maar ook een klant kunnen overtuigen. Intern moet je kunnen samenwerken met medewerkers maar ook met het management.

Je let op de kwaliteit en zoekt naar oplossingen. Je helpt medewerkers om zichzelf te ontwikkelen maar zorgt ook dat je zelf blijft in de techniek en de 'markt'.

Het dossier en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement mobiliteitsbranche valt binnen de kwalificatiestructuur op niveau 4. Zie voor schema's de volgende pagina's: Kwalificatiestructuur Secundair Beroepsonderwijs Mobiliteitsbranche en Opbouw kwalificatiestructuur Carrosseriebranche.





Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek*
- *Werkplaatsmanager Schadeherstel*
- *Werkplaatsmanager Carrosseriebouw*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven Innovam/ Stichting Vakopleiding Carrosseriebedrijf (VOC)
Ontwikkeld door	Innovam Consult en Stichting Vakopleiding Carrosseriebedrijf (VOC)
Verantwoording	Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam en het Bestuur Stichting Vakopleiding Carrosseriebedrijf (VOC). Op: 09-12-2009 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek - 4 Werkplaatsmanager Schadeherstel - 4 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw - 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	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands. 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 . 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 diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • BCP Werkplaatsmanagement Bedrijfsauto (02-03-2004) • BCP Werkplaatsmanagement Carrosseriebouw (01-05-2005) • BCP Werkplaatsmanagement Personenauto (02-03-2004) • BCP Werkplaatsmanagement Schadeherstel (01-05-2005)

2.3 Typering beroepengroep

Sector en branche

De Werkplaatsmanager is werkzaam in werkplaatsen van autobedrijven die behoren tot de mobiliteitsbranche. Binnen deze branche vinden we o.a. de volgende bedrijven: personenauto- en truckdealerbedrijven, merkonafhankelijke (universele) autobedrijven, tweewieler-, caravan-, aanhangwagen-, motorenrevisie-, autoverhuur- en autowasbedrijven, schadeherstelbedrijven, carrosseriebouwbedrijven, caravanherstelbedrijven, reconditioneringsbedrijven, autoruitreparatiebedrijven en tankstations.

Context

Hoewel de kerntaken voor de Werkplaatsmanager voor de motorvoertuigtechniek/schadeherstel en carrosseriebouw voor een belangrijk deel overeenkomen, is het verschil in de context van de beroepsuitoefening van groot belang. Het mobiliteitsbedrijf, motorvoertuigen- en het schadeherstelbedrijf waarin de Werkplaatsmanager de operationele werkzaamheden in de werkplaats beheert, bewaakt en uitvoert zijn typisch dienstverlenende bedrijven, terwijl het carrosseriebouwbedrijf een productiegeoriënteerde bedrijf is, waarin fabrieksmatig aan opdrachten wordt gewerkt. Bedrijven in de mobiliteitsbranche beschikken doorgaans over goed geoutilleerde werkplaatsen waar in sommige gevallen ook de klant/opdrachtgever toegang toe heeft. De werkplaats wordt gebruikt voor meerdere activiteiten binnen het bedrijf. Deze werkzaamheden kunnen verdeeld worden over verschillende afdelingen binnen de werkplaats. Zo kan afhankelijk van de grootte van het bedrijf tevens een afdeling voorraadbeheer/magazijn deel uitmaken van de werkplaats. Een goede routing van het voertuig waaraan gewerkt wordt door de verschillende afdelingen, is daarbij belangrijk voor de efficiency in de werkplaats.

Aard van werkzaamheden

De taken van de Werkplaatsmanager betreft werkzaamheden als: procesbewaking in de werkplaats, indelen en plannen van werkzaamheden, aansturen, begeleiden en ondersteunen van de werkplaatsmedewerkers, leveren van gegevens over voortgang van het proces, behoeften en tekortkomingen van de werkplaatsmedewerkers en op deze wijze leveren van een bijdrage aan het bepalen van het strategische, tactische en operationele bedrijfsbeleid. Bij alle werkzaamheden op deze gebieden spelen interne en externe communicatie een belangrijke rol.

Essentiële beroepshouding

De Werkplaatsmanager beschikt over het vermogen om werkzaamheden effectief en efficiënt te organiseren en problemen naar behoren op te lossen. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid, klant- en servicegerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen. Van de Werkplaatsmanager wordt daarbij verlangd dat hij beleidsmatig en commercieel inzicht heeft, goed kan omgaan met klanten en beschikt over goede communicatieve vaardigheden, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Omdat een belangrijk deel van zijn taken bestaat uit het (bege)leiden van werkplaatsmedewerkers, wordt van de werkplaatsmanager verlangd dat hij aanvoelt op welke momenten hij werkplaatsmedewerkers danwel zal moeten adviseren, danwel zal moeten corrigeren. Dit vraagt tevens om soms specifieke kennis van systemen en processen/procedures, het vermogen het knelpunt of het probleem goed te definiëren en een communicatieve en besluitvaardige houding. Hij is in staat om knelpunten ten aanzien van effectiviteit en efficiency in de uitvoering van het werkplaatsbeleid tijdig te signaleren en naar behoren op te lossen en overziet daarbij ook tijdig de consequenties van zijn acties.

De Werkplaatsmanager kan goed omgaan met (werk)druk en laat zich niet snel van de wijs brengen door tegenvallers of door kritiek van klanten of werkplaatsmedewerkers. Hij neemt waar nodig zijn verantwoordelijkheid, en durft daarbij ook vervelende of lastige beslissingen te nemen.

Van de Werkplaatsmanager wordt verwacht dat hij het belang inziet van veilig en milieuverantwoord werken in de werkplaats, dat hij zich daar verantwoordelijk voor voelt en dat hij daar ook naar handelt. Bijvoorbeeld door het veilig en milieuverantwoord werken te stimuleren.

De Werkplaatsmanager dient een pro-actieve houding aan te nemen teneinde bij te dragen aan een prettige werksfeer in het bedrijf en een positief bedrijfsimago.

2.4 Loopbaanperspectief

Voor het loopbaanperspectief is het noodzakelijk onderscheid te maken tussen de kwalificatiestructuur van het secundair beroepsonderwijs, zoals weergegeven voor de mobiliteitsbranche in deel A en de branchefunctiestructuren, zoals die gelden voor werkenden binnen de branche (vakvolwassen beroepsbeoefenaren). Binnen de mobiliteitsbranche zijn er diverse doorstroommogelijkheden (al dan niet via een mbo-opleiding) van de Werkplaatsmanager naar niet-technische aftersalesfuncties zoals Aftersalesmanager of Servicemanager en tevens behoort Bedrijfsmanager tot de mogelijkheden. De benamingen van deze functies kunnen per merk/importeur verschillen, maar over het algemeen worden wel de bovengenoemde functienamen en niveaus herkend en gehanteerd.

Tevens kan hij door zijn ervaringen en inzicht in de dagelijkse beroepspraktijk en het bedrijfsleven in het bijzonder, bepaalde functies bekleden in overkoepelende of anderszins aan de branche gerelateerde organisaties als kenniscentra, brancheorganisaties of onderwijsinstellingen.

Doorstroommogelijkheden voor dit kwalificatiedossier zullen binnen de mobiliteitsbranche en binnen het MBO logischerwijs gezocht moeten worden in de opleiding voor het kwalificatiedossier Bedrijfsmanagement Mobiliteitsbranche. Daarnaast is ook doorstroom mogelijk naar andere managementopleidingen binnen met name techniek.

Overige doorstroommogelijkheden (vervolgopleidingen) naar andere opleidingsrichtingen kunnen worden gevonden binnen het post-MBO en/of het HBO. Concrete voorbeelden daarvan zijn de (technische) bedrijfseconomische en/of managementopleidingen.

Overigens is binnen de gehele mobiliteitsbranche ruimte voor medewerkers met een brede basis op het gebied van motoren, voertuigen en elektr(on)ische toepassingen. Daarbij is te denken aan alle andere activiteiten binnen de Bovag-afdelingen zoals; revisie, recreatievoertuigen, aanhangers, autoverhuur, tankstations en wasstraten. Of binnen FOCWA-secties zoals; schadeherstel, carrosseriebouw en aanverwante Bedrijven (caravan- en camperservice, motorfietsschadeherstelbedrijven, autopoetsbedrijven, autorestaurentbedrijven, autoruitherstelbedrijven en autobekleedbedrijven).

Buiten de mobiliteitsbranche heeft hij in principe de mogelijkheid functies in het middenmanagement te vervullen binnen andere sectoren, bijvoorbeeld binnen de metaal- en elektrotechniek en de scheepvaarttechniek (al dan niet recreatief).

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</p> <p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van de kenniscentra Innovam en VOC alsmede Stichting Oomt (het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de mobiliteitsbranche) en Stichting OOC (het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de carrosserie) Over het algemeen is het arbeidsmarktperspectief voor werkzoekenden positief. Wat betreft ondernemerschap en management is het perspectief voor MBO-ers beperkter dan voor HBO-ers. Het arbeidsmarktperspectief voor werkplaatsmanager is gering. Het arbeidsmarktperspectief hangt sterk samen met conjuncturele ontwikkelingen en technologische trends. De meest recente rapporten zijn op te vragen of te downloaden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Innovam 2008 - 2009 • Trendonderzoek Personenauto- en Truckbranche, kwalitatieve personeelsbehoefte tot 2010 (OOMT, 2006) Op te vragen bij Innovam: info@innovam.nl. • Arbeidsmarktadvies Vakopleiding Carrosseriebedrijf 2008, Stichting Vakopleiding Carrosseriebedrijf (VOC). Op te vragen bij Vakopleiding Carrosseriebedrijf (VOC): info@vocar.nl <p>Beroepspraktijkvorming</p> <p>Commerciële en managementberoepen o.a. werkplaatsmanagers trekken veel leerlingen, maar hiervoor zijn te weinig BPV-plaatsen en arbeidsplaatsen. Er is dus sprake van een overschot aan leerlingen. Deels wordt dit ondervangen doordat bol-4 leerlingen na hun opleiding (nog) niet gaan werken in de branche. Een deel stroomt uit naar een andere branche of naar het HBO. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl en www.vocar.nl Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	Op dit moment is geen zicht op nieuwe ontwikkelingen in wet- en regelgeving die gevolgen kunnen hebben voor de beroepsuitoefening.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologisch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer aandacht voor het milieu door o.a. hergebruik van materialen, zuinigere en stillere motoren en een lagere emissie. Gevolg: optimale zorgvuldigheid vereist bij testen en afstellen van motoren en bij afvoer van materialen. • Langere onderhoudsintervallen door een hogere kwaliteit van materialen, componenten en vloeistoffen. Gevolg: fabrieksvoorschriften moeten nauwkeurig worden opgevolgd bij onderhoudsbeurten (garantie). Toenemende 'One-stop service'. Gevolg: kennis en vaardigheden vereist op nevengebieden als opleggers en aanhangers, laadkleppen, op- en afzetsystemen, verwarmings- en koelinstallaties. • Geavanceerde technologie op het gebied van veiligheid, comfort, communicatie, diagnosestellen, tracking- en tracing en managementsystemen. Gevolg: kennis en vaardigheden vereist van de laatste technieken, inclusief computers. • In toenemende mate toepassing van nieuwe materialen in carrosserieonderdelen, zoals aluminium, kunststof, hoogwaardige

staalsoorten in en aan voertuigen; Gevolg: kennis en vaardigheden (met name het bewerken van deze materialen) vereist van nieuwe materiaalsoorten.

- Nieuwe verbindingsmethoden en herstelmethoden m.b.t. schadeherstel. Gevolg: kennis en vaardigheden van van deze methoden o.a door bijscholing
- Terugdringen van VOS-emissies en de toepassing van oplosmiddelarme verfmateriaal vereisen continue ontwikkeling op het gebied van reparatiemethode en het omgaan met (afval)stoffen. Gevolg: kennis en vaardigheden van reparatiemethoden en arbo-regels
- Toename auto-elektronica in voertuigen. Gevolg: kennis en vaardigheden complexe reparatie- en schadeherstelmethoden. Gevolg: de Werkplaatsmanager dient over uitgebreide technische kennis te beschikken. Deze constatering is niet nieuw en zal in de toekomst belangrijk blijven. De manager zal zich minder bezighouden met uitvoerende werkzaamheden en vooral leidinggeven aan de werkplaatstechnici. Doordat de werkplaatstechnici van de mobiliteitsbranche zich verder moeten specialiseren en de werkplaatsmanager in toenemende mate moet gaan managen, zal hij zich meer in het laatste moeten gaan bekwalen. Hij zal vooral de werkplaatstechnici moeten aansturen en fungeren als eerste aanspreekpunt voor de baliemedewerker (backoffice). Eventueel zal hij ook direct klantcontact onderhouden.

Internet

De meeste bedrijven in de mobiliteitsbranche hebben tegenwoordig een eigen website. Ook hebben in de meeste bedrijven de medewerkers toegang tot internet. Gevolg: Kennis en vaardigheden vereist op het gebied van digitale communicatie voor:

- het verstrekken van informatie en het verkopen van producten en diensten; het afhandelen van garantie- en verzekeringsgevallen;
- het online raadplegen van technische gegevens;
- het bestellen van onderdelen bij importeurs en toeleveranciers;
- aan- of afmelden voor trainingen en opleidingen;
- het voorbereiden, uitvoeren en toetsen van (Web Based) trainingen.
- Daarnaast hebben klanten klanten via internet toegang tot zeer veel informatie. Met die kennis komen ze in het bedrijf.

Gevolg: de werkplaatsmanager dient zijn kennis en vaardigheden met betrekking tot het werken met de pc up-to-date te houden. Bedrijfsorganisatorisch De procesvoering wordt binnen veel grote organisaties geherstructureerd, met name door het scheiden van frontoffice- en backoffice-taken. Er komt meer aandacht voor HRM (Human Resource Management). De bedrijven gaan van een vaak onsamenhangend personeelsmanagement naar een gestructureerd personeelsmanagement Hierdoor ontstaat behoefte aan meer managementvaardigheden, dus hoger opgeleiden binnen de branche. Bovengenoemde ontwikkelingen leiden er in het algemeen toe dat aan de werkplaatsmanagers binnen de mobiliteitsbranche steeds hogere eisen worden gesteld aan: management- en commerciële vaardigheden, klantgerichtheid, aspecten van energiebesparing en duurzaamheid, en het werken met computers en communicatiemiddelen in brede zin.

Internationaal

Door de eenwording van Europa vindt verkoop, distributie en onderhoud en service van auto's veel meer in Europees verband plaats. Gevolg: Werkplaatsmanagers moeten op de hoogte zijn van buitenlandse uitvoeringen en richtlijnen en moeten hierover eenvoudig in een vreemde taal kunnen communiceren.

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: Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

U2: Werkplaatsmanager Schadeherstel

U3: Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
Kerntaak 1: Stuurt werkplaats aan				
	1.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	x	x	x
	1.2 (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers	x	x	x
	1.3 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers	x	x	x
	1.4 Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats	x	x	x
	1.5 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	x	x	x
	1.6 Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers	x	x	x
	1.7 Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	x	x	x
Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit				
	2.1 Analyseert (klant)opdracht	x	x	x
	2.2 Signaleert en handelt klachten af	x	x	x
	2.3 Onderhoudt externe contacten	x	x	x
Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit				
	3.1 Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor	x		
	3.2 Voert inspectie uit aan het voertuig	x		
	3.3 Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig	x		
	3.4 Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af	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:

- *Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek*
- *Werkplaatsmanager Schadeherstel*
- *Werkplaatsmanager Carrosseriebouw*

4.1 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek werkt als leidinggevende bij grote en kleine dealerbedrijven of universele auto- en truckbedrijven. De voertuigen waaraan onderhouds- en reparatiewerkzaamheden plaatsvinden, variëren van personenauto's, bedrijfsauto's, trucks en motorfietsen tot bedrijfs- en recreatievoertuigen.
Typerende beroepshouding	<p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek verricht een spilfunctie tussen werkplaats, receptie en magazijn en dient daarom te beschikken over goede communicatieve vaardigheden, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Dit vraagt om specifieke kennis van systemen, juiste inschatting van consequenties en een besluitvaardige houding. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid, klant- en servicegerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen.</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek dient zich niet van de wijs te laten brengen door tegenvallers en door kritiek van opdrachtgevers en of personeelsleden; waar nodig dient hij zijn verantwoordelijkheid te nemen. Tenslotte kan de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek goed omgaan met werkdruk.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert zijn werkzaamheden uit in de rol van leidinggevende van de werkplaats. Hij draagt daarbij de verantwoording voor het aansturen en begeleiden van de werkplaatsmedewerkers. Daarnaast fungeert hij, afhankelijk van de bedrijfsgrootte, als receptionist/planner en/of als werkplaatsadministrateur. Hij is uitvoerder van alle voorkomende organisatorische werkzaamheden m.b.t. de werkplaats en beantwoordt vragen van de werkplaatsmedewerkers en ondersteunt hen bij het vinden van oplossingen voor (technische) problemen en een klantgerichte afhandeling van klachten (breed inzetbaar).</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek kan tevens fungeren als probleemoplosser en vraagbaak. Hij ondersteunt en adviseert de werkplaatsmedewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden en stelt ze daarbij gelijktijdig in de gelegenheid nieuwe werkzaamheden te leren.</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en het rendement van zijn eigen werk en dat van zijn medewerkers. Hij draagt zorgt voor de tevredenheid van zijn medewerkers en klanten. Hij werkt volgens en ziet toe op de naleving van de bedrijfsregels, procedures en wettelijke arbo-, veiligheids- en milieueisen.</p> <p>Van de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek wordt verwacht dat deze niet alleen beschikt over managementvaardigheden. Hij dient ook te beschikken over basiskennis en vaardigheden op de gebieden onderhoud en reparatie. Enerzijds om te kunnen bijspringen in de werkplaats, daarnaast is technisch inzicht van belang om de werkplaatstechnici op adequate wijze aan te sturen. Op het gebied van diagnose hoeft de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek slechts kennis te hebben van het voorbereidend diagnosewerk.</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek legt verantwoording af aan de direct leidinggevende en/of opdrachtgever. Afhankelijk van werkzaamheden en bedrijfsgrootte kan deze variëren van directeur, bedrijfsleider, bedrijfsmanager of</p>

	<p>businessmanager aftersales tot servicedesk/receptie en in sommige gevallen zelfs de klant.</p> <p>Het kennisniveau en de uitvoeringsvaardigheden van deze kerntaak 3 ligt tussen het niveau van (bedrijfs)autotechnicus en eerste (bedrijfs)autotechnicus (trucks).</p>																														
Complexiteit	<p>Aard van het werk</p> <p>De werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek heeft een diversiteit aan werkzaamheden, waarvan slechts een deel routinematige handelingen die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Hij lost zelfstandig problemen op die zich kunnen voordoen in zijn werk. Soms kan hij hiervoor een vaste (bedrijfs)procedure of aanpak toepassen, in andere gevallen moet hij zelf een goede oplossing bepalen. De werkplaatsmager kan geconfronteerd worden met problemen die betrekking hebben op de planning, het functioneren van medewerkers in het werkplaatsteam en de afhandeling van klachten.</p> <p>In zijn werk moet de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de technische werkzaamheden. Daarbij zal de Werkplaatsmanager wanneer hij werkplaatsmedewerkers ondersteunt vanuit zijn theoretisch technische kennis, moeten accepteren dat werkplaatsmedewerkers soms technisch vaardiger en/of theoretisch beter onderlegd zijn.</p> <p>Aard van de benodigde kennis en vaardigheden</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek heeft zowel specialistische technische kennis en -vaardigheden nodig als kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering en management.</p>																														
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 3F.</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> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Engels of Duits</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreeken</td><td>Schrijven</td></tr><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></td><td></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></td></tr></table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																										
C2																															
C1																															
B2																															
B1	x	x	x	x																											

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

4.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Werkplaatsmanager Schadeherstel werkt als leidinggevende bij grote en kleine schadeherstelbedrijven en geeft sturing aan de werkplaats. De objecten waaraan schadeherstelwerkzaamheden plaatsvinden, variëren van personenauto's en motorfietsen tot bedrijfs- en recreatievoertuigen.
Typerende beroepshouding	<p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel heeft commercieel inzicht, kan goed omgaan met klanten en motiveert en stimuleert het personeel. Dit vergt onder andere ook communicatieve en leidinggevende capaciteiten en een besluitvaardige houding. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid, klant- en servicegerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen.</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel beschikt over het vermogen om werkzaamheden effectief en efficiënt te organiseren en problemen naar behoren op te lossen.</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel dient zich niet van de wijs te laten brengen door tegenvallers en door kritiek van klanten en of personeelsleden; waar nodig dient hij zijn verantwoordelijkheid te nemen. Ten slotte kan de Werkplaatsmanager Schadeherstel goed omgaan met werkdruk.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel voert zijn werkzaamheden uit in de rol van leidinggevende van de werkplaats. Hij draagt daarbij de verantwoording voor het aansturen en begeleiden van de werkplaatsmedewerkers, het in overleg met de receptionist en/of de schadecalculator en zakendeskundige werkplaatsmedewerkers analyseren van de klantopdracht en het plannen en het bewaken van de voortgang van de werkzaamheden. In de meeste gevallen werkt de Werkplaatsmanager Schadeherstel hierbij volgens een managementkwaliteitssysteem. Hij is uitvoerder van alle voorkomende organisatorische werkzaamheden m.b.t. de werkplaats en ondersteunt collega's bij het oplossen van complexe problemen en klachten (breed inzetbaar). Hij treedt op als begeleider van collega's en leerlingen.</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel kan tevens fungeren als probleemoplosser en vraagbaak. Hij ondersteunt en adviseert de werkplaatsmedewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden en stelt ze daarbij gelijktijdig in de gelegenheid nieuwe werkzaamheden te leren. Daarbij zal de Werkplaatsmanager Schadeherstel wanneer hij werkplaatsmedewerkers ondersteunt vanuit zijn theoretisch technische kennis, moeten accepteren dat werkplaatsmedewerkers soms technisch vaardiger en/of theoretisch beter onderlegd zijn.</p> <p>Naast het contact met de medewerkers en werkplaatsmedewerkers binnen het bedrijf, heeft de Werkplaatsmanager Schadeherstel contact met derden. Partijen hierin zijn onder andere: Vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en het kenniscentrum, leveranciers/vertegenwoordigers van diensten, materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen. Daarnaast heeft hij de rol als contactpersoon voor de klant/opdrachtgever. In die rol is hij verantwoordelijk voor het opnemen van wensen of klachten van de klant, of het verstrekken van informatie en maken van afspraken omtrent de prijsopgave (begroting), kwaliteit en tijdsduur (planning) van de opdracht.</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel legt verantwoording af aan de directeur, bedrijfsleider of bedrijfsmanager. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en het rendement van zijn eigen werk en dat van zijn medewerkers. Tevens draagt de</p>

	<p>Werkplaatsmanager Schadeherstel (eind)verantwoording wanneer het gaat om de zorg voor arbeidsmiddelen (gereedschappen en apparatuur), zodat de werkplaatsmedewerkers hun werk veilig en volgens de geldende kwaliteitseisen uit kunnen voeren.</p>
Complexiteit	<p>Aard van het werk</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel heeft te maken met nagenoeg alle aspecten van de bedrijfsvoering, zoals; commerciële (prijsopgaven) en beheerstechnische (kostencontrole, efficiencybewaking, facturering etc.) aspecten. Deze diversiteit aan werkzaamheden bestaan slechts voor een deel uit routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Hij lost op zelfstandige wijze complexe problemen op met betrekking tot planning, klachten, diagnose, het functioneren van medewerkers waarvoor geen vaste aanpak of procedures bestaan.</p> <p>In zijn werk moet de Werkplaatsmanager Schadeherstel een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de technische werkzaamheden.</p> <p>Tevens staat de Werkplaatsmanager Schadeherstel gedurende de werkdag voor de opgave prioriteiten te signaleren indien zich gelijktijdig meerdere werkzaamheden aandienen. Dit niet zelden onder tijdsdruk. Het niet tijdig signaleren van prioriteiten en het hierop ondernemen van actie, kan gevolgen hebben voor de voortgang van de werkprocessen binnen het bedrijf. De Werkplaatsmanager Schadeherstel zal daarom regelmatig een afweging moeten maken aan welke opdrachten hij prioriteit geeft. Deze afweging maakt hij met inachtneming van de met de klant/opdrachtgever gemaakte afspraken, de beschikbare capaciteit (in mensen en arbeidsmiddelen), de aanwezigheid van materialen etc.</p> <p>Aard van de benodigde kennis en vaardigheden</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel heeft specialistische kennis en –managementvaardigheden nodig voor uitvoeren van de bedrijfsvoering in de werkplaats. De aandacht van de Werkplaatsmanager Schadeherstel dient constant te zijn gericht op het gehele proces, waarbij voortdurend dient te worden omgeschakeld tussen de diverse aspecten en regelmatig sprake is van tijddwang. Dit vraagt een hoog probleemoplossend vermogen, planmatig werken en snelheid van handelen.</p>
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 3F.</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> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p>

	Engels of Duits				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
	C2				
	C1				
	B2				
	B1	x	x		
	A2	x	x	x	x
	A1	x	x	x	x

4.3 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Algemene informatie

Context van de uitstroom	Het carrosseriebouwbedrijf is een productiebedrijf waarin opdrachten worden uitgevoerd die in beginsel betrekking hebben op het nieuw bouwen van carrosserieën. Daarnaast vormen onderhoud-, herstel-, en assemblagewerkzaamheden onderdeel van de activiteiten binnen het carrosseriebouwbedrijf. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw werkt als leidinggevende bij grote en kleine carrosseriebouwbedrijven en geeft sturing aan de werkplaats. De objecten waaraan carrosseriebouwwerkzaamheden plaatsvinden, bestaan voornamelijk uit bedrijfsvoertuigen.
Typerende beroepshouding	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw motiveert en stimuleert het personeel. Dit vergt onder andere ook communicatieve en leidinggevende capaciteiten en een besluitvaardige houding. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw beschikt over het vermogen om werkzaamheden effectief en efficiënt te organiseren en problemen naar behoren op te lossen. Hiervoor is het belangrijk dat de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw inzicht heeft in de uitvoeringsspecificaties, het bestek, tekeningen en de diverse kosten die tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden een rol spelen. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw dient zich niet van de wijs te laten brengen door tegenvallers en door kritiek van opdrachtgevers en of personeelsleden; waar nodig dient hij zijn verantwoordelijkheid te nemen. Tenslotte kan de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw goed omgaan met werkdruk.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw voert zijn werkzaamheden uit in de rol van leidinggevende van de werkplaats. Hij draagt daarbij de verantwoording voor het aansturen en begeleiden van de werkplaatsmedewerkers, het in overleg met het bedrijfsbureau (waarvan hij deel kan uitmaken) en eventueel zakendeskundige werkplaatsmedewerkers, analyseren van de klantopdracht en het plannen en het bewaken van de voortgang van de werkzaamheden. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw kan hierbij volgens een managementkwaliteitssysteem werken. Hij is uitvoerder van alle voorkomende organisatorische werkzaamheden m.b.t. de werkplaats en ondersteunt collega's bij het oplossen van complexe problemen en klachten (breed inzetbaar). Hij treedt op als begeleider van collega's en leerlingen.</p> <p>De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw draagt er de verantwoordelijkheid voor dat het productieproces in de werkplaats van het carrosseriebouwbedrijf zo efficiënt mogelijk verloopt en dat de opdracht wordt uitgevoerd volgens de vooraf bepaalde specificaties. Wanneer de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw afwijkingen en/of problemen constateert in het bestek en /of de tekeningen ten aanzien van de opdracht, is het zijn taak dit tijdig terug te koppelen naar het bedrijfsbureau.</p> <p>De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw kan tevens fungeren als probleemoplosser en vraagbaak. Hij ondersteunt en adviseert de werkplaatsmedewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden en stelt ze daarbij gelijktijdig in de gelegenheid nieuwe werkzaamheden te leren. Daarbij zal de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw wanneer hij werkplaatsmedewerkers ondersteunt vanuit zijn theoretisch technische kennis, moeten accepteren dat werkplaatsmedewerkers soms technisch vaardiger en/of theoretisch beter onderlegd zijn.</p> <p>Naast het contact met de medewerkers en technici binnen het bedrijf, heeft de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw contact met derden. Partijen hierin zijn onder andere: leveranciers/vertegenwoordigers van diensten, materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen, contacten met de klant/opdrachtgever omtrent prijsopgave, afspraken kwaliteit en oplevering van de opdracht. En vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en het kenniscentrum. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw draagt (eind)verantwoording wanneer het gaat om de zorg voor</p>

	<p>arbeidsmiddelen (gereedschappen en apparatuur) zodat de werkplaatsmedewerkers hun werk veilig en volgens de geldende kwaliteitseisen uit kunnen voeren.</p> <p>Op basis van de vastgestelde opdracht is de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw verantwoordelijk voor de bestelling en aanwezigheid van de benodigde materialen en onderdelen om de opdracht uit kunnen voeren. Afhankelijk van de bedrijfsgrootte en de situatie onderhoudt hij hierbij zelf de contacten met de leverancier en voert hij deze bestellingen zelfstandig uit of verricht hij deze werkzaamheden in samenspraak met bedrijfsleiding en/of bedrijfsbureau.</p> <p>De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw legt verantwoording af aan de directeur, bedrijfsleider of bedrijfsmanager. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en het rendement van zijn eigen werk en dat van zijn medewerkers. Tevens draagt de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw (eind)verantwoording wanneer het gaat om de zorg voor arbeidsmiddelen (gereedschappen en apparatuur), zodat de werkplaatsmedewerkers hun werk veilig en volgens de geldende kwaliteitseisen uit kunnen voeren.</p>
Complexiteit	<p>Aard van het werk</p> <p>De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw heeft met name te maken beheerstechnische (kostencontrole, efficiencybewaking, etc.) aspecten. Deze werkzaamheden bestaan slechts voor een deel uit routinematige handelingen die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Daarnaast lost hij op zelfstandige wijze complexe problemen op met betrekking tot planning, klachten, het functioneren van medewerkers waarvoor geen vaste aanpak of procedures bestaan, etc.</p> <p>In zijn werk moet de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de technische werkzaamheden. Enerzijds ondersteunt en begeleidt hij collega's bij problemen waar zij op dat moment niet uitkomen, anderzijds is hij verantwoordelijk voor de voortgang en het rendement van activiteiten in de werkplaats. De aandacht van de Werkplaatsmanager dient constant te zijn gericht op het gehele proces, waarbij voortdurend dient te worden omgeschakeld tussen de diverse aspecten en regelmatig sprake is van tijddwang. Dit vraagt een hoog probleemoplossend vermogen, planmatig werken en snelheid van handelen.</p> <p>Tevens staat de Werkplaatsmanager gedurende de werkdag voor de opgave prioriteiten te signaleren indien zich gelijktijdig meerdere werkzaamheden aandienen. Dit niet zelden onder tijdsdruk. Het niet tijdig signaleren van prioriteiten en het hierop ondernemen van actie, kan gevolgen hebben voor de voortgang van de werkprocessen binnen het bedrijf. De Werkplaatsmanager zal daarom regelmatig een afweging moeten maken aan welke opdrachten hij prioriteit geeft. Deze afweging maakt hij met inachtneming van de met de klant/opdrachtgever gemaakte afspraken, de beschikbare capaciteit (in mensen en arbeidsmiddelen), de aanwezigheid van materialen etc.</p> <p>Aard van de benodigde kennis en vaardigheden</p> <p>De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw heeft kennis en inzicht van het werkproces binnen het bedrijf, kennis van reparatie en/of uitvoeringsvoorschriften, fabrikanteisen, voertuigreglementen, CE-bepalingen en mogelijk ook andere wettelijke bepalingen en bezit hij het vermogen om het managementbeleid te vertalen naar een operationeel beleid, waarbij hij de consequenties van dit beleid juist kan inschatten.</p> <p>De aandacht van de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw dient constant te zijn gericht op het gehele proces, waarbij voortdurend dient te worden omgeschakeld</p>

	tussen de diverse aspecten en regelmatig sprake is van tijddwang. Dit vraagt een hoog probleemoplossend vermogen, planmatig werken en snelheid van handelen.																																										
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 3F.</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> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Engels of Duits</p> <table><tr><th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr><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></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></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></table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																						
C2																																											
C1																																											
B2																																											
B1	x	x																																									
A2	x	x	x	x	x																																						
A1	x	x	x	x	x																																						

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Stuurt werkplaats aan

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Werkplaatsmanager inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met receptie (serviceadviseur/receptionist) of het bedrijfsbureau ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten, stelt de Werkplaatsmanager, eventueel samen met receptie of bedrijfsbureau, een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie het aantal werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder in sommige gevallen mondeling moeten toelichten o.a. door een technische vertaling maken.</p> <p>De Werkplaatsmanager ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats.</p> <p>De Werkplaatsmanager organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe)technische kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaire van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaire op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften(wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar te nemen actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten.</p> <p>De Werkplaatsmanager bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning</p>	1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden
	1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers
	1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers
	1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats
	1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen
	1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers
	1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers

verloopt. Aan de hand van normtijden/uren (flat rate) en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zomogelijk bijsturen.

Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.

De Werkplaatsmanager voert functionerings- en beoordelings-gesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker, het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelings-gesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.

De Werkplaatsmanager zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aanleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/leiding voor ontslag van werkplaatspersoneel.

Toelichting: Het verslag dat wordt geschreven bij werkproces 1.3. dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen werkproces 1.5 Het werkplaatsbeleid richt zich onder andere op: kwaliteit, omzet, arbeidsproductiviteit, werkplaatspersoneel, servicegraad, klanttevredenheid. Afhankelijk van de bedrijfsgrootte en de bedrijfssituatie functioneert de Werkplaatsmanager naast manager /leidinggevende tevens als uitvoerende (meewerkend voorman). In deze gevallen kan van de werkplaatsmanager gevraagd worden bij te springen om knelpunten in de werkplaatswerkzaamheden te voorkomen en/of op te lossen. Onder processen/procedures wordt verstaan: Het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Indien functionerings- en beoordelingsgesprekken, sollicitatiegesprekken,

werving en selectie van werkplaatspersoneel worden gedaan door een bedrijfsmanager en/of een afdeling Human Resource Management (HRM) is afhankelijk van soort bedrijf en bedrijfsgrootte zal de Werkplaatsmanager deel uit maken van deze gesprekken. Informatie: algemene bedrijfsinformatie / nieuwe technieken / methoden en instrumenten / relevante wetten t.a.v. arbeid en milieu / nieuwe modellen / nieuwe collega's.	
--	--

5.2 Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Werkplaatsmanager analyseert uit verschillende informatie en bronnen die hem ter beschikking staan gegevens om zodoende een juiste opgave van werkzaamheden met een tijdsduur en de hieraan gekoppelde kosten op te stellen. Dit doet hij d.m.v. het lezen en/of vergelijken van de beschikbare informatie, informeren (mondeling, schriftelijk) bij derden en/of het zelf stellen van een (schade)diagnose. De Werkplaatsmanager voert overleg met de klant/opdrachtgever afhankelijk van het type bedrijf en de grootte van het bedrijf. Vervolgens stelt hij een werkopdracht-/werkorder op volgens de gangbare bedrijfsprocedure.</p> <p>De Werkplaatsmanager signaleert (specifieke) klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.</p> <p>Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager raadpleegt deze externe contacten om informatie te verkrijgen en rond dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek af. Daar waar het scholingsbehoeften of de begeleiding in opleidingstrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken.</p> <p>Toelichting: Met betrekking tot het werkproces: 'Analyseert (klant)opdracht' zijn belangrijke verschillen op te merken tussen de genoemde uitstromen motorvoertuigen, schadeherstel en carrosseriebouw en kan de klantwens tijdens en in de uitwerking van de analyse een belangrijke rol spelen. De analyse (klant)opdracht door de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek vindt doorgaans plaats op basis van zogenaamde flat rate uren (vooraf vastgestelde normtijden). De analyse (klant)opdracht door de Werkplaatsmanager Schadeherstel vindt doorgaans plaats door na het stellen van de schadediagnose, eventueel in samenspraak met zakendeskundige werkplaatsmedewerkers, de omvang (uren, kosten, werkzaamheden) van de schade verder te bepalen en vast te stellen met behulp van een calculatieprogramma. In geval van verzekeringswerk wordt de schadediagnose en de daarmee samenhangende gecalculeerde kosten, zo mogelijk eerst met de verzekeringsmaatschappij besproken. Voor de analyse (klant)opdracht door de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw geldt dat analyse zich beperkt tot het vaststellen van de omvang van de opdracht en de te verrichten werkzaamheden. Deze analyse verricht hij op basis van het bestek en/of op basis van eventuele carrosserietekeningen die hij van het bedrijfsbureau krijgt aangereikt. Hierbij betreft hij eventueel</p>	2.1	Analyseert (klant)opdracht
	2.2	Signaleert en handelt klachten af
	2.3	Onderhoudt externe contacten

<p>zakendeskundige werkplaatsmedewerkers. Wanneer de Werkplaatsmanager carrosseriebouw afwijkingen en/of problemen constateert in het bestek en /of de tekeningen ten aanzien van de opdracht, koppelt hij dit tijdig terug naar het bedrijfsbureau. Kostprijsberekening en nacalculatie geschiedt door het bedrijfsbureau. Beheer werkorders (opstellen, verwerken en archiveren) ook mogelijk door receptie/bedrijfsbureau.</p>	
---	--



















5.3 Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit

























Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit	Werkprocessen bij kerntaak 3								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Beschrijving Kerntaak:</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert aan de hand van een werkorder onderhoud, reparatie en voorbereidend diagnosewerk aan een voertuig uit. Hij neemt de werkorder aan, leest deze en gaat na of de informatie compleet is. Bij ontbrekende informatie of onduidelijkheden verzamelt hij meer gegevens d.m.v. een gesprek en/of proefrit met de klant en consultatie van ervaren werkplaatstechnici. Hij verzamelt daarbij alle relevante informatie, (vervangings-)materialen, onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen/testapparatuur, nodig voor onderhoud, reparatie en diagnose en controleert de eigen voorbereiding. Hij voert voorbereidende (controle) werkzaamheden uit en hanteert hierbij het reparatievoorschrift.</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek inspecteert het voertuig door alle slijtage- en onderhoudsgevoelige onderdelen en systemen te controleren door middel van kijken, meten, peilen, voelen, ruiken en testen. Hij verricht deze handelingen aan de hand van een inspectiechecklist van fabrikant, importeur of bedrijf. De bevindingen vinkt hij af op de checklist.</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek vervangt de benodigde onderdelen en verversst vloeistoffen in het kader van onderhoud. Hij voert reparaties uit volgens de fabrieksvoorschriften en/of standaard onderhoudsvoorschriften van het bedrijf (schema's). Bij het vinden van (extra) gebreken stemt hij af met de klant voor toestemming voor (extra) reparaties die eventueel buiten de garantie vallen. Na toestemming repareert hij de gebreken.</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek controleert of de onderhoud- en reparatiewerkzaamheden goed zijn uitgevoerd (eventueel met behulp van een proefrit). Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. Indien garantiebepalingen van de importeur of leverancier van toepassing zijn maakt hij een reparatieverslag.</p> <p>Toelichting: De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek stuurt de werkplaats aan en werkt mee indien nodig. Voor de beginnende Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek is het sleutelen aan voertuigen één van zijn primaire werkzaamheden. De omvang hiervan is afhankelijk van de aard en grootte van het bedrijf. Van de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek wordt daarom verwacht dat hij beschikt over basiskennis en -vaardigheden op de gebieden onderhoud en reparatie en dat hij beschikt over technisch inzicht op het gebied van diagnose. Hij stemt af met ervaren werkplaatstechnici.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1018 264 1070 371">3.1</td><td data-bbox="1078 264 1469 371">Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 378 1070 450">3.2</td><td data-bbox="1078 378 1469 450">Voert inspectie uit aan het voertuig</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 456 1070 528">3.3</td><td data-bbox="1078 456 1469 528">Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 535 1070 629">3.4</td><td data-bbox="1078 535 1469 629">Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af</td></tr> </table>	3.1	Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor	3.2	Voert inspectie uit aan het voertuig	3.3	Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig	3.4	Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af
3.1	Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor								
3.2	Voert inspectie uit aan het voertuig								
3.3	Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig								
3.4	Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af								

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: Stuur werkplaats aan









































Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		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	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden																										
1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers																										
1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers																										
1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats																										

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		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																											
1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					 					 			 		 											 
1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers				 		 				 																
1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	 					 				 										 						

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		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																											
2.1	Analyseert (klant)opdracht					 			 		 		 														
2.2	Signaleert en handelt klachten af				 	 												 		 							
2.3	Onderhoudt externe contacten							 	 					 													

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit		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																											
3.1	Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor					 						 	 		 						 						
3.2	Voert inspectie uit aan het voertuig									 	 	 	 							 							
3.3	Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig					 					 	 	 							 	 						
3.4	Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af										 	 								 	 						

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 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		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	Plant en verdeelt werkzaamheden	x	x			x							x					x									
1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		x	x								x															
1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers					x				x	x	x															
1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats					x					x	x						x		x							
1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x					x			x		x										x	
1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken				x		x				x																

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		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																										
	met werkplaatsmedewerkers																									
1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	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 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met receptie (serviceadviseur/receptionist) ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed (extern) kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten (prioriteit), stelt de Werkplaatsmanager (eventueel samen met receptie een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie aantallen werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder (soms) mondeling moeten toelichten (o.a. door een technische vertaling maken).		
Gewenst resultaat	Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse)werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige competenties van werkplaatsmedewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	Beslist op basis van de hoeveelheid werkopdrachten/werkorders wie welke taken uitvoert en accepteert de eventuele consequenties hiervan, zodat een efficiënte planning van (uit te besteden) taken onder de werkplaatsmedewerkers plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de professionele deskundigheid van de werkplaatstechnici • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kennis van (auto)systemen en onderdelen • Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Diversiteit benutten 	Verdeelt de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de werkplaatsmedewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de werkplaatsmedewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Voert overleg met receptie over nieuwe werkorders, het plannen en het uitbesteden van werk aan externen, het contact met de externen en controle bij terugkomst van dit werk, zodat er duidelijke werkafspraken zijn over de taken die worden uitgevoerd en de werkorders efficiënt ingepland zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen 	Controleert of op de werkorder de juiste flat rate tijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
		is om de opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan auto's • Kennis van planningstechnieken
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen 	Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor de werkplaats en werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zodat een effectieve en efficiënte (dag)planning voor de werkplaats kan worden opgezet.	

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan**1.2 werkproces: (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers**

Omschrijving	De werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats.		
Gewenst resultaat	De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleid dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Functioneren van mensen controleren	Geeft helder en duidelijk aan waar de werkplaatsmedewerker vastloopt en instrueert hoe deze de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de werkplaatsmedewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten.	<ul style="list-style-type: none">Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKan een gesprek voeren in één moderne vreemde taalKennis van (auto)systemen en onderdelenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelenKennis van planningstechniekenKennis van verschillende leiderschapstijlen
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">AdviserenMotiveren	Begeleidt werkplaatsmedewerkers in het uitvoeren van werkzaamheden, adviseert hen t.a.v. een andere aanpak die tot hetzelfde eindresultaat komt, opdat werkplaatsmedewerkers goed geadviseerd en gemotiveerd zijn om hun werkzaamheden (verder) af te ronden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de werkplaatsmedewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt.	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe) technische kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaire van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaire op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften(wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.		
Gewenst resultaat	Werkplaatsmedewerkers zijn op de hoogte over wat van hen wordt verwacht en wat hen te wachten staat e.e.a. is vastgelegd in een verslag met actiepunten dat tevens dient als informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen. De werkplaatsmedewerkers kunnen zich verder ontwikkelen door de aangedragen nieuwe technische kennis.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief informerenOpenhartig en oprecht communicerenBevorderen van de teamgeest	Overlegt met de werkplaatsmedewerkers over de uit te voeren taken in de werkplaats, spreekt hen aan als één team, informeert en legt zijn plannen aan hen voor, communiceert openhartig en oprecht met de werkplaatsmedewerkers, opdat iedereen zich verbonden voelt met het werkplaatsteam, op de hoogte is van relevante ontwikkelingen en weet wat er van hen verwacht wordt.	<ul style="list-style-type: none">Herkent en interpreteert gedrag van mensenKan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de werkplaatsmedewerkers die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan management/directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is om investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen op te baseren.	<ul style="list-style-type: none">Kan de context van sociaal beleid duidenKan de diversiteit van betekenissen van informatie duidenKan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Draagt nieuwverworven kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden op begrijpelijke wijze aan werkplaatsmedewerkers tijdens werkoverleg of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en beantwoordt vragen van werkplaatsmedewerkers duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe technische kennis en informatie bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling.	<ul style="list-style-type: none">Kan moeilijke situaties hanterenKan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	Geeft uitleg bij beleidsvorming, directiebesluiten en andere (technische) informatie die relevant zijn voor de werkplaatsmedewerkers, beantwoordt hun vragen hierover, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van zijn werkplaatsmedewerkers, zodat hij vertrouwen wekt op basis van zijn getoonde deskundigheid en de werkplaatsmedewerkers zijn uitleg goed begrijpen en het bedrijfsbeleid zullen steunen.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van interventietechnieken• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving• Kent de structuren en culturen van organisaties• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
-------------	---	---	--

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan**1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Onder processen/procedures wordt verstaan: het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning verloopt. Aan de hand van normtijden/uren (flat rate) en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zomogelijk bijsturen.		
Gewenst resultaat	Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens planning, procedures en arbo- en milieuregels. Knelpunten die van invloed zijn op de arbeidsproductiviteit en werkplaatskosten worden indien mogelijk direct opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Overlegt tijdig en regelmatig met de werknemers over de uitvoering van de in het bedrijf geldende processen/procedures en de daarbij gesignaleerde knelpunten, opdat voor eenieder een continu overzicht ontstaat over het verloop van de processen en procedures in de werkplaats en de knelpunten die hierbij mogelijk ontstaan tijdig kunnen worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none">Heeft kennis van managementinformatiesy stemenKan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Vlot en bondig formuleren	Richt zich in zijn rapportage aan het bedrijfsmanagement op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen/oplossingen, opdat deze rapportage een helder beeld geeft over de voortgang van de processen in de werkplaats.	<ul style="list-style-type: none">Kan een uiteenzetting van medewerkers volgen en begrijpenKan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Interpreteert de tijdens zijn controle in de werkplaats en de in het werkoverleg verzamelde gegevens, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing van betrokken medewerkers en legt verband tussen deze gegevens, opdat hij tot oplossingen komt om de voortgang en effectiviteit van de processen in de werkplaats op de juiste koers te houden/krijgen.	<ul style="list-style-type: none">Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezenKan in een discussie standpunten verwoorden

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	Bewaakt de voortgang van de individuele werkzaamheden van de werkplaatsmedewerkers en de voortgang van processen/procedures aan de hand van opgestelde planning en door deze informatie te toetsen aan de beleidsdoelstellingen, opdat hij in staat is knelpunten en stagnatie in het werkproces en de arbeidsproductiviteit tijdig te signaleren waardoor de mogelijkheid ontstaat om hierop te kunnen anticiperen.	<ul style="list-style-type: none">• Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kent de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen• Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de operationele processen en routing van de werkzaamheden in de werkplaats aan de hand van de vastgelegde bedrijfsprocedures, koppelt gesignaleerde afwijkingen direct terug naar medewerkers en bedrijfsmanagement door gericht actie te nemen of op een later tijdstip te bespreken in het werkoverleg, zodat kwaliteit- en productiviteitsniveaus behaald kunnen worden.	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen			
Omschrijving	Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.		
Gewenst resultaat	Verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar de werkplaatsmedewerkers en het bedrijfsmanagement.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Bijdrage van anderen waarderen 	Creëert een sfeer waarin de werkplaatsmedewerkers gedreven zijn om zelf en gezamenlijk goede invulling te geven aan het werkplaatsproces en de mogelijke verbetering hiervan, opdat iedereen zichzelf en zijn bijdrage aan het bedrijfsproces gewaardeerd weet en zich verbonden voelt met het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Heeft kennis van managementinformatiesystemen Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezen Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kan vraagstellingen duidelijk formuleren
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren Aantrekkelijk en boeiend formuleren 	Formuleert verbetervoorstellen op een scherpe, prikkelende en belangstellingwekkende wijze, richt zich daarbij op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen, opdat voorstellen begrijpelijk zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Toetst (ingediende) voorstellen kritisch op haalbaarheid, juistheid, en volledigheid, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing en legt verband tussen gedefinieerde problematiek, het daarop geformuleerde voorstel en de daarmee samenhangende consequenties, opdat hij op basis van zijn bevindingen tot een afgewogen oordeel kan komen.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	Weegt kosten en baten tegen elkaar af bij opstellen van verbeterpunten, opdat hij kostenbewust omgaat met middelen en mankracht en deze zo effectief en efficiënt mogelijk benut.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren 	Zoekt voortdurend naar mogelijkheden tot verbetering, onderneemt hierbij zelf initiatieven tot verandering, verandert en verbetert werkmethoden door het introduceren van nieuwe ideeën en inspireert anderen om mee te gaan met veranderingen door zelf het goede voorbeeld te geven, opdat hij	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen**

		draagvlak en enthousiasme creëert binnen de werkplaats voor veranderingen en verbetervoorstellen.	<ul style="list-style-type: none">• Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
--	--	---	--

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan**1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert functionerings- en beoordelings-gesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker, het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.		
Gewenst resultaat	Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearcheveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont interesse door zich belangstellend en betrokken naar de werkplaatsmedewerker op te stellen, luistert aandachtig en geduldig, opdat hij zich een beeld kan vormen van de wensen en mogelijkheden betreffende de persoonlijke ontwikkeling van de werkplaatsmedewerker.	<ul style="list-style-type: none">• Heeft kennis van managementinformatiesystemen• Herkent en interpreteert gedrag van mensen• Kan de context van sociaal beleid duiden• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal• Kan moeilijke situaties hanteren• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van interventietechnieken
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Ethisch handelen• Integer handelen	<p>Behandelt werknemers op gelijke wijze en handelt consequent volgens de afspraken die binnen het bedrijf zijn gemaakt met betrekking tot personeelsbeleid, opdat er m.b.t. werknemers een eerlijke afweging wordt gemaakt ten aanzien van beloning, promotie of beëindiging dienstverband.</p> <p>Daarbij is hij open en eerlijk naar werknemers over functioneren en toekomstperspectieven en gaat hij discreet om met vertrouwelijke informatie, opdat persoonlijke informatie niet naar buiten komt en de werknemer het gevoel heeft een eerlijke beoordeling en dito kansen te krijgen.</p>	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Vlot en bondig formuleren	Legt de besproken zaken, conclusies en afspraken met de werknemer vast in een dossier en archiveert dit, opdat het	

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers			
		<p>dossier beschikbaar is voor de werknemer en leidinggevende en als basis kan dienen voor vervolgesprekken en vervolgacties.</p> <p>Drukt zich op begrijpelijke wijze uit en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de werknemer, opdat er sprake is van een gelijkwaardig gesprek waarbij het de werknemer duidelijk is hoe men aankijkt tegen diens functioneren en welk vervolg er aan het gesprek wordt gegeven.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten • Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving • Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten • Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aanleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag van werkplaatspersoneel.		
Gewenst resultaat	Op basis van informatie en/of gemaakte afspraken t.a.v. werkplaatsbezetting duidelijke opgestelde advertenties voor voldoende werkplaatspersoneel. Uit schriftelijke reacties en (sollicitatie)gesprekken selectie van de juiste van kandidaten en voorstellen aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten Zelfvertrouwen tonen 	Neemt op basis van informatie en overleg management (mede) de nodige beslissingen t.a.v. werkplaatsmedewerkers, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat de werkplaats beschikt over voldoende medewerkers met de vereiste competenties.	<ul style="list-style-type: none"> Herkent en interpreteert gedrag van mensen Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kan de context van sociaal beleid duiden Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden Kan moeilijke situaties hanteren Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kennis en toepassing van gesprekstechnieken Kennis en toepassing van interventietechnieken Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen Verschillen tussen mensen respecteren 	Behandelt werkplaatsmedewerkers en sollicitanten op gelijkwaardige en rechtvaardige wijze, laat zich daarbij niet voorstaan op (persoonlijke) kenmerken van de werknemer die niet relevant zijn voor de beroepsuitoefening, opdat hij een onbevooroordeelde en objectieve afweging maakt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Formuleert (mede) advertenties voor (nieuw) werkplaatspersoneel en draagt tevens zorg voor een opgestelde rapportage t.a.v. voorstellen aan bedrijfsmanagement/directie voor werving selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers, opdat advertenties en voorstellen direct ter inzage en beschikbaar zijn voor management/directie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt.	

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers			
			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving • Kent de structuren en culturen van organisaties • Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten • Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		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																					
2.1	Analyseert (klant)opdracht					x				x		x		x							
2.2	Signaleert en handelt klachten af				x	x													x		x
2.3	Onderhoudt externe contacten							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 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht			
Omschrijving	<p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek analyseert gegevens uit verschillende informatie en bronnen die hem ter beschikking staan om zodoende een juiste opgave van werkzaamheden met een tijdsduur en de hieraan gekoppelde kosten op te stellen. Dit doet hij d.m.v. het lezen en/of vergelijken van de beschikbare informatie, informeren(mondeling, schriftelijk) bij derden en/of het laten stellen van een diagnose. De klantwens kan tijdens en in de uitwerking van de analyse een belangrijke rol spelen. De analyse vindt doorgaans plaats op basis van zogenaamde flat rate uren (vooraf vastgestelde normtijden)</p> <p>De Werkplaatsmanager voert overleg met de klant/opdrachtgever afhankelijk van het type bedrijf en de grootte van het bedrijf. Vervolgens stelt hij een werkopdracht-/werkorder op volgens de gangbare bedrijfsprocedure.</p>		
Gewenst resultaat	<p>Er is een compleet overzicht met gegevens voor de gevraagde opdracht beschikbaar met alle benodigde technische informatie en informatie over de wensen van de klant. Op basis daarvan is een werkorder voor de werkzaamheden opgesteld met opgave van tijdsduur en kosten.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt een ervaren werkplaatsmedewerker of de Serviceadviseur bij twijfel of onduidelijkheid over de in te plannen arbeidstijd of de in te plannen werkzaamheden, zodat hij alle benodigde technische informatie voor de werkopdracht beschikbaar heeft.	<ul style="list-style-type: none"> Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kan planmatig werken Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden Kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen Kennis van planningstechnieken
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest en bespreekt de informatie uit verschillende bronnen, geeft blijkt van (technisch) inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen, maakt een rationele inschatting van de mogelijkheden die er zijn om de gecalculeerde opdracht zo effectief mogelijk uit te voeren, opdat hij de kosten in de hand kan houden en de opdracht binnen de gecalculeerde kosten kan laten uitvoeren.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	Genereert de juiste informatie uit de beschikbare bronnen, zoekt hier de voorafgestelde normtijden van bepaalde werkzaamheden bij, zodat voldoende informatie beschikbaar is om de werkorder op te stellen.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Legt in het contact met de klant/opdrachtgever onduidelijkheden over de vastgestelde werkzaamheden, tijdsduur en kosten van de opdracht uit, opdat het klant/opdrachtgever duidelijk is hoe	

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht			
		tot deze werkwijze, tijdsduur en kosten is gekomen en deze vertrouwen heeft in de diagnose/calculatie.	

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager M otorvoertuigentechniek signaleert (specifieke)klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De Werkplaatsmanager heeft getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en /of opdrachtgevers en de onderneming op te lossen en af te handelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Luisteren• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Neemt de tijd om naar de klacht van de klant te luisteren en hierover na te denken, geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, gaat niet direct in discussie maar probeert de klacht ook vanuit het standpunt van de klant te bekijken, opdat hij zicht krijgt op de klacht en de klant het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kan planmatig werken• Kan vormen van verbale en non-verbale communicatie omschrijven• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kent de bedrijfprocedure voor klachtenafhandeling en past deze toe
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Openhartig en oprecht communiceren	<p>Raadpleegt werkplaatsmedewerkers om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt om ondersteuning bij (specifieke)vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op zijn vraag krijgt.</p> <p>Daarbij spreekt hij bij afwijkingen van de procedures en naar aanleiding van klachten, anderen hierop aan, benoemt daarbij de problemen, geeft duidelijk aan wat hij van de situatie vindt en maakt de problemen bespreekbaar, opdat de ander zich aangesproken en verantwoordelijk voelt om soortgelijke problemen voortaan te voorkomen.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Vraagt de klant naar diens tevredenheid, besteedt tijd en aandacht aan geuite klacht en bekijkt in hoeverre hij aan de wensen van de klant tegemoet kan/wil komen en legt de klant zijn mogelijkheden voor, opdat zij samen tot een gepaste oplossing komen.	<ul style="list-style-type: none">Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
---	---	--	---

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten**

Omschrijving	Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager raadpleegt deze externe contacten om informatie te verkrijgen en rond dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek af. Daar waar het scholingsbehoefte of de begeleiding in opleidingstrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken.		
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk voor arbeidsmiddelen werkplaats en scholing werkplaatsmedewerkers en een effectief gebruik hiervan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen op verschillende niveaus• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Bouwt aan relaties door interne- en externe contacten te leggen, onderhoudt en benut dit netwerk door advies en informatie uit te wisselen, om zijn eigen (werkplaats)doelen te bereiken, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de werkplaats.	<ul style="list-style-type: none">• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kan planmatig werken• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	Verzamelt de juiste en relevante bescheiden om met deskundigen van gedachten te kunnen wisselen over de opleiding of bijscholing van werkplaatsmedewerkers en concrete afspraken te maken voor hun verdere ontwikkeling, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de scholing van de werkplaatsmedewerkers.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	Onderhandelt tijdens (mondelinge) contacten met verschillende leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen over offertes en aanbiedingen, opdat hij producten voor de werkplaats tegen een scherpe en aantrekkelijke prijs en tegen aantrekkelijke voorwaarden kan inkopen.	

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit		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	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	Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor					X						X	X		X						X
3.2	Voert inspectie uit aan het voertuig										X	X	X	X							X
3.3	Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig					X					X	X	X							X	X
3.4	Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af										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 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit			
3.1 werkproces: Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor			
Omschrijving	<p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert aan de hand van een werkorder onderhoud, reparatie of voorbereidend diagnosewerk uit aan een voertuig.</p> <p>Onder onderhoud valt niet alleen het geplande regelmatige bezoek aan de werkplaats, maar ook de zogenaamde afleverings- of nulbeurt, voordat de voertuigen (nieuw of gebruikt) afgeleverd worden aan de klant.</p> <p>De noodzaak tot een reparatie kan bij een inspectiebeurt aan het licht komen of bij spontaan opgetreden storingen waarmee een klant zich bij de receptie meldt.</p> <p>Diagnosestellen is nodig wanneer een voertuig een storing of afwijking vertoont, waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand ligt. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigen beperkt zich tot de voorbereiding van de diagnose.</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek leest de werkorder en stemt bij onduidelijkheden af met ervaren werkplaatstechnici danwel opdrachtgever.</p> <p>Hij verzamelt alle relevante informatie, (vervangings)materialen, (auto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen die nodig zijn voor onderhoud, reparatie of voorbereidend diagnosewerk.</p> <p>Hij voert volgens voorschrift eventueel voorbereidende (controle)werkzaamheden uit en controleert de eigen voorbereiding.</p> <p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert sommige werkzaamheden in teamverband uit, omdat een 'derde hand' nodig is.</p>		
Gewenst resultaat	De werkzaamheden zijn zodanig voorbereid dat alle relevante informatie, materialen en onderdelen alsmede voorschriften en procedures zijn verzameld, zodat de onderhoud-, reparatiewerkzaamheden en diagnosewerkzaamheden aan het voertuig zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij onduidelijkheden over de werkorder een ervaren collega, leidinggevende of receptie, opdat hij precies weet wat de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig inhouden en wat hij daarvoor nodig heeft	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van complexe systemen en onderdelen van (bedrijfs-)auto's

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit

3.1 werkproces: Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest en begrijpt de opdracht en de benodigde (technische) gegevens, bepaalt waar hij deze kan vinden en geeft blijk van inzicht in de aard en noodzaak van de te verrichten onderhouds- en reparatie werkzaamheden aan het voertuig, opdat hij deze kan uitvoeren.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de materialen, (auto)onderdelen, gereedschappen en (hulp) middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat het onderhoud of de reparatie aan het voertuig doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">Informatie achterhalen	Verzamelt de benodigde autotechnische informatie en stelt bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij klachten van de klant vragen, opdat hij beschikt over voldoende informatie om onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig te kunnen uitvoeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van een ervaren collega en/of leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden werkzaamheden aan het voertuig volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.	

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit

3.2 werkproces: Voert inspectie uit aan het voertuig

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek inspecteert het voertuig door alle slijtage- en onderhoudsgevoelige onderdelen en systemen te controleren door middel van kijken, meten, peilen, voelen, ruiken en testen. Dit gebeurt volgens een inspectiechecklist van fabrikant, importeur of bedrijf. De bevindingen worden afgevinkt op de checklist.		
Gewenst resultaat	De inspectie van het voertuig is volgens de checklist van de fabrikant, importeur of bedrijf en volgens wettelijke voorschriften uitgevoerd. De bevindingen en afwijkingen vinkt hij af op de daarvoor bestemde checklist.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert de benodigde gegevens, opdat bij afwijkingen maatregelen genomen kunnen worden en de klant geïnformeerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Bedient (hulp)apparatuurBedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenDemonteert en monteert onderdelen en systemenKennis van aandachtspunten bij de inspectie van (bedrijfs-)auto'sKennis van complexe systemen en onderdelen van (bedrijfs-)auto's
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Leest en begrijpt de instructies en de benodigde (technische) gegevens op de inspectie-checklist, geeft blijk van inzicht in de aard van de te verrichten inspectiewerkzaamheden, opdat hij deze kan uitvoeren.</p> <p>Daarbij werkt hij snel en precies met (hand) gereedschappen en toont een goede ooghand coördinatie, opdat de inspectie aan het voertuig snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.</p>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt passende (hand)gereedschappen en zet deze effectief in, waardoor de inspectie aan het voertuig snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekken	Vergelijkt de gemeten met de voorgeschreven (fabrieks)waarden, legt relaties tussen de gegevens, mogelijke oorzaken en gevolgen en verwerkt de resultaten in een conclusie, zodat eventuele vervolgwerkzaamheden aan het voertuig zijn vastgelegd.	

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit**3.2 werkproces: Voert inspectie uit aan het voertuig**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	Voert de inspectie aan het voertuig volgens de bedrijfsprocedures en instructies van een ervaren collega en/of leidinggevende uit.	
------------------------------------	---	--	--

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit			
3.3 werkproces: Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig			
Omschrijving	<p>De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek vervangt op basis van standaard onderhoudsvorschriften (schema's) de benodigde onderdelen en ververs vloeistoffen. Hij voert de reparatie uit volgens de fabrieksvorschriften en noteert dit.</p> <p>Bij complicaties zoals gebreken die om (extra) reparatie vragen registreert hij deze en stemt af met ervaren werkplaatstechnici, danwel opdrachtgever.</p> <p>Indien de veiligheid van het voertuig in het geding zou komen, neemt hij contact op met de klant en vraagt toestemming voor (extra) reparaties die eventueel buiten de garantie vallen. Na toestemming repareert hij de gebreken.</p>		
Gewenst resultaat	<p>Het onderhoud- en reparatiewerk aan het voertuig is volgens de standaard van de fabrikant of importeur en/of reparatievoorschrift uitgevoerd. Gebreken zijn opgemerkt, besproken, geregistreerd en indien mogelijk opgelost.</p> <p>De reparatie aan de personenauto is volgens reparatievoorschrift uitgevoerd, of - onder moeilijke omstandigheden – creatief en effectief. Afwijkingen zijn genoteerd en besproken.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Aanpassen aan de groep 	<p>Overlegt vóór en tijdens gemeenschappelijke taakuitvoering met ervaren collega's en/of leidinggevende over acties en taakverdeling, is zich bewust van zijn eigen aandeel en laat zich daarop aanspreken, opdat de reparatie aan het voertuig soepel en volgens afspraak verloopt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen Kennis van complexe systemen en onderdelen van (bedrijfs-)auto's Kennis van zoekstrategieën m.b.t. onderhouds- en voertuiggegevens
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>Noteert de uitgevoerde onderhoud en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat op de werkorder en bespreekt de resultaten met een ervaren collega en/of leidinggevende, opdat alle gegevens van de reparatie beschikbaar zijn en de klant kan worden geïnformeerd over de reparatie.</p>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	<p>Past technische gegevens toe en toont daarbij technisch inzicht, opdat hij met praktische oplossingen komt om reparatie en onderhoud aan (delen van) het voertuig te kunnen uitvoeren.</p>	

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit

3.3 werkproces: Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig

		<p>Daarbij werkt hij snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede ooghand coördinatie, opdat de onderhoudsbeurt aan het voertuig snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.</p>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken	<p>Maakt tijdens de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan (delen van) het voertuig verantwoord gebruik van de benodigde gereedschappen en materialen en zet deze op effectieve wijze in, opdat de werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd uitgevoerd en afgerond worden</p>	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	<p>Voldoet aan gestelde kwaliteitseisen door onderhoud en reparatie aan het voertuig uit te voeren volgens de kwaliteitseisen van fabrikant-/importeur/bedrijf, waarbij hij gebruik maakt van geldende checklists en de voorgeschreven gereedschappen en hulpmiddelen; richt zich daarbij in detailniveau op de hoogst mogelijke kwaliteit en accepteert niet dat het eigen werk kwalitatief beneden de maat is.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	<p>Voert onderhoud en reparatie uit aan (delen van) het voertuig volgens de bedrijfsprocedures en instructies van een ervaren collega en/of leidinggevende uit.</p>	

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit**3.4 werkproces: Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek controleert zijn onderhouds- en reparatiewerkzaamheden (eventueel met behulp van een proefrit). Hij registreert de gebruikte materialen en onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen van belang op de werkorder. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. Indien garantiebepalingen van de importeur of leverancier van toepassing zijn, maakt hij een reparatieverslag.		
Gewenst resultaat	De onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig zijn volgens voorschriften gecontroleerd. De werkplek is schoongemaakt en opgeruimd. Restmateriaal en afvalstoffen zijn volgens voorschrift afgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	<p>Noteert op de werkorder de uitgevoerde onderhoud en reparatiewerkzaamheden, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>Noteert tevens de gebruikte onderdelen en - materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)- gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.</p>	<ul style="list-style-type: none">Kennis van de gebruikelijke vaktermenKennis van de opbouw van standaard checklistsKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker van het voertuigwerkplaats weer beschikbaar is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	<p>Controleert zijn uitgevoerde onderhoud en reparatiewerkzaamheden zodanig, dat dit systematisch (volgens de checklist en eventueel met behulp van een proefrit, indien relevant), ordelijk,</p> <p>zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af.	

2.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		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	Plant en verdeelt werkzaamheden	x	x			x							x					x									
1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		x	x							x																
1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers					x			x	x	x																
1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats					x				x	x						x		x								
1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x				x			x		x											x	
1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken				x		x			x																	

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		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																										
	met werkplaatsmedewerkers																									
1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	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 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met receptie (serviceadviseur/receptionist) ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed (extern) kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten (prioriteit), stelt de Werkplaatsmanager (eventueel samen met receptie een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie aantallen werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder (soms) mondeling moeten toelichten (o.a. door een technische vertaling maken).		
Gewenst resultaat	Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse)werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige competenties van werkplaatsmedewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	Beslist op basis van de hoeveelheid werkopdrachten/werkorders wie welke taken uitvoert en accepteert de eventuele consequenties hiervan, zodat een efficiënte planning van (uit te besteden) taken onder de werkplaatsmedewerkers plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de professionele deskundigheid van de werkplaatstechnici Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden Kennis van normtijden voor werkzaamheden en reparaties aan auto's
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Diversiteit benutten 	Verdeelt de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de werkplaatsmedewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de werkplaatsmedewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Voert overleg met receptie over nieuwe werkorders, het plannen en het uitbesteden van werk aan externen, het contact met de externen en controle bij terugkomst van dit werk, zodat er duidelijke werkafspraken zijn over de taken die worden uitgevoerd en de werkorders efficiënt ingepland zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Controleert of op de werkorder de juiste normtijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar is om de opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden.	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen 	Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor de werkplaats en werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zodat een effectieve en efficiënte (dag)planning voor de werkplaats kan worden opgezet.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van planningstechnieken

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan**1.2 werkproces: (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager Schadeherstel de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats.		
Gewenst resultaat	De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleidt dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Functioneren van mensen controleren	Geeft helder en duidelijk aan waar de werkplaatsmedewerker vastloopt en instrueert hoe deze de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de werkplaatsmedewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten.	<ul style="list-style-type: none">Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">AdviserenMotiveren	Begeleidt werkplaatsmedewerkers in het uitvoeren van werkzaamheden, adviseert hen t.a.v. een andere aanpak die tot hetzelfde eindresultaat komt, opdat werkplaatsmedewerkers goed geadviseerd en gemotiveerd zijn om hun werkzaamheden (verder) af te ronden.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van (auto)systemen en onderdelenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de werkplaatsmedewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelenKennis van planningstechniekenKennis van verschillende leiderschapstijlen

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe) technische kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaire van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaire op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften (wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.		
Gewenst resultaat	Werkplaatsmedewerkers zijn op de hoogte over wat van hen wordt verwacht en wat hen te wachten staat e.e.a. is vastgelegd in een verslag met actiepunten dat tevens dient als informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen. De werkplaatsmedewerkers kunnen zich verder ontwikkelen door de aangedragen nieuwe technische kennis.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief informerenOpenhartig en oprecht communicerenBevorderen van de teamgeest	Overlegt met de werkplaatsmedewerkers over de uit te voeren taken in de werkplaats, spreekt hen aan als één team, informeert en legt zijn plannen aan hen voor, communiceert openhartig en oprecht met de werkplaatsmedewerkers, opdat iedereen zich verbonden voelt met het werkplaatsteam, op de hoogte is van relevante ontwikkelingen en weet wat er van hen verwacht wordt.	<ul style="list-style-type: none">Herkent en interpreteert gedrag van mensenKan de diversiteit van betekenissen van informatie duidenKan moeilijke situaties hanterenKan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatieKennis en toepassing van gesprekstechniekenKennis en toepassing van interventietechniekenOnderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzettenWeet welke informatiebronnen te
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de werkplaatsmedewerkers die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan management/directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is om investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen op te baseren.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Draagt nieuwverworven kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden op begrijpelijke wijze aan werkplaatsmedewerkers tijdens werkoverleg of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en beantwoordt vragen van werkplaatsmedewerkers duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe technische kennis en informatie bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling.	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers**

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	Geeft uitleg bij beleidsvorming, directiebesluiten en andere (technische) informatie die relevant zijn voor de werkplaatsmedewerkers, beantwoordt hun vragen hierover, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van zijn werkplaatsmedewerkers, zodat hij vertrouwen wekt op basis van zijn getoonde deskundigheid en de werkplaatsmedewerkers zijn uitleg goed begrijpen en het bedrijfsbeleid zullen steunen.	raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
-------------	---	---	---

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan**1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Onder processen/procedures wordt verstaan: het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning verloopt. Aan de hand van normtijden/uren (flat rate) en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zomogelijk bijsturen.		
Gewenst resultaat	Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens planning, procedures en arbo- en milieuregels. Knelpunten die van invloed zijn op de arbeidsproductiviteit en werkplaatskosten worden indien mogelijk direct opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Overlegt tijdig en regelmatig met de werknemers over de uitvoering van de in het bedrijf geldende processen /procedures en de daarbij gesignaleerde knelpunten, opdat voor eenieder een continu overzicht ontstaat over het verloop van de processen en procedures in de werkplaats en de knelpunten die hierbij mogelijk ontstaan tijdig kunnen worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none">Heeft kennis van managementinformatiesy stemenKan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Vlot en bondig formuleren	Richt zich in zijn rapportage aan het bedrijfsmanagement op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen/oplossingen, opdat deze rapportage een helder beeld geeft over de voortgang van de processen in de werkplaats.	<ul style="list-style-type: none">Kan een uiteenzetting van medewerkers volgen en begrijpenKan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Interpreteert de tijdens zijn controle in de werkplaats en de in het werkoverleg verzamelde gegevens, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing van betrokken medewerkers en legt verband tussen deze gegevens, opdat hij tot oplossingen komt om de voortgang en effectiviteit van de processen in de werkplaats op de juiste koers te houden/krijgen.	<ul style="list-style-type: none">Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezenKan in een discussie standpunten verwoorden

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	Bewaakt de voortgang van de individuele werkzaamheden van de werkplaatsmedewerkers en de voortgang van processen/procedures aan de hand van opgestelde planning en door deze informatie te toetsen aan de beleidsdoelstellingen, opdat hij in staat is knelpunten en stagnatie in het werkproces en de arbeidsproductiviteit tijdig te signaleren waardoor de mogelijkheid ontstaat om hierop te kunnen anticiperen.	<ul style="list-style-type: none">• Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kent de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen• Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de operationele processen en routing van de werkzaamheden in de werkplaats aan de hand van de vastgelegde bedrijfsprocedures, koppelt gesignaleerde afwijkingen direct terug naar medewerkers en bedrijfsmanagement door gericht actie te nemen of op een later tijdstip te bespreken in het werkoverleg, zodat kwaliteit- en productiviteitsniveaus behaald kunnen worden.	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen			
Omschrijving	Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager Schadeherstel investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.		
Gewenst resultaat	Verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar de werkplaatsmedewerkers en het bedrijfsmanagement.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Bijdrage van anderen waarderen 	Creëert een sfeer waarin de werkplaatsmedewerkers gedreven zijn om zelf en gezamenlijk goede invulling te geven aan het werkplaatsproces en de mogelijke verbetering hiervan, opdat iedereen zichzelf en zijn bijdrage aan het bedrijfsproces gewaardeerd weet en zich verbonden voelt met het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Heeft kennis van managementinformatiesystemen Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezen Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kan vraagstellingen duidelijk formuleren
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren Aantrekkelijk en boeiend formuleren 	Formuleert verbetervoorstellen op een scherpe, prikkelende en belangstellingwekkende wijze, richt zich daarbij op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen, opdat voorstellen begrijpelijk zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Toetst (ingediende) voorstellen kritisch op haalbaarheid, juistheid, en volledigheid, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing en legt verband tussen gedefinieerde problematiek, het daarop geformuleerde voorstel en de daarmee samenhangende consequenties, opdat hij op basis van zijn bevindingen tot een afgewogen oordeel kan komen.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	Weegt kosten en baten tegen elkaar af bij opstellen van verbeterpunten, opdat hij kostenbewust omgaat met middelen en mankracht en deze zo effectief en efficiënt mogelijk benut.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren 	Zoekt voortdurend naar mogelijkheden tot verbetering, onderneemt hierbij zelf initiatieven tot verandering, verandert en verbetert werkmethoden door het introduceren van nieuwe ideeën en inspireert anderen om mee te gaan met veranderingen door zelf het goede voorbeeld te geven, opdat hij	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen			
		draagvlak en enthousiasme creëert binnen de werkplaats voor veranderingen en verbetervoorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen • Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker, het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.		
Gewenst resultaat	Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearriveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont interesse door zich belangstellend en betrokken naar de werkplaatsmedewerker op te stellen, luistert aandachtig en geduldig, opdat hij zich een beeld kan vormen van de wensen en mogelijkheden betreffende de persoonlijke ontwikkeling van de werkplaatsmedewerker.	<ul style="list-style-type: none"> • Herkent en interpreteert gedrag van mensen • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen • Integer handelen 	<p>Behandelt werknemers op gelijke wijze en handelt consequent volgens de afspraken die binnen het bedrijf zijn gemaakt met betrekking tot personeelsbeleid, opdat er m.b.t. werknemers een eerlijke afweging wordt gemaakt ten aanzien van beloning, promotie of beëindiging dienstverband.</p> <p>Daarbij is hij open en eerlijk naar werknemers over functioneren en toekomstperspectieven en gaat hij discreet om met vertrouwelijke informatie, opdat persoonlijke informatie niet naar buiten komt en de werknemer het gevoel heeft een eerlijke beoordeling en dito kansen te krijgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Vlot en bondig formuleren	<p>Legt de besproken zaken, conclusies en afspraken met de werknemer vast in een dossier en archiveert dit, opdat het dossier beschikbaar is voor de werknemer en leidinggevende en als basis kan dienen voor vervolgesprekken en vervolgacties.</p> <p>Drukt zich op begrijpelijke wijze uit en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de werknemer, opdat er sprake is van een gelijkwaardig gesprek waarbij het de werknemer duidelijk is hoe men aankijkt tegen diens functioneren en welk vervolg er aan het gesprek wordt gegeven.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van interventietechnieken• Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving• Kent de structuren en culturen van organisaties• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
---------------------------	--	--	--

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aanleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag van werkplaatspersoneel.		
Gewenst resultaat	Op basis van informatie en/of gemaakte afspraken duidelijke opgestelde advertenties voor nieuw werkplaatspersoneel. Uit schriftelijke reacties en (sollicitatie)gesprekken selectie van de juiste van kandidaten en voorstellen aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten Zelfvertrouwen tonen 	Neemt op basis van informatie en overleg management (mede) de nodige beslissingen t.a.v. werkplaatsmedewerkers, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, zodat er altijd voldoende werkplaatsmedewerkers zijn om het werk aan te kunnen.	<ul style="list-style-type: none"> Herkent en interpreteert gedrag van mensen Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kan de context van sociaal beleid duiden Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kan moeilijke situaties hanteren Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kennis en toepassing van gesprekstechnieken
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen Verschillen tussen mensen respecteren 	Handelt ethisch door bij beslissingen over personele zaken de werkplaatsmedewerkers en sollicitanten gelijk te behandelen en consequent te werken volgens de procedures en afspraken die hierover binnen het bedrijf zijn gemaakt, opdat iedereen gelijke mogelijkheden krijgt en volgens gelijke procedures behandeld wordt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Formuleert (mede) advertenties voor (nieuw) werkplaatspersoneel en draagt tevens zorg voor een opgestelde rapportage t.a.v. voorstellen aan bedrijfsmanagement/directie voor werving selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers, opdat advertenties en voorstellen direct ter inzage en beschikbaar zijn voor management /directie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt.	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers**

			<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassing van interventietechnieken• Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving• Kent de structuren en culturen van organisaties• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
--	--	--	--

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		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																					
2.1	Analyseert (klant)opdracht					x				x		x		x							
2.2	Signaleert en handelt klachten af				x	x													x		x
2.3	Onderhoudt externe contacten							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 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel analyseert uit verschillende informatie en bronnen die hem ter beschikking staan gegevens om zodoende een juiste opgave van werkzaamheden met een tijdsduur en de hieraan gekoppelde kosten op te stellen. Dit doet hij d.m.v. het lezen en/of vergelijken van de beschikbare informatie, informeren (mondeling, schriftelijk) bij derden en/of het zelf stellen van een (schade)diagnose. De klantwens kan tijdens en in de uitwerking van de analyse een belangrijke rol spelen. De analyse vindt doorgaans plaats door, na het stellen van de schadediagnose, eventueel in samenspraak met zakendeskundige werkplaatsmedewerkers, de omvang (uren, kosten, werkzaamheden) van de schade verder te bepalen en vast te stellen met behulp van een calculatieprogramma. In geval van verzekeringswerk wordt de schadediagnose en de daarmee samenhangende gecalculeerde kosten, zo mogelijk eerst met de verzekeringsmaatschappij besproken. De Werkplaatsmanager voert overleg met de klant/opdrachtgever afhankelijk van het type bedrijf en de grootte van het bedrijf. Vervolgens stelt hij een werkopdracht-/werkorder op volgens de gangbare bedrijfsprocedure.		
Gewenst resultaat	Er is een compleet overzicht met gegevens voor de gevraagde (klant)opdracht beschikbaar met alle benodigde technische informatie en informatie over de wensen van de klant. Op basis daarvan is een schadecalculatie en werkorder voor de werkzaamheden opgesteld met opgave van tijdsduur en kosten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt tijdig de vaktechnici op de werkvloer door een beroep te doen op hun expertise (diagnose), wanneer hij de omvang van de (klant)opdracht niet volledig kan inschatten, opdat hij alle benodigde technische informatie voor de werkopdracht beschikbaar heeft en komt tot een correcte schadediagnose en calculatie van de opdracht.	<ul style="list-style-type: none"> Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest en begrijpt de klantopdracht en/of diagnoserapporten, geeft blijk van inzicht in de aard en noodzaak van de te verrichten werkzaamheden (diagnose) en berekent aan de hand van deze informatie de kosten van de opdracht, opdat hij de omvang van de klantopdracht en de uit te voeren werkzaamheden kan bepalen en een opgave van kosten kan overleggen.	<ul style="list-style-type: none"> Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Genereert uit de beschikbare normtijden en diagnosegegevens een overzicht van bewerkingen en de daarmee samenhangende kosten, opdat hij komt tot een schadecalculatie van de opdracht. Daarbij maakt hij een rationele inschatting van de mogelijkheden die er zijn om de gecalculeerde opdracht zo effectief mogelijk uit te voeren, opdat hij komt tot een	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht			
		werkopdracht/werkorder waarbij hij de uitvoering en de kosten in de hand kan houden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Legt in het contact met de klant/opdrachtgever onduidelijkheden over de vastgestelde werkzaamheden, tijdsduur en kosten van de opdracht uit, opdat het klant/opdrachtgever duidelijk is hoe tot deze werkwijze, tijdsduur en kosten is gekomen en deze vertrouwen heeft in de diagnose/calculatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van planningstechnieken • Kennis van schadecalculatieprogramma's

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel signaleert (specifieke)klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De Werkplaatsmanager heeft getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en /of opdrachtgevers en de onderneming op te lossen en af te handelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Neemt de tijd om naar de klacht van de klant te luisteren en hierover na te denken, geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, gaat niet direct in discussie maar probeert de klacht ook vanuit het standpunt van de klant te bekijken, opdat hij zicht krijgt op de klacht en de klant het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kan actief luisteren en samenvatten • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan planmatig werken • Kan vormen van verbale en non-verbale communicatie omschrijven • Kennis en toepassing van gesprekstechnieken
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Openhartig en oprecht communiceren 	<p>Raadpleegt werkplaatsmedewerkers om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt om ondersteuning bij (specifieke)vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op zijn vraag krijgt.</p> <p>Daarbij spreekt hij bij afwijkingen van de procedures en naar aanleiding van klachten, anderen hierop aan, benoemt daarbij de problemen, geeft duidelijk aan wat hij van de situatie vindt en maakt de problemen bespreekbaar, opdat de ander zich aangesproken en verantwoordelijk voelt om soortgelijke problemen voortaan te voorkomen.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Vraagt de klant naar diens tevredenheid, besteedt tijd en aandacht aan geuite klacht en bekijkt in hoeverre hij aan de wensen van de klant tegemoet kan/wil komen en legt de klant zijn mogelijkheden voor, opdat zij samen tot een gepaste oplossing komen.	<ul style="list-style-type: none">• Kent mogelijke soorten klantengedrag• Kent verschillende soorten klanten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
---	---	--	---

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten**

Omschrijving	Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager Schadeherstel contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager zorgt er hierbij voor dat hij de door hem gewenste of gevraagde informatie tot zich neemt en dat dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek worden afgerond. Daar waar het scholingsbehoeften of de begeleiding in opleidingstrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken.		
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk voor arbeidsmiddelen werkplaats en scholing werkplaatsmedewerkers en een effectief gebruik hiervan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen op verschillende niveaus• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Bouwt aan relaties door interne- en externe contacten te leggen, onderhoudt en benut dit netwerk door advies en informatie uit te wisselen, om zijn eigen (werkplaats)doelen te bereiken, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de werkplaats.	<ul style="list-style-type: none">• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kan planmatig werken• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	Verzamelt de juiste en relevante bescheiden om met deskundigen van gedachten te kunnen wisselen over de opleiding of bijscholing van werkplaatsmedewerkers en concrete afspraken te maken voor hun verdere ontwikkeling, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de scholing van de werkplaatsmedewerkers.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	Onderhandelt tijdens (mondelinge) contacten met verschillende leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen over offertes en aanbiedingen, opdat hij producten voor de werkplaats tegen een scherpe en aantrekkelijke prijs en tegen aantrekkelijke voorwaarden kan inkopen.	

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten			
			<ul style="list-style-type: none">• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken

			<ul style="list-style-type: none">• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
--	--	--	---

2.3 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		Competenties																					
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
		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
Werkprocessen																							
1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden	x	x			x								x				x					
1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		x	x								x											
1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers					x				x	x	x											
1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats					x					x	x					x		x				
1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x					x			x		x							x
1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken				x		x				x												

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		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																										
	met werkplaatsmedewerkers																									
1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	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 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De werkplaatsmanager Carrosseriebouw inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met het bedrijfsbureau ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed (extern) kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten (prioriteit), stelt de Werkplaatsmanager (eventueel samen met receptie of bedrijfsbureau) een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie aantallen werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder (soms) mondeling moeten toelichten (o.a. door een technische vertaling maken).		
Gewenst resultaat	Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse) werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige competenties van werkplaatsmedewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	Beslist op basis van de hoeveelheid werkopdrachten/werkorders wie welke taken uitvoert en accepteert de eventuele consequenties hiervan, zodat een efficiënte planning van (uit te besteden) taken onder de werkplaatsmedewerkers plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de professionele deskundigheid van de werkplaatstechnici Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Diversiteit benutten 	Verdeelt de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de werkplaatsmedewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de werkplaatsmedewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Voert overleg met receptie over nieuwe werkorders, het plannen en het uitbesteden van werk aan externen, het contact met de externen en controle bij terugkomst van dit werk, zodat er duidelijke werkafspraken zijn over de taken die worden uitgevoerd en de werkorders efficiënt ingepland zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Controleert of op de werkorder de juiste normtijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar is om de	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
		opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van normtijden voor werkzaamheden en reparaties aan auto's • Kennis van planningstechnieken
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen 	Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor de werkplaats en werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zodat een effectieve en efficiënte (dag)planning voor de werkplaats kan worden opgezet.	

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
1.2 werkproces: (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers			
Omschrijving	De werkplaatsmanager Carrosseriebouw ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats.		
Gewenst resultaat	De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleidt dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	Geeft helder en duidelijk aan waar de werkplaatsmedewerker vastloopt en instrueert hoe deze de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de werkplaatsmedewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten.	<ul style="list-style-type: none"> Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen Kennis van planningstechnieken Kennis van verschillende leiderschapstijlen
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Adviseren Motiveren 	Begeleidt werkplaatsmedewerkers in het uitvoeren van werkzaamheden, adviseert hen t.a.v. een andere aanpak die tot hetzelfde eindresultaat komt, opdat werkplaatsmedewerkers goed geadviseerd en gemotiveerd zijn om hun werkzaamheden (verder) af te ronden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de werkplaatsmedewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt.	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe) technische kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaire van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaire op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften(wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.		
Gewenst resultaat	Werkplaatsmedewerkers zijn op de hoogte over wat van hen wordt verwacht en wat hen te wachten staat e.e.a. is vastgelegd in een verslag met actiepunten dat tevens dient als informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen. De werkplaatsmedewerkers kunnen zich verder ontwikkelen door de aangedragen nieuwe technische kennis.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief informerenOpenhartig en oprecht communicerenBevorderen van de teamgeest	Overlegt met de werkplaatsmedewerkers over de uit te voeren taken in de werkplaats, spreekt hen aan als één team, informeert en legt zijn plannen aan hen voor, communiceert openhartig en oprecht met de werkplaatsmedewerkers, opdat iedereen zich verbonden voelt met het werkplaatsteam, op de hoogte is van relevante ontwikkelingen en weet wat er van hen verwacht wordt.	<ul style="list-style-type: none">Herkent en interpreteert gedrag van mensenKan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de werkplaatsmedewerkers die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan management/directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is om investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen op te baseren.	<ul style="list-style-type: none">Kan de context van sociaal beleid duidenKan de diversiteit van betekenissen van informatie duidenKan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Draagt nieuwverworven kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden op begrijpelijke wijze aan werkplaatsmedewerkers tijdens werkoverleg of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en beantwoordt vragen van werkplaatsmedewerkers duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe technische kennis en informatie bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling.	<ul style="list-style-type: none">Kan moeilijke situaties hanterenKan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	<p>Geeft uitleg bij beleidsvorming, directiebesluiten en andere (technische) informatie die relevant zijn voor de werkplaatsmedewerkers, beantwoordt hun vragen hierover, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van zijn werkplaatsmedewerkers, zodat hij vertrouwen wekt op basis van zijn getoonde deskundigheid en de werkplaatsmedewerkers zijn uitleg goed begrijpen en het bedrijfsbeleid zullen steunen.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van interventietechnieken• Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving• Kent de structuren en culturen van organisaties• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
-------------	---	--	--

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats			
Omschrijving	<p>De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Onder processen/procedures wordt verstaan: het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning verloopt.</p> <p>Aan de hand van normtijden/uren (flat rate) en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zomogelijk bijsturen.</p>		
Gewenst resultaat	Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens planning, procedures en arbo- en milieuregels. Knelpunten die van invloed zijn op de arbeidsproductiviteit en werkplaatskosten worden indien mogelijk direct opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt tijdig en regelmatig met de werknemers over de uitvoering van de in het bedrijf geldende processen /procedures en de daarbij gesignaleerde knelpunten, opdat voor eenieder een continu overzicht ontstaat over het verloop van de processen en procedures in de werkplaats en de knelpunten die hierbij mogelijk ontstaan tijdig kunnen worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> Heeft kennis van managementinformatiesy stemen Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren 	Richt zich in zijn rapportage aan het bedrijfsmanagement op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen/oplossingen, opdat deze rapportage een helder beeld geeft over de voortgang van de processen in de werkplaats.	<ul style="list-style-type: none"> Kan een uiteenzetting van medewerkers volgen en begrijpen Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de tijdens zijn controle in de werkplaats en de in het werkoverleg verzamelde gegevens, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing van betrokken medewerkers en legt verband tussen deze gegevens, opdat hij tot oplossingen komt om de voortgang en effectiviteit van de processen in de werkplaats op de juiste koers te houden/krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> Kan in een discussie standpunten verwoorden Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan				
1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats				
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Bewaakt de voortgang van de individuele werkzaamheden van de werkplaatsmedewerkers en de voortgang van processen/procedures aan de hand van opgestelde planning en door deze informatie te toetsen aan de beleidsdoelstellingen, opdat hij in staat is knelpunten en stagnatie in het werkproces en de arbeidsproductiviteit tijdig te signaleren waardoor de mogelijkheid ontstaat om hierop te kunnen anticiperen.	<ul style="list-style-type: none"> Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kent de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Bewaakt de operationele processen en routing van de werkzaamheden in de werkplaats aan de hand van de vastgelegde bedrijfsprocedures, koppelt gesignaleerde afwijkingen direct terug naar medewerkers en bedrijfsmanagement door gericht actie te nemen of op een later tijdstip te bespreken in het werkoverleg, zodat kwaliteit- en productiviteitsniveaus behaald kunnen worden.		

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen			
Omschrijving	Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.		
Gewenst resultaat	Verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar de werkplaatsmedewerkers en het bedrijfsmanagement.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Bijdrage van anderen waarderen 	Creëert een sfeer waarin de werkplaatsmedewerkers gedreven zijn om zelf en gezamenlijk goede invulling te geven aan het werkplaatsproces en de mogelijke verbetering hiervan, opdat iedereen zichzelf en zijn bijdrage aan het bedrijfsproces gewaardeerd weet en zich verbonden voelt met het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Heeft kennis van managementinformatiesystemen Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezen Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kan vraagstellingen duidelijk formuleren
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren Aantrekkelijk en boeiend formuleren 	Formuleert verbetervoorstellen op een scherpe, prikkelende en belangstellingwekkende wijze, richt zich daarbij op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen, opdat voorstellen begrijpelijk zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Toetst (ingediende) voorstellen kritisch op haalbaarheid, juistheid, en volledigheid, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing en legt verband tussen gedefinieerde problematiek, het daarop geformuleerde voorstel en de daarmee samenhangende consequenties, opdat hij op basis van zijn bevindingen tot een afgewogen oordeel kan komen.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	Weegt kosten en baten tegen elkaar af bij opstellen van verbeterpunten, opdat hij kostenbewust omgaat met middelen en mankracht en deze zo effectief en efficiënt mogelijk benut.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren 	Zoekt voortdurend naar mogelijkheden tot verbetering, onderneemt hierbij zelf initiatieven tot verandering, verandert en verbetert werkmethoden door het introduceren van nieuwe ideeën en inspireert anderen om mee te gaan met veranderingen door zelf het goede voorbeeld te geven, opdat hij	

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen			
		draagvlak en enthousiasme creëert binnen de werkplaats voor veranderingen en verbetervoorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen • Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw voert functionerings- en beoordelings-gesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.		
Gewenst resultaat	Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearriveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont interesse door zich belangstellend en betrokken naar de werkplaatsmedewerker op te stellen, luistert aandachtig en geduldig, opdat hij zich een beeld kan vormen van de wensen en mogelijkheden betreffende de persoonlijke ontwikkeling van de werkplaatsmedewerker.	<ul style="list-style-type: none"> • Herkent en interpreteert gedrag van mensen • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen • Integer handelen 	<p>Behandelt werknemers op gelijke wijze en handelt consequent volgens de afspraken die binnen het bedrijf zijn gemaakt met betrekking tot personeelsbeleid, opdat er m.b.t. werknemers een eerlijke afweging wordt gemaakt ten aanzien van beloning, promotie of beëindiging dienstverband.</p> <p>Daarbij is hij open en eerlijk naar werknemers over functioneren en toekomstperspectieven en gaat hij discreet om met vertrouwelijke informatie, opdat persoonlijke informatie niet naar buiten komt en de werknemer het gevoel heeft een eerlijke beoordeling en dito kansen te krijgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Vlot en bondig formuleren	<p>Legt de besproken zaken, conclusies en afspraken met de werknemer vast in een dossier en archiveert dit, opdat het dossier beschikbaar is voor de werknemer en leidinggevende en als basis kan dienen voor vervolgesprekken en vervolgacties.</p> <p>Drukt zich op begrijpelijke wijze uit en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de werknemer, opdat er sprake is van een gelijkwaardig gesprek waarbij het de werknemer duidelijk is hoe men aankijkt tegen diens functioneren en welk vervolg er aan het gesprek wordt gegeven.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van interventietechnieken• Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving• Kent de structuren en culturen van organisaties• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
---------------------------	--	--	--

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan			
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aanleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag van werkplaatspersoneel.		
Gewenst resultaat	Op basis van informatie en/of gemaakte afspraken duidelijke opgestelde advertenties voor nieuw werkplaatspersoneel. Uit schriftelijke reacties en (sollicitatie)gesprekken selectie van de juiste van kandidaten en voorstellen aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten Zelfvertrouwen tonen 	Neemt op basis van informatie en overleg management (mede) de nodige beslissingen t.a.v. werkplaatsmedewerkers, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, zodat er altijd voldoende werkplaatsmedewerkers zijn om het werk aan te kunnen.	<ul style="list-style-type: none"> Herkent en interpreteert gedrag van mensen Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kan de context van sociaal beleid duiden Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kan moeilijke situaties hanteren Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kennis en toepassing van gesprekstechnieken
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen Verschillen tussen mensen respecteren 	Handelt ethisch door bij beslissingen over personele zaken de werkplaatsmedewerkers en sollicitanten gelijk te behandelen en consequent te werken volgens de procedures en afspraken die hierover binnen het bedrijf zijn gemaakt, opdat iedereen gelijke mogelijkheden krijgt en volgens gelijke procedures behandeld wordt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Formuleert (mede) advertenties voor (nieuw) werkplaatspersoneel en draagt tevens zorg voor een opgestelde rapportage t.a.v. voorstellen aan bedrijfsmanagement/directie voor werving selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers, opdat advertenties en voorstellen direct ter inzage en beschikbaar zijn voor management /directie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt.	

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers**

			<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassing van interventietechnieken• Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving• Kent de structuren en culturen van organisaties• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
--	--	--	--

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		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																					
2.1	Analyseert (klant)opdracht					x				x		x		x							
2.2	Signaleert en handelt klachten af				x	x													x		x
2.3	Onderhoudt externe contacten							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 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht			
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw analyseert uit verschillende informatie en bronnen die hem ter beschikking staan gegevens om zodoende een juiste opgave van de omvang van de opdracht en de te verrichten werkzaamheden vast te stellen. Dit doet hij d.m.v. het lezen en/of vergelijken van de beschikbare informatie (tekeningen en/of bestek) en/of het informeren (mondeling, schriftelijk) bij derden. De klantwens kan tijdens en in de uitwerking van de analyse een belangrijke rol spelen. De analyse beperkt zich tot het vaststellen van de omvang van de opdracht en de te verrichten werkzaamheden en wordt verricht op basis van het bestek en van carrosserietekeningen die door het bedrijfsbureau worden aangereikt. Eventueel worden zakendeskundige werkplaatsmedewerkers betrokken. Afwijkingen en/of problemen in het bestek en /of de tekeningen ten aanzien van de opdracht worden tijdig teruggekoppeld naar het bedrijfsbureau. De Werkplaatsmanager voert overleg met de klant/opdrachtgever afhankelijk van het type bedrijf en de grootte van het bedrijf. Vervolgens stelt hij een werkopdracht-/werkorder op volgens de gangbare bedrijfsprocedure. Kostprijs-berekening en nacalculatie geschiedt door het bedrijfsbureau.		
Gewenst resultaat	Er is een compleet overzicht met gegevens voor de gevraagde opdracht beschikbaar met alle benodigde technische informatie en informatie over de wensen van de klant. Op basis daarvan is een werkorder voor de werkzaamheden opgesteld met opgave van tijdsduur en kosten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt tijdig de vaktechnici op de werkvloer door een beroep te doen op hun expertise (diagnose), wanneer hij de omvang van de (klant)opdracht niet volledig kan inschatten, opdat hij alle benodigde technische informatie voor de werkopdracht beschikbaar heeft en komt tot een correcte schadediagnose en calculatie van de opdracht.	<ul style="list-style-type: none"> Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest en begrijpt de klantopdracht en/of diagnoserapporten, geeft blijk van inzicht in de aard en noodzaak van de te verrichten werkzaamheden (diagnose) en berekent aan de hand van deze informatie de kosten van de opdracht, opdat hij de omvang van de klantopdracht en de uit te voeren werkzaamheden kan bepalen en een opgave van kosten kan overleggen.	<ul style="list-style-type: none"> Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Genereert uit de beschikbare normtijden en diagnosegegevens een overzicht van bewerkingen en de daarmee samenhangende kosten, opdat hij komt tot een schadecalculatie van de opdracht.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht**

		Daarbij maakt hij een rationele inschatting van de mogelijkheden die er zijn om de gecalculeerde opdracht zo effectief mogelijk uit te voeren, opdat hij komt tot een werkopdracht/werkorder waarbij hij de uitvoering en de kosten in de hand kan houden.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen• Kennis van planningstechnieken• Kennis van schadecalculatieprogramma's
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Legt in het contact met de klant/opdrachtgever onduidelijkheden over de vastgestelde werkzaamheden, tijdsduur en kosten van de opdracht uit, opdat het klant/opdrachtgever duidelijk is hoe tot deze werkwijze, tijdsduur en kosten is gekomen en deze vertrouwen heeft in de diagnose/calculatie.	

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw signaleert (specifieke)klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De Werkplaatsmanager heeft getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en /of opdrachtgevers en de onderneming op te lossen en af te handelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Luisteren• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Neemt de tijd om naar de klacht van de klant te luisteren en hierover na te denken, geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, gaat niet direct in discussie maar probeert de klacht ook vanuit het standpunt van de klant te bekijken, opdat hij zicht krijgt op de klacht en de klant het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Kan actief luisteren en samenvatten• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kan planmatig werken• Kan vormen van verbale en non-verbale communicatie omschrijven• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Openhartig en oprecht communiceren	<p>Raadpleegt werkplaatsmedewerkers om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt om ondersteuning bij (specifieke) vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op zijn vraag krijgt.</p> <p>Daarbij spreekt hij bij afwijkingen van de procedures en naar aanleiding van klachten, anderen hierop aan, benoemt daarbij de problemen, geeft duidelijk aan wat hij van de situatie vindt en maakt de problemen bespreekbaar, opdat de ander zich aangesproken en verantwoordelijk voelt om soortgelijke problemen voortaan te voorkomen.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Vraagt de klant naar diens tevredenheid, besteedt tijd en aandacht aan geuite klacht en bekijkt in hoeverre hij aan de wensen van de klant tegemoet kan/wil komen en legt de klant zijn mogelijkheden voor, opdat zij samen tot een gepaste oplossing komen.	<ul style="list-style-type: none">• Kent mogelijke soorten klantengedrag• Kent verschillende soorten klanten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
---	---	--	---

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten**

Omschrijving	Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager zorgt er hierbij voor dat hij de door hem gewenste of gevraagde informatie tot zich neemt en dat dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek worden afgerond. Daar waar het scholingsbehoeften of de begeleiding in opleidingstrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken.		
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk voor arbeidsmiddelen werkplaats en scholing werkplaatsmedewerkers en een effectief gebruik hiervan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen op verschillende niveaus• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Bouwt aan relaties door interne- en externe contacten te leggen, onderhoudt en benut dit netwerk door advies en informatie uit te wisselen, om zijn eigen (werkplaats)doelen te bereiken, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de werkplaats.	<ul style="list-style-type: none">• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kan planmatig werken• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	Verzamelt de juiste en relevante bescheiden om met deskundigen van gedachten te kunnen wisselen over de opleiding of bijscholing van werkplaatsmedewerkers en concrete afspraken te maken voor hun verdere ontwikkeling, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de scholing van de werkplaatsmedewerkers.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	Onderhandelt tijdens (mondelinge) contacten met verschillende leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen over offertes en aanbiedingen, opdat hij producten voor de werkplaats tegen een scherpe en aantrekkelijke prijs en tegen aantrekkelijke voorwaarden kan inkopen.	

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten			
			<ul style="list-style-type: none">• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken

			<ul style="list-style-type: none">• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
--	--	--	---

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

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

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door Innovam Groep, afdeling Innovam Consult en VOC, afdeling Ontwikkeling & Innovatie

Werkgroepen:

Ontwikkelaars van Innovam Consult en afdeling Ontwikkeling & Innovatie VOC, functionarissen uit het bedrijfsleven en docenten ROC.

Paritaire Commissies: Innovam en VOC

Onderwijs: Vijf Unit-directeuren Regionale Opleidingscentra (ROC) en één onderwijsmanager motorvoertuigen-/carrosserietechniek.

Bedrijfsleven: Twee vakbondsmedewerkers, vier vertegenwoordigers/ondernemers uit het beroepenveld Mobiliteitsbranche: één beleidsmedewerker van de Bovag en één beleidsmedewerker van FOCWA.

Klanttevredenheidsonderzoek Innovam

Jaarlijks wordt door Innovam een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarin ook de tevredenheid over de kwalificatiedossiers wordt bevraagd. De algemene opmerkingen en aanbevelingen die dit opgeleverd heeft, worden als algemene aandachtspunten besproken met de ontwikkelaars van VOC en indien relevant ter harte genomen in de doorontwikkeling van het kwalificatiedossier. Daar waar het opmerkingen ten aanzien van een (deel in een) specifiek dossier betreffen, worden deze besproken en indien van toepassing in het betreffende dossier verwerkt. Het punt techniek in het dossier werkplaatsmanagement is m.i.v. het schooljaar 2010-2011 opgenomen in het kwalificatiedossier.

Raadplegen docenten

Docenten worden geraadpleegd door conceptversies van het dossier te bespreken in de vergaderingen van de onderstructuur van de Bedrijfstakgroep Motorvoertuigen, Carrosserie en Tweewielers (BTG-MCT). In deze vergaderingen zijn docenten aanwezig. Daarnaast informeren we docenten over ontwikkelingen in de dossiers via o.a. het magazine De PraktijkCentraal. We nodigen docenten uit deel te nemen in expert- en/of werkgroepen om samen met ons de doorontwikkeling van de dossiers te realiseren.

2.2 Verwantschap

Aan de basis voor het ontwikkelen van het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche liggen de volgende gelegitimeerde beroepscompetentieprofielen:

- Werkplaatsmanager Personenauto's (BCP PA; maart 2004)
- Werkplaatsmanager Bedrijfsauto's (BCP BA; maart 2004)
- Werkplaatsmanager Schadeherstel (BCP SH; mei 2005)
- Werkplaatsmanager Carrosseriebouw (BCP CB; mei 2005)

Het volgende kwalificatiedossier vormt mede de basis voor dit dossier:

- Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche (juni 2005)
- Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche cohort 2009-2010

De bovengenoemde beroepscompetentieprofielen hebben overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken. De onderliggende werkprocessen en beroepscompetenties vormen een afgebakende beroepengroep werkplaatsmanagement binnen de mobiliteitsbranche. Het gaat daarbij voornamelijk om de aandachtsgebieden: aansturing van de werkplaats en het beleid t.a.v. het personeel in de werkplaats. Binnen deze beroepengroep bestaan op technisch vlak grote verschillen tussen de beroepen, voortkomend uit de context van de verschillende sectoren.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van beroepscompetentieprofielen naar een kwalificatiedossier is een tweetal stappen aan de orde:

- de handelingen uit de Beroepscompetentieprofielen (BCP's) moeten worden benoemd in werkprocessen en de werkprocessen die samenhangen worden vervolgens geclusterd in kerntaken;
- de 'vertaling' van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar

Clusteren en (her)formuleren

De samenhang tussen de onderliggende beroepscompetentieprofielen is met het clusteren/samenvoegen tot één kwalificatiedossier stringenter gemaakt door het vormgeven/herformuleren van de gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen.

De competenties uit de oorspronkelijke beroepscompetentieprofielen zijn - zij het in een andere formulering - alle terug te vinden in de competenties van dit kwalificatiedossier. Daarbij is uiteraard ook gebruikgemaakt van de competenties die zijn gehanteerd in de dossiers van 2005.

Begin juni 2006 is een start gemaakt met het herschrijven van het kwalificatiedossier; 'Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche' volgens het 'verbeterd format' Landelijke Kwalificaties MBO'.

Een belangrijk kenmerk van dit 'verbeterd format', is het per kerntaak formuleren van werkprocessen die als opgeteld geheel, de kerntaak volledig afdekken. Deze werkprocessen worden in het kwalificatiedossier beschreven in termen van handelingen, waardoor een overzichtelijk geheel ontstaat aan activiteiten die de functionaris verricht binnen de context van een kerntaak.

Om tot een juiste formulering van werkprocessen te komen, hebben de ontwikkelaars van Innovam en VOC de kerntaken van het dossier 'Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche' opnieuw tegen het licht gehouden. De eerder ontwikkelde beroepscompetentieprofielen en huidige managementdossiers dienden daarbij als uitgangspunt, evenals de filosofie achter de indeling in kerntaken.

Voor zowel de huidige als de vernieuwde dossiers is gewerkt volgens de gedachte dat er binnen de managementdossiers onderscheid gemaakt kan worden tussen strategische, tactische en operationele activiteiten. Deze filosofie is daarom ook verder uitgewerkt in de beschrijving van de werkprocessen.

Tijdens de bespreking van toets 1 en 2 in de workshop (14 juni 2006) tussen het coördinatiepunt, Innovam en VOC, zijn de volgende algemene punten aangegeven voor het dossier Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche:

De kerntaken in de kwalificatiedossiers die betrekking hebben op management en leidinggevende beroepen zouden op een hoog abstractieniveau geschreven zijn. Hierdoor was bijvoorbeeld onvoldoende duidelijk wat een Werkplaatsmanager nu precies doet. Dit leidde ondermeer tot onduidelijkheid over de rol van de Werkplaatsmanager. Door het globale karakter van de kerntaken was het moeilijk om bijbehorende competenties te koppelen. In een aantal van de kerntaakbeschrijvingen werden zaken beschreven die meer Toelichting: waren dan beschrijving.

Het coördinatiepunt heeft de ontwikkelaars geadviseerd de opbouw van het dossier Werkplaatsmanager opnieuw te bekijken en de kerntaken concreter uit te werken in handelingen. Zaken die Toelichting: geven op de kerntaakbeschrijvingen dienden uit de beschrijving te worden gefilterd en te worden opgenomen in de Toelichting: die per kerntaakbeschrijving is opgenomen. De Toelichting:en dienden meer te worden toegespitst op de beschrijvingen. Er waren nog algemene keuzes en dilemma's opgenomen in de Toelichting:.. Daarnaast heeft het coördinatiepunt aangegeven ook graag de werkprocessen duidelijker in de beschrijvingen te willen zien terugkomen. Door het aanbrengen van meer structuur in de kerntaakbeschrijvingen (de werkprocessen) en het meer beschrijven in termen van handelingen, zou daarmee het koppelen van competenties ook eenvoudiger worden.

De toepassing van het referentiekader

Voor 'ondernemen' en 'managen' (incl. leidinggeven) hebben ontwikkelaars van kenniscentra in een viertal bijeenkomsten in de periode van medio juli tot begin oktober standaard werkprocessen samengesteld. Reden hiervoor was om de samenhang en transparantie met betrekking tot de dossiers rond de thema's 'ondernemen' en 'managen' (incl. leidinggeven) in de kwalificatiestructuur te bevorderen.

Aanleiding voor de ontwikkelaars van VOC/Innovam om hier in belangrijke mate aan bij te dragen was, dat men de gedragslijn van het coördinatiepunt in hoge mate onderschrijft, die, kort samengevat, neerkomt op het principe: 'Wat gelijk is gelijk nemen (samenvoegen), wat vergelijkbaar is vergelijkbaar formuleren.

In dat kader hebben de ontwikkelaars ervoor gekozen om zich - waar mogelijk en mits zinvol - zo veel mogelijk te conformeren aan de opzet van het referentiekader en de daarin omgenomen beschrijvingen van de modelwerkprocessen. Deze beslissing heeft er toe geleid dat de werkprocessen en de positie daarvan binnen de kerntaken in dit kwalificatiedossier, een aantal malen gewijzigd/aangepast is, terwijl het definitieve referentiekader pas werd gepubliceerd op een moment dat de ontwikkeling van het dossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche al in vergevorderd stadium verkeerde en de Paritaire Commissies van Innovam en VOC dit dossier al meerdere malen in steeds gewijzigde vorm hadden bekeken en beoordeeld.

De 'vertaling' van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar

In dit kwalificatiedossier is de vertaalslag gemaakt van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar zoals deze beschreven is in het beroepscompetentieprofiel naar de beginnend beroepsbeoefenaar.

Het onderscheid tussen deze gradaties, komt in het beroepscompetentieprofiel het meest tot uiting in de beroepscompetenties. In de procesbeschrijving van de beroepscompetenties in het beroepscompetentieprofiel spreekt men van succescriteria die de output van handelen beschrijven op het niveau van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Kortweg gezegd datgene dat men van een functionaris met een aantal jaren werkervaring op dat niveau mag verwachten. In de procescompetentie-matrices van het kwalificatieprofiel zijn de werkprocessen omschreven op het niveau van de beginnend beroepsbeoefenaar, dat wil zeggen wat de gediplomeerde moet kunnen als hij start op de arbeidsmarkt. Hij heeft zich daarvoor immers gekwalificeerd.

2.4 Discussiepunten

Discussies binnen de Paritaire Commissies:

1. Overlap en verbijzondering kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche
2. Afdekking van eerder ontwikkelde beroepscompetentieprofielen Werkplaatsmanager Personenauto's en Werkplaatsmanager Bedrijfsauto's
3. Takenpakket van een beginnende werkplaatsmanager vs. een vakvolwassen werkplaatsmanager
4. Reductie competenties per uitstroom
5. Discussie paritaire commissies VOC en Innovam inzake het moment van differentiëren van uitstromen

1. Overlap en verbijzondering uitstromen kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche

Bij de beoordeling van het dossier Werkplaatsmanagement in 2008 werd door het Coördinatiepunt opgemerkt dat er geen verschil is tussen de drie beschreven uitstromen; Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek, Werkplaatsmanager Schadeherstel, Werkplaatsmanager Carrosseriebouw. Deze bevinding is door de Paritaire Commissies van Innovam en VOC in gezamenlijk overleg besproken. Besloten is om een eerste aanzet te geven voor de verbijzondering van de drie uitstromen in dit kwalificatiedossier door opname van een kerntaak techniek binnen de uitstroom Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek. Dit is besloten in het gezamenlijk overleg op 11 september 2009. De definitieve invulling van deze kerntaak is door de Paritaire Commissie van Innovam goedgekeurd op 13 oktober 2009. De kerntaak richt zich op onderhoud, reparatie en voorbereidend diagnosewerk.

Naar aanleiding van de bevindingen van het Coördinatiepunt heeft de Paritaire Commissie van Innovam in het voorjaar van 2009 onderzoek laten verrichten of het niveau van techniek in de uitstroom Motorvoertuigentechniek van het kwalificatiedossier Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche cohort 2009-2010 volstaat in de ogen van scholen en bedrijven. Dit onderzoek onder scholen dekt een groot deel van de leerling-populatie af in de opleidingen Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche (93380) en Werkplaatsmanagement Motorvoertuigentechniek (93382). Daarnaast zijn bedrijven van diverse orde en grootte uit de motorvoertuigenbranche geïnterviewd.

Uit bovengenoemd onderzoek is gebleken dat de uitstroom Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek uit het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche op het technisch vlak onvoldoende herkenbaar is voor de motorvoertuigenbranche.

2. Afdekking van het eerder ontwikkelde Beroepscompetentieprofiel in de uitstroom Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

De technische kerntaak voor de uitstroom Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek is gebaseerd op de kerntaak "Helpt mee op werkvloer" uit de beroepscompetentieprofielen Werkplaatsmanager Personenauto's en Werkplaatsmanager Bedrijfsauto's. Daarnaast is deze kerntaak gebaseerd op de verschillende kerntaken en werkprocessen uit de kwalificatiedossiers Autotechniek en Bedrijfs-autotechniek.

Het niveau van technische werkzaamheden van een beginnend werkplaatsmanager verschilt in de praktijk tussen bedrijven en blijkt afhankelijk van aard en grootte van het bedrijf. Voor een optimale inzetbaarheid van de beginnend werkplaatsmanager moeten zijn technische werkzaamheden op een hoger niveau liggen dan van de Autotechnicus (niveau 2). Tegelijkertijd hoeft hij niet alle kennis, vaardigheden en competenties te beheersen van de Eerste Autotechnicus (niveau 3).

Kortom, de werkplaatsmanager motorvoertuigentechniek moet volledig bekend zijn met onderhouds- en reparatiewerkzaamheden en de hierbij benodigde vaardigheden (sleutelen), maar hoeft het diagnosewerk dat wordt uitgevoerd door werkplaatstechnici op niveau 3 en 4 niet te beheersen. Wel wordt van hem verwacht dat hij inzicht heeft in het voorbereidend werk voor het stellen van diagnoses, zodat hij met deze technici adequaat kan afstemmen. Voor specialistische kennis en vaardigheden op dit vlak is de werkplaatsmanager aangewezen op zijn Eerste Autotechnicus (niveau 3) en Technisch Specialist Personenauto's (niveau 4).

3. Takenpakket beginnend werkplaatsmanager versus een vakvolwassen werkplaatsmanager in de motorvoertuigentechniek

Zowel een beginnende werkplaatsmanager als een vakvolwassen werkplaatsmanager zal moeten beschikken over managementvaardigheden en technische vaardigheden. Bij de uitoefening van zijn beroep zal de beginnend werkplaatsmanager veelal technische werkzaamheden verrichten. Naarmate hij zich ontwikkelt tot een vakvolwassen werkplaatsmanager nemen zijn managementtaken toe en de uitvoerende technische taken af. In het begin van zijn carrière zal de werkplaatsmanager motorvoertuigentechniek met name moeten varen op zijn technische kennis en vaardigheden. Hij zal dan ook in het begin veel moeten sleutelen en samenwerken met zijn directe collega's in de werkplaats en veel moeten afstemmen om zijn technische vaardigheden verder te ontwikkelen maar daarnaast ook inzicht te krijgen in de planning en aansturing van het werkplaatsteam. De technische ervaring in deze eerste jaren is onmisbaar voor zijn verdere ontwikkeling als werkplaatsmanager motorvoertuigentechniek. Op basis van zijn opgedane inzicht en gezag kan hij het aandeel van de managementtaken uitbreiden. Hij moet kunnen blijven vertrouwen op zijn technische kennis, inzicht en ervaring, al zal hij nog maar incidenteel bijspringen in de werkplaats. Wanneer de werkplaatsmanager zich meer richt op de managementtaken wordt ook meer een beroep gedaan op zijn rapportagevaardigheden. Waar hij in zijn technische werkzaamheden vooral afstemt, zal hij vanuit zijn managementtaken meer moeten aansturen en rapporteren in de lijn van de organisatie.

4. Reductie competenties per uitstroom

De gezamenlijke kenniscentra en het Coördinatiepunt hebben een bovengrens vastgesteld voor het aantal competenties per uitstroom. Voor uitstromen op niveau 1 en 2 geldt een maximum van 8 competenties, voor uitstromen op niveau 3 en 4 is de bovengrens 16 competenties.

Het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche kent 19 competenties voor de uitstromen Schadeherstel en Carrosseriebouw. De uitstroom Motorvoertuigentechniek kent inclusief de kerntaak techniek 20 competenties.

De Paritaire Commissies van VOC en Innovam hebben in hun gezamenlijk overleg op 11 september 2009 besloten om het aantal competenties, volgens voorschrift van het Coördinatiepunt, terug te brengen naar 16 competenties. De ontwikkelaars hebben naar aanleiding hiervan een voorstel opgesteld, waarin een viertal competenties en de daaruit voortvloeiende prestatie-indicatoren zijn ondergebracht in andere, reeds bestaande competenties in het dossier. Hierbij zijn de inhoud en essentie van de prestatie-indicatoren zoveel mogelijk overeind gehouden.

De Paritaire Commissies zijn naar aanleiding van dit voorstel tot de conclusie gekomen dat de reductie van competenties ingrijpender is dan aanvankelijk gedacht. Deze reductie moet in de ogen van beide Paritaire Commissies haar grondslag vinden in de beroepscompetentieprofielen. De Paritaire Commissies van VOC en Innovam willen om die redenen de reductie van competenties laten plaatsvinden in de loop van het kalenderjaar 2010.

5. Discussie Paritaire Commissies VOC en Innovam over het moment van differentiëren van uitstromen

De Paritaire Commissie van VOC heeft in het gezamenlijk overleg met de Paritaire Commissie van Innovam op 11 september 2009 aangegeven dat zij eerst een onderzoek naar de BCP's wil uitvoeren. Op basis hiervan kunnen de aan de carrosseriebranche gerelateerde uitstromen Werkplaatsmanager Schadeherstel en Werkplaatsmanager Carrosseriebouw uit het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche in het kalenderjaar 2010 worden gedifferentieerd.

De Paritaire Commissie van Innovam heeft het besluit genomen om al in 2009 over te gaan tot het differentiëren van de uitstroom Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek door het opnemen van een kerntaak techniek in deze uitstroom en deze gedifferentieerde uitstroom ter vaststelling voor cohort 2010-2011 in te dienen.

Gelijktijdig speelt de kwestie van reductie van het aantal competenties (zie ook vorige paragraaf: "Reductie competenties per uitstroom"). Als gevolg hiervan zullen, naast de matrices in deel B en C, ook de prestatie-indicatoren in deel C wijzigen.

Met het indienen van een kerntaak techniek in de uitstroom Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek dit jaar, de differentiatie van de uitstromen Werkplaatsmanager Schadeherstel en Werkplaatsmanager Carrosseriebouw volgend jaar en het reduceren van competenties volgend jaar zal het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche twee ingrijpende wijzigingen ondergaan in een tijdsbestek van twee jaar.

De Paritaire Commissie van VOC is van mening dat alle aanpassingen en wijzigingen, dus ook het opnemen van extra kerntaken ter differentiatie, pas in het volgend kalenderjaar moeten worden uitgevoerd en wil het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche 2009-2010 ongewijzigd ter vaststelling aanbieden voor het cohort 2010-2011. De ontwikkelactiviteiten komen daarmee in een rustiger vaarwater en er is meer tijd om grondig onderzoek te doen naar de beroepscompetentieprofielen. De Paritaire Commissies worden daardoor beter in de gelegenheid worden gesteld om weloverwogen beslissingen te nemen ten aanzien van alle mogelijkheden tot differentiatie van de uitstromen en de reductie van competenties.

De Paritaire Commissie van Innovam hecht een groot belang aan het op korte termijn opnemen van een extra kerntaak techniek in het dossier omdat dit voorziet in een behoefte van zowel onderwijs als bedrijfsleven in de motorvoertuigenbranche. De Paritaire Commissie van Innovam ziet geen bezwaar in het indienen van gewijzigde dossiers in twee achtereenvolgende jaren, mede omdat de zogenaamde 'ruimtebrief' van de Staatsecretaris scholen de ruimte biedt om leerlingen ook op eerdere versies van kwalificatiedossiers in te schrijven (paragraaf 3?: 'Meer beleidsruimte op uitvoerend niveau'). Op deze wijze staat het scholen vrij om de keuze te maken voor een opleiding met of zonder een kerntaak techniek.

Voor het cohort 2010 – 2011 hebben de kenniscentra en COLO besloten om Nederlands en Rekenen/wiskunde als volgt op te nemen. De inhoud van de tabel voor Nederlands is gelijk aan die van het cohort 2009-2010. Op bepaalde punten kunnen afwijkingen voorkomen ten opzichte van het generieke niveau zoals in deel B is beschreven. In het cohort 2011-2012 wordt de indeling 'Meijerink' opgenomen.

Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek/ Werkplaatsmanager Schadeherstel / Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2	X	X	X	X	X
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

Rekenen en wiskunde

	Getallen / hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, verandering
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	X	X	X	X
X2	X	X	X	X
X1	X	X	X	X

Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek/ Werkplaatsmanager Schadeherstel / Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2	X	X	X	X	X

B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

Rekenen en wiskunde

	Getallen / hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, verandering
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	X	X	X	X
X2	X	X	X	X
X1	X	X	X	X

Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek/ Werkplaatsmanager Schadeherstel / Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C1					
B2	X	X	X	X	X
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

Rekenen en wiskunde

	Getallen / hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, verandering
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	X	X	X	X
X2	X	X	X	X
X1	X	X	X	X

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.

Samenvatting van de wijzigingen in dit dossier

Deel A:

Tekstuele aanpassingen in het beeld van beroepsgroep:

Wat doe je als Werkplaatsmanager; onderhoud en reparatie toegevoegd

Aan het werk wat wordt er van je verwacht

Technische vaardigheden toegevoegd

Deel B:

Complexiteit aangepast door toevoeging van vereiste technische kennis.

Deel C:

Technische kerntaak toegevoegd voor de uitstroom Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek: kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit. Deze kerntaak kent vier werkprocessen, gebaseerd op de werkprocessen uit het dossier (bedrijfs)autotechniek cohort 2009-2010.

Deel D:

Beschrijving van aanpassingen aan dossier naar aanleiding van overlap en verbijzondering op basis van onderzoek naar het niveau van techniek in de uitstroom Motorvoertuigentechniek.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier	Afstemming met Coördinatiepunt bijstellen o.a. prestatie-indicatoren, kennis en vaardigheden en (reductie) competenties	Innovam	Jaarlijks tot implementatiedatum
Trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Overnemen informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek	Innovam	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Onderhoud kwalificatiedossier: onderzoek klanttevredenheid en actualiteitstoets BCP's	Onderzoeken klanttevredenheid bij gebruikers kwalificatiestructuur, d.m.v. interview en/of enquête en indien nodig BCP's actualiseren en kwalificatiedossier aanpassen	Innovam	Vanaf schooljaar 2010 en daarna elke vijf jaar
Instroom vanuit VMBO	Afstemming met Platform VMBO-Vt en Cevu over aansluiting tussen VMBO en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties	Innovam en Platform VMBO-vt	Vanaf schooljaar 2008-2009
Doorstroom naar HBO	Afstemming met relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'. Vermelden van de doorstroom competenties in samenwerking in de stuurgroep van het project. 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'.	Innovam en vertegenwoordigers HBO	Vanaf schooljaar 2011 - 2012
Verminderen overlap uitsromen	Verbijzonderen van de uitsromen	Innovam en Paritaire Commissie	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Competentiekeuze	Evaluatie uitvoerbaarheid	Innovam in samenwerking met Colo en collega-kbb's	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Nederlands	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Moderne vreemde talen	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Rekenen en Wiskunde	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van Rekenen en Wiskunde Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012

Colo en de MBO Raad hebben het verzoek gedaan om rust te bewaken in de kwalificatiedossiers. Daarom is door Innovam en VOC in overleg met de Paritaire Commissies besloten om voor het cohort 2010-2011 alléén een kerntaak techniek voor de uitstroom Motorvoertuigentechniek toe te voegen aan het dossier, zodat scholen hiermee het komende jaar al kunnen experimenteren.

Wijzigingen voor indiening van dit kwalificatiedossier zijn omschreven onder 2.5: "Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie".

Afstemming met vmbo heeft niet plaatsgevonden in 2009. Uit het onderzoek naar de diverse managementdossiers in de mobiliteitsbranche bleek dat in managementfuncties een steeds hoger niveau is vereist. Het is van belang om komend jaar (zo mogelijk mbo breed) het gesprek over het niveau van de managementdossier aan te gaan met onderwijs (vmbo-mbo-hbo) en bedrijfsleven.

Er is afgesproken dat in januari 2010 overleg plaatsvindt tussen Innovam en de stuurgroep mbo-hbo om de exacte informatie over doorstroom mbo naar hbo te bepalen.