



Landelijke
Kwalificaties MBO

Schoenconsulent

Crebonummer:	22074, 94681, 94682
Sector:	Gezondheidstechniek
Branche:	Schoenenspeciaalzaken
Opleidingsdomein:	Ambacht, laboratorium en gezondheidstechniek
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de kwalificaties	15
4.1 Schoenconsulent	
4.2 Schoenconsulent/Ondernemer	
5 Beschrijving van de kerntaken	20
5.1 Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen	
5.2 Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek	
5.3 Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen	
5.4 Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	26
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen	27
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek	28
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen	29
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	30
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	35
1 Inleiding	35
2 Kwalificaties	35
2.1 Schoenconsulent	36
2.2 Schoenconsulent/Ondernemer	51
3 Certificeerbare eenheden	79
Deel D: Verantwoording	83
1 Inleiding	83
2 Proces- en inhoudsinformatie	84
2.1 Betrokkenen	84
2.2 Verwantschap	85
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	86
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	87
2.5 Discussiepunten	91
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	96
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	97

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Schoenconsulent. 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.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Schoenconsulent

Lijkt het je leuk om in een schoenenwinkel iemand met lichte voetproblemen te helpen met het verkrijgen van goedzittende schoenen? Vind je het daarnaast leuk om met je handen te werken en een confectieschoen zo aan te passen dat hij nog beter zit bij de klant? Dan is een baan als schoenconsulent iets voor jou.



Schoenconsulent in de praktijk

Mensen met voetproblemen zijn bij de schoenconsulent aan het juiste adres. Als schoenconsulent begeleid je klanten in de schoenenwinkel met het zoeken naar de juiste, eventueel aangepaste confectieschoenen. Jij hoort de voetklachten van de klant aan en vertaalt deze naar een schoenoplossing.

Bij sommige klanten doe je een voetonderzoek en maak je een voetafdruk. Wanneer je vindt dat het nodig is, verwijs je klanten naar de huisarts, pedicure, podoloog, orthopedisch schoentechnicus of een andere aanverwante discipline. Je houdt bij het doorverwijzen rekening met de mogelijkheden voor de klant om voor een vergoeding van de zorgverzekeraar in aanmerking te komen.

Soms moet de confectieschoen aangepast worden aan de klant. Het kan zijn dat je hiervoor een voorstel voor de schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus maakt. Kleine aanpassingen aan de schacht, de binnenzool of het voetbed kan je zelf maken.



Als schoenconsulent communiceer je helder en duidelijk met zowel klanten als collega's. Verwijs je de klant door, dan communiceer je dat helder en in begrijpelijke taal naar de diverse disciplines. Als schoenconsulent/ondernemer ben daarnaast een echte ondernemer. Je interesseert je voor de nieuwste trends en houdt je hiervan op de hoogte. Je onderhandelt met leveranciers en geeft eventueel leiding. Een aantal managementtaken, zoals het voeren van inkoop- en verkoopbeleid en het voeren van de administratie, behoort ook tot jouw takenpakket.

Schoenconsulent iets voor jou?

Als schoenconsulent help je klanten met het uitzoeken van goedpassende schoenen. Je adviseert mensen welke schoen ze het best kunnen kopen. Om een goed advies te kunnen geven is veel kennis van voeten, schoenen, looppatronen, voettypen en de meest voorkomende afwijkingen en functiestoornissen nodig.

Klantvriendelijkheid en inlevingsvermogen zijn eigenschappen die jou een goede beroepsbeoefenaar maken. Het verkrijgen van goed passend schoeisel voor de klant telt en je bent je bewust van de verantwoordelijkheid die je draagt.



Wil je weten waaraan je moet voldoen om het diploma te behalen? Kijk dan in het kwalificatieprofiel Schoenconsulent.

Kijk voor meer informatie over het beroep op www.denkeensaanietsanders.nl.

Informatie over het beroep/cluster van beroepen.

Verwantschap op niveau ↑	HBO	Orthopedisch Schoentechnoloog		
				Registerpodoloog B
	MBO niveau 4	Schoenconsulent	Adviseur Gezondheidstechnische Voorzieningen, Uitstroom Orthopedisch Schoentechnicus	Registerpodoloog A
	MBO niveau 3	Verkoopspecialist (schoentechnisch verkoopmedewerker)		
	MBO niveau 2	Verkoopmedewerker		
Verwantschap op context →				

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Schoenconsulent*
- *Schoenconsulent/Ondernemer*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	SVGB kennis- en opleidingencentrum
Ontwikkeld door	Unit Innovatie en ontwikkeling, in samenwerking met inhoudsdeskundigen uit de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van kennis- en opleidingencentrum SVGB op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van kennis- en opleidingencentrum SVGB. Op: 09-12-2010 Te: Utrecht

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Schoenconsulent - 4 Schoenconsulent/Ondernemer - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Engels	In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beroepscompetentieprofiel Schoenconsulent (01-10-2004) • Ondernemerschap in relatie tot vakmanschap (01-01-2004) • Referentiedocument Leidinggeven (01-03-2009) • Referentiedocument Ondernemerschap (01-03-2009) • Referentiedocument Verkoop en klantcontact (01-03-2009)

2.3 Typering beroepengroep

Schoenconsulenten zijn werkzaam in schoenenspeciaalzaken waar pasvorm en loopcomfort centraal staan. Klanten komen meestal bewust naar deze winkels.

De schoenconsulent adviseert klanten bij de aankoop van schoenen. Ook signaleert hij voetproblemen en voetafwijkingen. Wanneer de schoenconsulent de voet opmeet voert hij tegelijkertijd (een globale) observatie van de voet uit. Wanneer dit onvoldoende is om tot een goed oordeel te komen, gaat hij over tot een uitgebreider voetonderzoek.

Hij schrijft voorstellen voor aanpassingen aan schoenen. Eventueel brengt hij zelf kleine aanpassingen aan binnenzool, voetbed of schacht aan.

Wanneer er een klant met een voetprobleem of –afwijking komt waarvan de schoenconsulent inschat dat het verstandig is om doorverwezen te worden, geeft de schoenconsulent de klant het advies naar de huisarts of naar een beroepsbeoefenaar uit een aanverwante discipline te gaan. Voorbeelden van aanverwante disciplines zijn pedicures, podologen en orthopedisch schoentechnici.

Een schoenconsulent/ondernemer verricht naast bovenstaande werkzaamheden ook werkzaamheden op het gebied van management en organisatie.

Van de schoenconsulent wordt verwacht dat hij klantvriendelijk is, geduld heeft en inlevingsvermogen heeft. Verder wordt van de schoenconsulent verwacht dat hij een juiste inschatting kan maken wanneer een klant doorverwezen moet worden naar de huisarts.

2.4 Loopbaanperspectief

De schoenconsulent kan zich verder ontwikkelen tot zelfstandig ondernemer. Hij kan ervoor kiezen een eigen zaak te beginnen, dan wel doorstromen naar de functie van bedrijfsleider/vestigingsleider.

Binnen de beroepengroep is schoenconsulent (ondernemer) een eindstation. Wanneer de schoenconsulent toch wil doorgroeien, kan hij dit doen door middel van bijscholing. Hij kan zich bijvoorbeeld op het gebied van podologie, podoposturaal therapie en orthopedische schoentechniek verder scholen.

Voorbeelden hiervan zijn de opleidingen tot register podoloog, adviseur gezondheidstechnische voorzieningen (uitstroom orthopedisch schoentechnicus) en de opleiding podoposturaal therapie.

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 De brancheorganisatie Mitex/VGL constateert dat er een toenemende behoefte is aan gekwalificeerde schoenconsulenten. Er zijn steeds meer mensen met voetproblemen. De samenleving vergrijst en oudere mensen blijven langer mobiel. Ook komen er steeds meer mensen met ziektes als diabetes. De totale markt voor functioneel schoeisel wordt hierdoor groter. Daarnaast is de verwachting van Mitex/VGL dat de zorgverzekeraars meer voorzieningen die de schoenenspeciaalzaken leveren gaan vergoeden. De zorgverzekeraars zullen dan wel eisen aan het niveau van vakmanschap stellen. De schoenconsulenten zullen goed gekwalificeerd moeten zijn. Zie voor actuele informatie: www.kansopwerk.nl</p> <p>Beroepspraktijkvorming De kwalificatie tot Schoenconsulent wordt op dit moment nog niet uitgevoerd. Uit een inventarisatie van Mitex/VGL is naar voren gekomen dat er, wanneer nu gestart wordt met de opleiding, waarschijnlijk tussen de 15 en de 20 mensen in zullen stromen (Mitex 2007). Naar verwachting zal de opleiding in een beroepsbegeleidende leerweg uitgevoerd worden; waardoor de beschikbaarheid van de BPV-plaatsen geen problemen zal opleveren. De afdeling I&O van de SVGB verricht regelmatig onderzoek naar de behoefte aan beroepsbeoefenaren in de verschillende branches. Wanneer de kwalificatie Schoenconsulent van start is gegaan, zal onderzoek naar de behoefte aan schoenconsulenten hierin worden meegenomen. Zie voor actuele informatie: kans op www.kansopstage.nl</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De gezondheidstechnische bedrijven hebben te maken met de Zorgverzekeringswet die per 1 januari 2006 is ingetreden. Deze wet heeft zichtbaar consequenties voor de manier van werken in de gezondheidstechnische branches. De zorg uit het basispakket dient optimaal te zijn tegen de laagst mogelijke prijs. Prijsbewust werken is daarmee voor de schoenconsulent erg belangrijk geworden. De zorgverzekeraars maken afspraken met zorgverleners over de prijs van de te verlenen zorg, zoals bijvoorbeeld de Diagnose Behandel Combinatie. Ook hiervoor geldt dat prijsbewust werken daarmee voor de schoenconsulent veel belangrijker is geworden. De zorgverzekeraars vragen van de gezondheidstechnische bedrijven protocollen op te stellen om de transparantie van het doorverwijsproces en verantwoording te vergroten.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologische ontwikkelingen In schoenenspeciaalzaken worden de volgende technologische ontwikkelingen signaleerd: Klantgegevens worden steeds vaker digitaal bijgehouden. Schoenconsulenten moeten steeds meer op de computer kunnen werken. De 2-D en 3-D scan wordt steeds belangrijker. Schoenconsulenten moeten leren deze scans te maken en te verwerken.</p> <p>Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen In de schoendetailhandel is een toenemende concentratie van bedrijven in ketens aan de orde. Dit gaat ten koste van de zelfstandige detaillisten. De verwachting is dat met name in het segment van de pasvormschoenen en van de schoenen in de duurdere prijsklasse (zowel Nederlands als buitenlands) de zelfstandige schoenenspeciaalzaak zich zal weten te handhaven. Maar ook hier komen we in</p>

toenemende mate (gespecialiseerde) ketens tegen. Ondernemerschap wordt steeds belangrijker.

Er wordt door schoenconsulenten steeds meer samengewerkt met Register Podologen in verband met het vergoedingensysteem door zorgverzekeraars. Netwerken en dus ondernemerschap wordt steeds belangrijker.

Daarnaast is er steeds vaker sprake van samenwerking tussen speciaalzaken en orthopedisch schoentechnische bedrijven. Het komt bijvoorbeeld regelmatig voor dat de orthopedisch schoentechnicus spreekuur houdt in de speciaalzaak. Goede communicatie met aanverwante disciplines wordt steeds meer van belang geacht.

Internationale- en/of marktontwikkelingen

In schoenenspeciaalzaken worden de volgende marktontwikkelingen gesignaleerd: Naar verwachting zal de vraag naar pasvormschoenen met een modisch uiterlijk verder toenemen. De wens van de klant wordt steeds belangrijker. Hierdoor neemt ook de behoefte aan een deskundig advies aan de klant toe.

Door de vergrijzing van de samenleving en het feit dat oudere mensen langer mobiel blijven, zal de vraag naar pasvormschoenen toenemen.

Steeds meer mensen krijgen diabetes. Mensen met diabetes hebben grotere kans op voetproblemen. Belangrijk voor mensen met een diabetische voet is dat ze schoenen dragen die niet knellen. Ook hierdoor zal de vraag naar pasvormschoenen toenemen. Om deze doelgroep goed te kunnen helpen, wordt het hebben van medische expertise belangrijker voor de individuele schoenconsulent. Daarnaast geeft het hem ook de mogelijkheid zich verder specialiseren in deze specifieke doelgroep.

Zorgverzekeraars zijn kritischer geworden in het vergoeden van orthopedisch schoentechnische voorzieningen. Er wordt een afweging gemaakt tussen zo goedkoop als mogelijk en zo duur als nodig. Hierdoor vindt een verschuiving plaats van orthopedisch maatschoeisel naar pasvormschoenen met eventuele

Steeds vaker worden schoenen uit het buitenland geïmporteerd. Een nadeel hiervan is dat het heel lastig en duur is om individuele paren te bestellen. Samenwerking tussen schoenspeciaalzaken wordt dus steeds belangrijker.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

K1: Schoenconsulent

K2: Schoenconsulent/Ondernemer

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen			
	1.1 De vraag inventariseren	x	x
	1.2 Verkrijgen en beoordelen van de gegevens	x	x
	1.3 Kiezen en passen van de schoenen	x	x
	1.4 Adviseren van de klant	x	x
	1.5 Afronden van de verkoop	x	x
	1.6 Handelt klachten af	x	x
Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek			
	2.1 Beoordelen van de voet	x	x
	2.2 Maken van een voetafdruk	x	x
	2.3 Interpretieren en registreren van de gegevens	x	x
Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen			
	3.1 Afspraken maken met de klant	x	x
	3.2 Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht	x	x
	3.3 Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk	x	x
Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
	4.1 Maakt marktanalyses		x
	4.2 Stelt een marketingplan op		x
	4.3 Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op		x
	4.4 Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op		x
	4.5 Profileert en promoot de schoenenspeciaalzaak		x
	4.6 Koopt voor de schoenenspeciaalzaak in en beheert en bewaakt de voorraad		x

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
	4.7 Voert de financiële administratie uit		x
	4.8 Stelt offertes op en brengt ze uit		x
	4.9 Reflecteert op de schoenenspeciaalzaak		x
	4.10 Werft en selecteert medewerkers		x
	4.11 Geeft leiding aan medewerkers		x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Schoenconsulent*
- *Schoenconsulent/Ondernemer*

4.1 Schoenconsulent

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De schoenconsulent werkt in een schoenenspeciaalzaak waar pasvorm en loopcomfort centraal staan.</p> <p>De schoenconsulent heeft in zijn beroep te maken met verschillende partijen. Naast de klant heeft hij contact met collega schoenconsulenten en met collega's uit aanverwante disciplines. Voorbeelden van aanverwante disciplines zijn pedicures, podologen en orthopedisch schoentechici. Daarnaast heeft hij contact met huisartsen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De schoenconsulent heeft een professionele werkhouding, die hij hanteert in de omgang met klanten en andere betrokkenen. Hij heeft inlevingsvermogen, luistert goed en kan klanten overtuigen van de meerwaarde van de schoenen. Hij is sociaal en communicatief vaardig in zijn omgang met de vele verschillende typen mensen. Hij is geduldig en werkt integer bij het meten van de voet.</p> <p>De schoenconsulent werkt veilig, efficiënt en voelt zich verantwoordelijk voor zijn eigen werk.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De rol van de schoenconsulent is die van vakman. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit.</p> <p>De schoenconsulent is verantwoordelijk voor het plannen, organiseren en de aanpak van de eigen werkzaamheden.</p> <p>Een verkeerde uitoefening van het beroep kan leiden tot de volgende risico's:</p> <p>Een klant gaat met schoenen naar huis die niet de juiste pasvorm en functionaliteit hebben. Hierdoor kan de klant op lange termijn lichamelijke problemen krijgen of kunnen zijn problemen verergeren.</p> <p>De klantcontacten verlopen niet goed, waardoor het bedrijf omzet verliest.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden uit zich met name in:</p> <p>De werkzaamheden die hij uitvoert. Het is werk dat waarvoor standaardwerkwijzen gelden, maar het vereist ook eigen inzicht van de schoenconsulent. Iedere situatie is anders.</p> <p>De benodigde specialistische kennis en inzicht die nodig is. Om klanten van goed advies te kunnen voorzien omtrent de aankoop van schoenen en om te kunnen beoordelen of hij een klant zelf kan helpen of dat hij hem moet doorverwijzen naar een collega in een aanverwante discipline, moet hij specialistische kennis hebben van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag kunnen hebben op voet en of voetstand.</p> <p>Daarnaast moet hij kennis hebben van functieonderzoek, pasvormtechnieken en aanpassingen die hij moet kunnen (laten) doen.</p> <p>Het feit dat de schoenconsulent altijd bezig is om met een confectieschoen maatwerk te leveren.</p> <p>Het contact met de klant. Hiervoor is mensenkennis en empathie vereist.</p> <p>Het overleg dat de schoenconsulent regelmatig heeft met beroepsbeoefenaren uit andere disciplines.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p>
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p>

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. |
|--|--|

De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.

4.2 Schoenconsulent/Ondernemer

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De schoenconsulent/ondernemer werkt in een schoenenspeciaalzaak waar pasvorm en loopcomfort centraal staan.</p> <p>De schoenconsulent/ondernemer heeft in zijn te maken met verschillende partijen. Naast de klant heeft hij contact met collega schoenconsulenten, met collega's uit aanverwante disciplines en met leveranciers. Voorbeelden van aanverwante disciplines zijn pedicures, podologen en orthopedisch schoentechici. Daarnaast heeft hij contact met huisartsen.</p> <p>De schoenconsulent geeft als vakman invulling aan ondernemerschap.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De schoenconsulent/ondernemer heeft een professionele werkhouding, die hij hanteert in de omgang met gebruikers en andere betrokkenen. Hij heeft inlevingsvermogen, luistert goed en kan klanten overtuigen van de meerwaarde van de schoenen. Hij is sociaal en communicatief vaardig in zijn omgang met de vele verschillende typen mensen. Hij is geduldig en werkt integer bij het meten van de voet.</p> <p>De schoenconsulent/ondernemer werkt veilig, efficiënt en voelt zich verantwoordelijk voor zijn eigen werk.</p> <p>De schoenconsulent/ondernemer heeft een ondernemende en commerciële houding.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De rol van de schoenconsulent is die van vakman. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit.</p> <p>De schoenconsulent is verantwoordelijk voor het plannen, organiseren en de aanpak van de eigen werkzaamheden en die van zijn personeel.</p> <p>De schoenconsulent/ondernemer is zelf verantwoordelijk voor het starten en succesvol in stand houden van een eigen bedrijf. Hij geeft leiding aan zijn bedrijf en voert het gewenste personeelsbeleid.</p> <p>Een verkeerde uitoefening van het beroep kan leiden tot de volgende risico's:</p> <p>Een klant gaat met schoenen naar huis die niet de juiste pasvorm en functionaliteit hebben. Hierdoor kan de klant op lange termijn lichamelijke problemen krijgen of kunnen zijn problemen verergeren.</p> <p>De klantcontacten verlopen niet goed, waardoor het bedrijf omzet verliest.</p> <p>De onderneming wordt niet goed vormgegeven, waardoor het bedrijf omzet verliest</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden uit zich met name in:</p> <p>De werkzaamheden die hij uitvoert. Het is werk dat waarvoor standaardwerkwijzen gelden, maar het vereist ook eigen inzicht van de schoenconsulent. Iedere situatie is anders.</p> <p>De benodigde specialistische kennis en inzicht die nodig is. Om klanten van goed advies te kunnen voorzien omtrent de aankoop van schoenen en om te kunnen beoordelen of hij een klant zelf kan helpen of dat hij hem moet doorverwijzen naar een collega in een aanverwante discipline, moet hij specialistische kennis hebben van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag kunnen hebben op voet en of voetstand.</p> <p>Daarnaast moet hij kennis hebben van functieonderzoek, pasvormtechnieken en aanpassingen die hij moet kunnen (laten) doen.</p> <p>Het feit dat de schoenconsulent altijd bezig is om met een confectieschoen maatwerk te leveren.</p> <p>Het contact met de klant. Hiervoor is mensenkennis en empathie vereist.</p> <p>Het overleg dat de schoenconsulent regelmatig heeft met beroepsbeoefenaren uit andere disciplines.</p> <p>Vanuit zijn rol als ondernemer is de schoenconsulent/ondernemer verantwoordelijk voor een juist financieel beheer en administratie en moet hij strategische keuzes maken. Hij moet hiervoor specialistische kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering bezitten.</p>

Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Toelichting kerntaak: De beroepsbeoefenaar ontvangt de klant in zijn winkel. Hij vraagt naar de wens van de klant of de verwijzer, en vraagt bij genoemde voetklachten of -problemen door om deze preciezer te achterhalen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar checkt bij een bestaande klant de aanwezige gegevens die hij kan gebruiken bij de beoordeling. Hij meet bij zowel geregistreerde als niet geregistreerde klanten de voeten op en bekijkt of de klant een direct waarneembare afwijking aan de voet of aan zijn lichaamshouding heeft.</p> <p>Ook analyseert hij het slijtagepatroon van de gedragen schoen en beoordeelt hij een eventueel aanwezige inlay van de klant. Op basis hiervan, samen met de eventueel eerder geregistreerde gegevens, bepaalt hij of hij de klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of een aanverwante discipline te gaan.</p> <p>Op basis van de gegevens uit de beoordeling, het uitgebreide voetonderzoek dat de beroepsbeoefenaar eventueel heeft verricht en op basis van de (modische) wens van de klant en de eventuele verwijzer zoekt de schoenconsulent schoenen die aan de criteria voldoen. Als de klant komt om schoenen waar een aanpassing aan verricht is een tweede keer te passen, haalt hij de schoenen op. Nadat de klant de schoenen aan heeft, controleert de beroepsbeoefenaar of de schoenen goed passen, zowel qua maat als qua pasvorm.</p> <p>De beroepsbeoefenaar adviseert de klant over de aan te schaffen schoenen. Hij adviseert over de functionaliteit en kwaliteit van de schoenen en over het onderhoud. Daarnaast adviseert hij over andere (schoen)artikelen. De beroepsbeoefenaar adviseert de klant naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan wanneer dat de uitkomst is van de beoordeling van diverse gegevens over de voet of het uitgebreidere voetonderzoek.</p> <p>De beroepsbeoefenaar rekent de aankoop af. Bij nieuwe klanten maakt hij een nieuw bestand aan in het registratiesysteem. Bij bestaande klanten controleert hij of de gegevens in het registratiesysteem nog kloppen. Hij registreert de nieuwe aankoop.</p> <p>Wanneer een klant een klacht heeft, staat de beroepsbeoefenaar de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht, draagt een oplossing aan en gaat na of de klant zich kan vinden in dat voorstel. Hij handelt de klacht verder af.</p> <p>Daarnaast doet de schoenconsulent voorstellen aan de schoenconsulent/ondernemer om vergelijkbare klachten van klanten te voorkomen.</p> <p>Toelichting: Wanneer de voet van de klant wordt gemeten bekijkt de beroepsbeoefenaar de voet. Wanneer hij geen afwijkingen ziet aan de</p>	1.1	De vraag inventariseren
	1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens
	1.3	Kiezen en passen van de schoenen
	1.4	Adviseren van de klant
	1.5	Afronden van de verkoop
	1.6	Handelt klachten af

voet, kan hij verder gaan met het verkrijgen en beoordelen van de gegevens. Wanneer hij wel een afwijking ziet aan de voet, kan hij besluiten

- dat de klant doorverwezen moet worden,
- dat er wel sprake is van een zichtbare afwijking, maar dat hij zonder uitgebreider voetonderzoek de klant toch kan helpen
- dat er een uitgebreider voetonderzoek nodig is (kerntaak 2).

Wanneer de klant een voetonderzoek heeft gehad (kerntaak 2) en de beroepsbeoefenaar heeft geconcludeerd dat hij de klant kan helpen, kiest hij schoenen voor de klant (werkproces 1.3). De keuze voor schoenen doet hij mede op basis van de uitkomsten van het onderzoek.

5.2 Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Beschrijving kerntaak: Tijdens het onderzoek beoordeelt de beroepsbeoefenaar de voet: hij onderzoekt de huid, de vorm, de stand en (orthopedische) afwijkingen. Ook beoordeelt hij de functionaliteit van de voet.</p> <p>Wanneer dat nodig is maakt de beroepsbeoefenaar een voetafdruk van de voet(en) van de klant.</p> <p>Aan de hand van alle gegevens beslist de beroepsbeoefenaar of de klant doorverwezen moet worden naar een huisarts of een andere discipline of dat de klant geholpen is met een confectieschoen, eventueel met een aanpassing hieraan. Wanneer nodig overlegt de beroepsbeoefenaar met beroepsbeoefenaars uit andere disciplines. De beroepsbeoefenaar registreert de gegevens van de klant in een papieren of digitale status.</p> <p>Toelichting: De voetafdruk wordt gemaakt wanneer deze informatie wenselijk is voor het stellen van een goede diagnose of voor het kiezen van de juiste voorziening. Ook kan de voetafdruk gebruikt worden om het schoenenadvies dat aan de klant gegeven wordt meer kracht bij te zetten. Wanneer de klant een voetonderzoek heeft gehad en de beroepsbeoefenaar heeft geconcludeerd dat hij de klant kan helpen, kiest hij schoenen voor de klant (Hij gaat dus verder met kerntaak 1, werkproces 1.3).</p>	2.1	Beoordelen van de voet
	2.2	Maken van een voetafdruk
	2.3	Interpreteren en registreren van de gegevens

5.3 Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Beschrijving kerntaak: De beroepsbeoefenaar maakt afspraken met de klant over de te verrichten aanpassingen aan de binnenzool/het voetbed of de schacht van de confectieschoen en legt aan de klant uit wat het doel is van de aanpassing.</p> <p>De beroepsbeoefenaar verricht aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht, met als doel kleine ongemakken op te lossen zoals gevoelige voorvoeten, beginnende enkelpijn, extreme slijtage aan schoenen en pijn aan de hallux. Nadat hij de aanpassing heeft verricht, controleert hij of de aanpassing voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.</p> <p>Wanneer een aanpassing aan het onderwerk gedaan moet worden, maakt de beroepsbeoefenaar hiervoor een voorstel, zodat hij het werk kan uitbesteden aan een (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus. Na afloop van de aanpassing controleert de beroepsbeoefenaar of het onderwerk voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.</p> <p>Toelichting: Voorbeelden van aanpassingen zijn: voorvoetsteuntjes, talonetjes, gelengsteunen en tongpolsteringen. De beroepsbeoefenaar gebruikt hier zoveel mogelijk standaard materialen voor die hij aanpast voor de klant. Wanneer bij het controleren van de aanpassing pasvorm en/of functionaliteit niet in orde zijn, zal dit opgelost moeten worden.</p>	3.1	Afspraken maken met de klant
	3.2	Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht
	3.3	Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk

5.4 Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	Werktprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De schoenconsulent/ ondernemer analyseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen, de kenmerken van de doelgroepen en de positie van zijn (op te zetten) onderneming ten opzichte van andere ondernemingen. Op basis hiervan weegt de ondernemer de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af.</p> <p>Op basis van marktanalyses beschrijft de schoenconsulent/ ondernemer de marketingmix: in een marketingplan geeft hij zijn keuzes weer ten aanzien van het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, het promotiebeleid en/of het presentatiebeleid. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet op elkaar aansluiten.</p> <p>De schoenconsulent/ ondernemer beoordeelt de noodzaak voor investeringen en inventariseert investeringskosten en –opbrengsten. Vervolgens onderzoekt hij de financieringsmogelijkheden en bepaalt hij het investeringsmoment. Deze informatie verwerkt hij in een investeringsbegroting en/of financieringsplan voor de onderneming.</p> <p>De schoenconsulent/ ondernemer stelt financiële prioriteiten en doelen. Op basis hiervan stelt hij een exploitatiebegroting op om zicht te krijgen op de nettowinst. Hij stelt eveneens een liquiditeitsbegroting op om zicht te krijgen op de ontvangsten en uitgaven per periode. Op basis van deze begrotingen bepaalt hij de behoefte aan financiële middelen. Op basis van de gekozen marketing- en pr-instrumenten in het marketingplan werkt de schoenconsulent/ ondernemer een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn onderneming.</p> <p>De schoenconsulent/ ondernemer bepaalt de gewenste grootte van de voorraad. Hij vergelijkt offertes voor de gewenste producten en materialen. Hij maakt een keuze uit inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over inkooprijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij bestelt producten en materialen en controleert de voorraad kwalitatief en kwantitatief.</p> <p>De schoenconsulent/ ondernemer stelt rekeningen op en verwerkt ze. Hij controleert inkoopnota's en verwerkt ze. Hij registreert en archiveert financiële gegevens en bewaakt de administratie. Hij stelt periodiek financiële overzichten op (zoals een balans en winst- en verliesrekening) en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant. Afhankelijk van keuzes van de ondernemer besteedt hij onderdelen van de financiële administratie uit aan anderen.</p> <p>De schoenconsulent/ ondernemer achterhaalt de wensen en behoeften van de klant en maakt een voorstel dat hierbij aansluit. Hij stelt de prijs</p>	4.1	Maakt marktanalyses
	4.2	Stelt een marketingplan op
	4.3	Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op
	4.4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op
	4.5	Profileert en promoot de schoenenspecialzaak
	4.6	Koopt voor de schoenenspecialzaak in en beheert en bewaakt de voorraad
	4.7	Voert de financiële administratie uit
	4.8	Stelt offertes op en brengt ze uit
	4.9	Reflecteert op de schoenenspecialzaak
	4.10	Werft en selecteert medewerkers
	4.11	Geeft leiding aan medewerkers

vast op basis van arbeidsuren en tarieven, materiaal en uitbesteedde deelactiviteiten en inkoop. Hij stelt de leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Hij licht de offerte toe. Wanneer de klant tijdens het gesprek instemt met de offerte stelt hij een orderbevestiging op.

Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blik de schoenconsulent/ ondernemer terug op (de resultaten van) de onderneming. Aan de hand van zijn bevindingen en ideeën bepaalt hij welke acties tot verbetering kunnen leiden.

De schoenconsulent/ ondernemer bepaalt de personeelsbehoefte. Hij werft kandidaten en voert selectiegesprekken om te bepalen of de kandidaat geschikt is voor de onderneming en de functie. Hij maakt wensen, verwachtingen en eisen duidelijk.

De schoenconsulent/ ondernemer plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij stuurt, corrigeert en beoordeelt medewerkers. Hij bewaakt de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden. Hij geeft informatie aan de medewerkers en geeft hen feedback.

Toelichting kerntaak:

Excellent vakmanschap is het fundament van het eigen bedrijf. Een vakman staat voor kwaliteit, wat hij uitdraagt in zijn onderneming.


Sommige werkprocessen zullen voor de vestigingsmanager van een bedrijf anders gelezen worden dan voor een (startende) ondernemer. Voor de vestigingsmanager worden de werkprocessen toegepast binnen de kaders van het algemene bedrijfsbeleid.

Een schoenconsulent/ ondernemer zal zelf niet altijd alle werkprocessen zelfstandig uitvoeren. Voor sommige werkzaamheden kunnen externe partijen/adviseurs worden geraadpleegd (dit komt terug in het werkproces 'vormt netwerken en participeert hierin'). Toch is het van belang dat de schoenconsulent/ ondernemer de verschillende werkprocessen onder de knie heeft, zodat hij weet hoe hierover met anderen te communiceren.

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 kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.


6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		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	De vraag inventariseren																										
1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens																										
1.3	Kiezen en passen van de schoenen																										
1.4	Adviseren van de klant																										

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		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	Afronden van de verkoop									■ ■	■ ■										■ ■					
1.6	Handelt klachten af								■ ■			■ ■							■ ■		■ ■					



6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Beoordelen van de voet						■ ■			■ ■		■ ■															
2.2	Maken van een voetafdruk										■ ■	■ ■								■ ■							
2.3	Interpreteren en registreren van de gegevens					■ ■					■ ■	■ ■															

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		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	Afspraken maken met de klant									■ ■									■ ■								
3.2	Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht										■ ■	■ ■							■ ■	■ ■	■ ■						
3.3	Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk					■ ■					■ ■								■ ■	■ ■							

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

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Maakt marktanalyses																		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Stelt een marketingplan op	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3	Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>	
4.4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op																	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	
4.5	Profileert en promoot de schoenenspeciaalzaak										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
4.6	Koopt voor de schoenenspeciaalzaak in en beheert en bewaakt de voorraad								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
4.7	Voert de financiële administratie uit									<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	
4.8	Stelt offertes op en brengt ze uit									<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	
4.9	Reflecteert op de schoenenspecialzaak																								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4.10	Werft en selecteert medewerkers								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	<input type="checkbox"/>	
4.11	Geeft leiding aan medewerkers		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>										

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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties

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 Schoenconsulent

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		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	De vraag inventariseren				x														x							
1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens								x		x	x								x	x					
1.3	Kiezen en passen van de schoenen										x								x		x					
1.4	Adviseren van de klant							x			x								x							
1.5	Afronden van de verkoop								x	x											x					
1.6	Handelt klachten af							x			x								x		x					

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		
1.1 werkproces: De vraag inventariseren		
Omschrijving	De schoenconsulent ontvangt de klant in zijn winkel. Hij vraagt naar de wens van de klant of de verwijzer, en vraagt bij genoemde voetklachten of -problemen door om deze preciezer te achterhalen.	
Gewenst resultaat	De klant voelt zich serieus behandeld. De schoenconsulent heeft een helder beeld van de voetklachten of –problemen van de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand Moderne Vreemde Taal 	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> Interesse tonen 	Toont interesse in de wens of vraag van de klacht van de klant zodat deze zich serieus genomen voelt en weet dat de schoenconsulent voor hem klaarstaat.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Vraagt actief naar de wens van de klant of de verwijzer en vraagt door wanneer de klant voetklachten of –problemen meldt, zodat de schoenconsulent een helder beeld heeft van de wens van de klant en van diens voetklachten.

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

1.2 werkproces: Verkrijgen en beoordelen van de gegevens

Omschrijving	De schoenconsulent checkt bij een bestaande klant de aanwezige gegevens die hij kan gebruiken bij de beoordeling. Hij meet bij zowel geregistreeerde als niet geregistreeerde klanten de voeten op en bekijkt of de klant een direct waarneembare afwijking aan de voet of aan zijn lichaamshouding heeft. Ook analyseert hij het slijtagepatroon van de gedragen schoen en beoordeelt hij een eventueel aanwezige inlay van de klant. Op basis hiervan, samen met de eventueel eerder geregistreeerde gegevens, bepaalt hij of hij de klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of een aanverwante discipline te gaan	
Gewenst resultaat	De schoenconsulent weet of hij klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of aanverwante discipline te gaan. De klant voelt zich serieus genomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Arbo-wet• Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen• Kennis van aanverwante disciplines• kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand• Kennis van inlays• Kennis van slijtagepatronen van schoenen• Kennis van voettypen• Moderne Vreemde Taal	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Legt duidelijk en deskundig uit waar hij mee bezig is, zodat de klant snapt waar de schoenconsulent doet.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont inzicht in meettechnieken en voettypen, zodat hij de juiste maat voet kan verkrijgen en toont inzicht in de aandoening, analyseert het slijtagepatroon. Beoordeelt daarnaast de eventueel aanwezige inlay op zorgvuldige wijze, zodat hij een juiste beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de relevante materialen en middelen bij het meten van de voet, zodat hij de juiste maatgegevens van de klant verkrijgt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	Pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan en werkt bij het meten van de voeten nauwkeurig, zodat er geen essentiële onderdelen voor de beoordeling overgeslagen worden en hij de juiste gegevens heeft om over te beoordelen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het meten van de voet, zodat het meten van de voet veilig wordt uitgevoerd.

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		
1.3 werkproces: Kiezen en passen van de schoenen		
Omschrijving	Op basis van de gegevens uit de beoordeling, het uitgebreide voetonderzoek dat de schoenconsulent eventueel heeft verricht en op basis van de (modische) wens van de klant en de eventuele verwijzer zoekt de schoenconsulent schoenen die aan de criteria voldoen. Als de klant komt om schoenen waar een aanpassing aan verricht is een tweede keer te passen, haalt hij de schoenen op. Nadat de klant de schoenen aan heeft, controleert de schoenconsulent of de schoenen goed passen, zowel qua maat als qua pasvorm.	
Gewenst resultaat	De schoenconsulent weet welke schoenen hij voor de klant uit de voorraad moet halen op basis van de gegevens uit de beoordeling en de wensen van de klant. De schoenconsulent weet of de gepaste schoen juist is qua pasvorm en maat en aansluit bij de (modische) wens van de klant. De schoenconsulent weet of hij nog kleine aanpassingen moet verrichten aan de schoen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Arbo-wet • Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen • Hanteren van pastechnieken • Kennis van maakwijzen en bevestigingstechnieken • Kennis van pastechnieken • Kennis van voettypen • Leestenkennis • Moderne Vreemde Taal • Pasvorm van de schoen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in welke type schoen past bij de gewenste functionaliteit, het voettype en bij de wens van de klant zodat de juiste schoen gevonden wordt en hanteert de relevante methoden en technieken om te beoordelen of de pasvorm correct is en bepaalt welke aanpassingen eventueel gedaan moeten worden om de schoenen een optimale pasvorm te geven.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Is er bij de keuze van de schoenen op gericht zoveel mogelijk aan te sluiten bij de (modische) wensen van de klant, daarbij rekening houdend met gewenste de functionaliteit van de schoen zodat hij de meest geschikte schoenen selecteert.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het kiezen en passen van de schoen.

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		
1.4 werkproces: Adviseren van de klant		
Omschrijving	<p>De schoenconsulent adviseert de klant over de aan te schaffen schoenen. Hij adviseert over de functionaliteit en kwaliteit van de schoenen en over het onderhoud.</p> <p>Daarnaast adviseert hij over andere (schoen)artikelen.</p> <p>De schoenconsulent adviseert de klant naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan wanneer dat de uitkomst is van de beoordeling van diverse gegevens over de voet of het uitgebreidere voetonderzoek.</p>	
Gewenst resultaat	<p>De klant heeft geen onbeantwoorde vragen en is voorzien van een juist advies.</p> <p>De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken.</p> <p>De klant weet hoe hij z'n schoenen moet onderhouden.</p> <p>De verkoop van schoenen en (schoen)artikelen.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (schoen)artikelen • Kennis van aanverwante disciplines • Materiaalkennis • Moderne Vreemde Taal • Schoenenkennis 	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	<p>Onderbouwt met steekhoudende argumenten waarom een bepaalde schoen geschikt is voor de klant, zodat het voor hem duidelijk is welke schoen het beste past bij zijn wens en de functionele- en pasvormen die er zijn dan wel waarom het verstandig is om naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan.</p> <p>Stuurt daarnaast klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken bij het kopen van schoenen.</p>
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>Toont inzicht in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden voor de klant, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt en hij overgaat tot het aanschaffen van de (schoen)artikelen.</p>
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>Stemt het advies af op de behoefte van de klant, zodat de klant een passend advies ontvangt.</p>

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		
1.5 werkproces: Afronden van de verkoop		
Omschrijving	De schoenconsulent rekent de aankoop af. Bij nieuwe klanten maakt hij een nieuw bestand aan in het registratiesysteem. Bij bestaande klanten controleert hij of de gegevens in het registratiesysteem nog kloppen. Hij registreert de nieuwe aankoop.	
Gewenst resultaat	Het artikel is afgerekend en de gegevens in het registratiesysteem zijn <i>up to date</i> .	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kassahandelingen Moderne Vreemde Taal Omgaan met cliëntadministratie 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de service die de schoenenspeciaalzaak biedt op het artikel, zodat de klant weet dat hij terecht kan bij het bedrijf.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de gegevens accuraat zodat hij wanneer de klant een volgende keer in de winkel komt de correcte gegevens bij de hand heeft.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de werkinstructies, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt.

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		
1.6 werkproces: Handelt klachten af		
Omschrijving	De schoenconsulent staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht en handelt deze af conform voorschriften. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.	
Gewenst resultaat	De precieze klacht is achterhaald en correct afgehandeld. Er zijn voorstellen gedaan om klachten in de toekomst te voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsvoorschriften • Garantiebepalingen • Inzicht in reparatietechnieken • Moderne Vreemde Taal • Mondelinge communicatieve vaardigheden • Gesprekstechnieken 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de klacht af volgens in het bedrijf geldende protocol, zodat de klachtafhandeling volgens de gewenste standaarden verloopt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Neemt klachten van klanten serieus, laat merken dat hij de klacht van de klant begrijpt en maakt de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Houdt tijdens het gesprek met de klant het doel (het oplossen van de klacht en het behouden van een goede relatie met de klant) voor ogen, houdt negatieve gevoelens onder controle, stuurt gericht op het doel aan en komt met steekhoudende argumenten, zodat de klant in zal stemmen met de oplossing en tevreden is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Achterhaalt de precieze klacht, draagt de meest adequate oplossingen voor aan de klant en doet voorstellen om klachten in de toekomst te voorkomen.

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		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																					
2.1	Beoordelen van de voet						x			x		x									
2.2	Maken van een voetafdruk											x	x							x	
2.3	Interpreteren en registreren van de gegevens					x					x	x									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		
2.1 werkproces: Beoordelen van de voet		
Omschrijving	Tijdens het onderzoek beoordeelt de schoenconsulent de voet: hij onderzoekt de huid, de vorm, de stand en (orthopedische) afwijkingen. Ook beoordeelt hij de functionaliteit van de voet.	
Gewenst resultaat	De schoenconsulent heeft een juist beeld van de afwijking(en) aan en de functionaliteit van de voet van de klant. De klant voelt zich op z'n gemak.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van beoordelingstechnieken • Kennis van beoordelingstechnieken • Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen • Moderne Vreemde Taal 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen 	Werkt tijdens het beoordelen van de voet betrokken, gaat discreet met gevoelige zaken om, zodat de klant zich op zijn gemak voelt en zich niet geneert voor zijn voeten.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt duidelijk en deskundig uit wat de bedoeling is bij het beoordelen van de voet, zodat de klant weet wat de schoenconsulent gaat doen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in verschillende aspecten van de voet en beoordeelt via een gestructureerde methode de voet op huid, vorm, stand, functionaliteit en (orthopedische) afwijkingen, zodat hij een juist en compleet beeld krijgt van de afwijkingen en van de functionaliteit van de voet van de klant.

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		
2.2 werkproces: Maken van een voetafdruk		
Omschrijving	Wanneer nodig, maakt de schoenconsulent een voetafdruk van de voet(en) van de klant wanneer dat wenselijk is voor het stellen van een goede diagnose, voor het kiezen van de juiste voorziening of om het schoenenadvies dat hij aan de klant geeft meer kracht bij te zetten.	
Gewenst resultaat	Een afdruk van de voet van de klant op basis waarvan de schoenconsulent zijn diagnose over de voet kan stellen of op basis waarvan hij de juiste voorziening kan kiezen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen • Hanteren van afdrukmethoden • Kennis van afdrukmethoden 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in het maken van voetafdrukken en toont de relevante technieken voor het maken van deze voetafdruk, zodat de afdruk gebruikt kan worden voor het maken van de diagnose of de voorziening.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De schoenconsulent bepaalt welke materialen en middelen hij het beste kan gebruiken voor het maken van een voetafdruk, en verspilt zo min mogelijk materiaal en zet de benodigde gereedschappen voor handen, zodat de werkzaamheden goed verlopen en hij de juiste gegevens verkrijgt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het maken van een voetafdruk.

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek**2.3 werkproces: Interpretieren en registreren van de gegevens**

Omschrijving	Aan de hand van alle gegevens beslist de schoenconsulent of de klant doorverwezen moet worden naar een huisarts of een andere discipline of dat de klant geholpen is met een confectieschoen, eventueel met een aanpassing hieraan. Wanneer nodig overlegt de schoenconsulent met beroepsbeoefenaars uit andere disciplines. De schoenconsulent registreert de gegevens van de klant in een papieren of digitale status.	
Gewenst resultaat	De schoenconsulent heeft weloverwogen beslist of hij de klant zelf helpt of dat hij de klant doorverwijst. De gegevens van de klant zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Informeert, indien nodig, aanverwante disciplines over de situatie van de klant, zodat de hulpvraag volledig en duidelijk is.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de onderzoeksgegevens accuraat op de status zodat de gegevens correct bewaard blijven.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Interpreteert de gegevens van het voetonderzoek, zodat hij een juist en compleet beeld heeft van de voetproblemen van de klant en hij een weloverwogen beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Afspraken maken met de klant									X									X		
3.2	Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht											X	X						X	X	X
3.3	Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk					X					X								X	X	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		
3.1 werkproces: Afspraken maken met de klant		
Omschrijving	De schoenconsulent maakt afspraken met de klant over de te verrichten aanpassingen aan de binnenzool, het voetbed of de schacht van de confectieschoen en legt aan de klant uit wat het doel is van de aanpassing.	
Gewenst resultaat	Duidelijke afspraken tussen schoenconsulent en klant over de te verrichten aanpassingen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel Moderne Vreemde Taal Voetkennis 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Legt de klant duidelijk en deskundig uit welke aanpassing hij wil verrichten aan de schoen zodat de klant weet wat de aanpassing inhoudt en weet wat het doel ervan is.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat na bij de klant of hij instemt met de aanpassing zodat er een afspraak gemaakt kan worden.

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		
3.2 werkproces: Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht		
Omschrijving	<p>De schoenconsulent verricht aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht, met als doel kleine ongemakken op te lossen zoals gevoelige voorvoeten, beginnende enkelpijn, extreme slijtage aan schoenen en pijn aan de hallux.</p> <p>Nadat hij de aanpassing heeft verricht, controleert hij of de aanpassing voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.</p>	
Gewenst resultaat	<p>Een gecontroleerde schoen met een aanpassing aan binnenzool, voetbed of schacht verricht door de schoenconsulent</p> <p>De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Arbo-wet • Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen • Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel • Voetkennis 	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel en werkt precies, bedreven en toont een goede oog-hand coördinatie, zodat hij de aanpassing aan de schoen kan verrichten die de meest voorkomende ongemakken verhelpt.
	<p>Materialen en middelen inzetten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de juiste materialen en gebruikt materialen en middelen effectief en efficiënt zodat de juiste aanpassing verkregen wordt zonder verspilling van materiaal.
	<p>Kwaliteit leveren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens de richtlijnen.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant zodat de klant tevreden is over het resultaat.
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het verrichten van aanpassingen aan binnenzool, voetbed of schacht.

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		
3.3 werkproces: Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk		
Omschrijving	<p>Wanneer een aanpassing aan het onderwerk gedaan moet worden, maakt de schoenconsulent hiervoor een voorstel, zodat hij het werk kan uitbesteden aan een (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus.</p> <p>Na afloop van de aanpassing controleert de beroepsbeoefenaar of het onderwerk voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.</p>	
Gewenst resultaat	<p>Een voorstel van een aanpassing waar de gespecialiseerd schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus mee aan de slag kan.</p> <p>Een door de schoenconsulent gecontroleerde schoen met een aanpassing aan het onderwerk verricht door een schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus.</p> <p>De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Maakt heldere afspraken met de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus, zodat voor beide partijen weten wat ze van elkaar mogen verwachten.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Maakt een nauwkeurig en compleet voorstel voor een aanpassing zodat de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus precies weet wat hij moet doen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens het voorstel.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant, zodat de klant tevreden is over het resultaat.

2.2 Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		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	De vraag inventariseren				x													x								
1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens								x		x	x							x	x						
1.3	Kiezen en passen van de schoenen										x							x		x						
1.4	Adviseren van de klant							x			x							x								
1.5	Afronden van de verkoop								x	x										x						
1.6	Handelt klachten af							x			x							x		x						

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		
1.1 werkproces: De vraag inventariseren		
Omschrijving	De schoenconsulent/ondernemer ontvangt de klant in zijn winkel. Hij vraagt naar de wens van de klant of de verwijzer, en vraagt bij genoemde voetklachten of -problemen door om deze preciezer te achterhalen.	
Gewenst resultaat	De klant voelt zich serieus behandeld. De schoenconsulent/ondernemer heeft een helder beeld van de voetklachten of –problemen van de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand Moderne Vreemde Taal 	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> Interesse tonen 	Toont interesse in de wens of vraag van de klacht van de klant zodat deze zich serieus genomen voelt en weet dat de schoenconsulent/ondernemer voor hem klaarstaat.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Vraagt actief naar de wens van de klant of de verwijzer en vraagt door wanneer de klant voetklachten of –problemen meldt, zodat de schoenconsulent/ondernemer een helder beeld heeft van de wens van de klant en van diens voetklachten.

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

1.2 werkproces: Verkrijgen en beoordelen van de gegevens

Omschrijving	De schoenconsulent/ondernemer checkt bij een bestaande klant de aanwezige gegevens die hij kan gebruiken bij de beoordeling. Hij meet bij zowel geregistreerde als niet geregistreerde klanten de voeten op en bekijkt of de klant een direct waarneembare afwijking aan de voet of aan zijn lichaamshouding heeft. Ook analyseert hij het slijtagepatroon van de gedragen schoen en beoordeelt hij een eventueel aanwezige inlay van de klant. Op basis hiervan, samen met de eventueel eerder geregistreerde gegevens, bepaalt hij of hij de klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of een aanverwante discipline te gaan.	
Gewenst resultaat	De schoenconsulent/ondernemer weet of hij klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of aanverwante discipline te gaan. De klant voelt zich serieus genomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Arbo-wet• Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen• Kennis van aanverwante disciplines• kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand• Kennis van inlays• Kennis van slijtagepatronen van schoenen• Kennis van voertypen• Moderne Vreemde Taal	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Legt duidelijk en deskundig uit waar hij mee bezig is, zodat de klant snapt waar de schoenconsulent doet.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont inzicht in meettechnieken en voertypen, zodat hij de juiste maat voet kan verkrijgen en toont inzicht in de aandoening, analyseert het slijtagepatroon. Beoordeelt daarnaast de eventueel aanwezige inlay op zorgvuldige wijze, zodat hij een juiste beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de relevante materialen en middelen bij het meten van de voet, zodat hij de juiste maatgegevens van de klant verkrijgt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	Pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan en werkt bij het meten van de voeten nauwkeurig, zodat er geen essentiële onderdelen voor de beoordeling overgeslagen worden en hij de juiste gegevens heeft om over te beoordelen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het meten van de voet, zodat het meten van de voet veilig wordt uitgevoerd.

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

1.3 werkproces: Kiezen en passen van de schoenen

Omschrijving	Op basis van de gegevens uit de beoordeling, het uitgebreide voetonderzoek dat de schoenconsulent/ondernemer eventueel heeft verricht en op basis van de (modische) wens van de klant en de eventuele verwijzer zoekt de schoenconsulent schoenen die aan de criteria voldoen. Als de klant komt om schoenen waar een aanpassing aan verricht is een tweede keer te passen, haalt hij de schoenen op. Nadat de klant de schoenen aan heeft, controleert de schoenconsulent/ondernemer of de schoenen goed passen, zowel qua maat als qua pasvorm.	
Gewenst resultaat	De schoenconsulent/ondernemer weet welke schoenen hij voor de klant uit de voorraad moet halen op basis van de gegevens uit de beoordeling en de wensen van de klant. Hij weet of de gepaste schoen juist is qua pasvorm en maat en aansluit bij de (modische) wens van de klant. Hij weet of hij nog kleine aanpassingen moet verrichten aan de schoen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Arbo-wet• Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen• Hanteren van pastechnieken• Kennis van maakwijzen en bevestigingstechnieken• Kennis van pastechnieken• Kennis van voertypen• Leestenkennis• Moderne Vreemde Taal• Pasvorm van de schoen	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont inzicht in welke type schoen past bij de gewenste functionaliteit, het voetype en bij de wens van de klant zodat de juiste schoen gevonden wordt en hanteert de relevante methoden en technieken om te beoordelen of de pasvorm correct is en bepaalt welke aanpassingen eventueel gedaan moeten worden om de schoenen een optimale pasvorm te geven.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Toont inzicht in welke type schoen past bij de gewenste functionaliteit, het voetype en bij de wens van de klant zodat de juiste schoen gevonden wordt en hanteert de relevante methoden en technieken om te beoordelen of de pasvorm correct is en bepaalt welke aanpassingen eventueel gedaan moeten worden om de schoenen een optimale pasvorm te geven.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het kiezen en passen van de schoen.

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		
1.4 werkproces: Adviseren van de klant		
Omschrijving	<p>De schoenconsulent/ondernemer adviseert de klant over de aan te schaffen schoenen. Hij adviseert over de functionaliteit en kwaliteit van de schoenen en over het onderhoud.</p> <p>Daarnaast adviseert hij over andere (schoen)artikelen.</p> <p>De schoenconsulent/ondernemer adviseert de klant naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan wanneer dat de uitkomst is van de beoordeling van diverse gegevens over de voet of het uitgebreidere voetonderzoek.</p>	
Gewenst resultaat	<p>De klant heeft geen onbeantwoorde vragen en is voorzien van een juist advies.</p> <p>De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken.</p> <p>De klant weet hoe hij z'n schoenen moet onderhouden.</p> <p>De verkoop van schoenen en (schoen)artikelen.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (schoen)artikelen • Kennis van aanverwante disciplines • Materiaalkennis • Moderne Vreemde Taal • Schoenenkennis 	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	<p>Onderbouwt met steekhoudende argumenten waarom een bepaalde schoen geschikt is voor de klant, zodat het voor hem duidelijk is welke schoen het beste past bij zijn wens en de functionele- en pasvormen die er zijn dan wel waarom het verstandig is om naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan.</p> <p>Stuurt daarnaast klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken bij het kopen van schoenen.</p>
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>Toont inzicht in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden voor de klant, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt en hij overgaat tot het aanschaffen van de (schoen)artikelen.</p>
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>Stemt het advies af op de behoefte van de klant, zodat de klant een passend advies ontvangt.</p>

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		
1.5 werkproces: Afronden van de verkoop		
Omschrijving	De schoenconsulent/ondernemer rekent de aankoop af. Bij nieuwe klanten maakt hij een nieuw bestand aan in het registratiesysteem. Bij bestaande klanten controleert hij of de gegevens in het registratiesysteem nog kloppen. Hij registreert de nieuwe aankoop.	
Gewenst resultaat	Het artikel is afgerekend en de gegevens in het registratiesysteem zijn <i>up to date</i> .	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kassahandelingen Moderne Vreemde Taal Omgaan met cliëntadministratie 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de service die de schoenenspeciaalzaak biedt op het artikel, zodat de klant weet dat hij terecht kan bij het bedrijf.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de gegevens accuraat zodat hij wanneer de klant een volgende keer in de winkel komt de correcte gegevens bij de hand heeft.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de werkinstructies, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt.

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		
1.6 werkproces: Handelt klachten af		
Omschrijving	De schoenconsulent staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht en handelt deze af conform voorschriften. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.	
Gewenst resultaat	De precieze klacht is achterhaald en correct afgehandeld. Er zijn voorstellen gedaan om klachten in de toekomst te voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsvoorschriften • Garantiebepalingen • Inzicht in reparatietechnieken • Moderne Vreemde Taal • Mondelinge communicatieve vaardigheden • Gesprekstechnieken 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de klacht af volgens het in het bedrijf geldende protocol, zodat de klachtafhandeling volgens de gewenste standaarden verloopt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Neemt klachten van klanten serieus, laat merken dat hij de klacht van de klant begrijpt en maakt de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Overeenstemming nastreven 	Houdt tijdens het gesprek met de klant het doel (het oplossen van de klacht en het behouden van een goede relatie met de klant) voor ogen, houdt negatieve gevoelens onder controle, stuurt gericht op het doel aan en komt met steekhoudende argumenten, zodat de klant in zal stemmen met de oplossing en tevreden is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Achterhaalt de precieze klacht, draagt de meest adequate oplossingen voor aan de klant en doet voorstellen om klachten in de toekomst te voorkomen.

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten inbrengen	Aanpakken	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	Beoordelen van de voet						x			x		x									
2.2	Maken van een voetafdruk											x	x							x	
2.3	Interpreteren en registreren van de gegevens					x					x	x									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		
2.1 werkproces: Beoordelen van de voet		
Omschrijving	Tijdens het onderzoek beoordeelt de schoenconsulent/ondernemer de voet: hij onderzoekt de huid, de vorm, de stand en (orthopedische) afwijkingen. Ook beoordeelt hij de functionaliteit van de voet.	
Gewenst resultaat	De schoenconsulent/ondernemer heeft een juist beeld van de afwijking(en) aan en de functionaliteit van de voet van de klant. De klant voelt zich op z'n gemak.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van beoordelingstechnieken • Kennis van beoordelingstechnieken • Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen • Moderne Vreemde Taal 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen 	Werkt tijdens het beoordelen van de voet betrokken, gaat discreet met gevoelige zaken om, zodat de klant zich op zijn gemak voelt en zich niet geneert voor zijn voeten.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt duidelijk en deskundig uit wat de bedoeling is bij het beoordelen van de voet, zodat de klant weet wat de schoenconsulent gaat doen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in verschillende aspecten van de voet en beoordeelt via een gestructureerde methode de voet op huid, vorm, stand, functionaliteit en (orthopedische) afwijkingen, zodat hij een juist en compleet beeld krijgt van de afwijkingen en van de functionaliteit van de voet van de klant.

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		
2.2 werkproces: Maken van een voetafdruk		
Omschrijving	Wanneer nodig, maakt de schoenconsulent/ondernemer een voetafdruk van de voet(en) van de klant wanneer dat wenselijk is voor het stellen van een goede diagnose, voor het kiezen van de juiste voorziening of om het schoenenadvies dat hij aan de klant geeft meer kracht bij te zetten.	
Gewenst resultaat	Een afdruk van de voet van de klant op basis waarvan de schoenconsulent/ondernemer zijn diagnose over de voet kan stellen of op basis waarvan hij de juiste voorziening kan kiezen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Arbo-wet • Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen • Hanteren van afdrukmethoden • Kennis van afdrukmethoden 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in het maken van voetafdrukken en toont de relevante technieken voor het maken van deze voetafdruk, zodat de afdruk gebruikt kan worden voor het maken van de diagnose of de voorziening.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De schoenconsulent bepaalt welke materialen en middelen hij het beste kan gebruiken voor het maken van een voetafdruk, en verspilt zo min mogelijk materiaal en zet de benodigde gereedschappen voor handen, zodat de werkzaamheden goed verlopen en hij de juiste gegevens verkrijgt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het maken van een voetafdruk.

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		
2.3 werkproces: Interpretieren en registreren van de gegevens		
Omschrijving	<p>Aan de hand van alle gegevens beslist de schoenconsulent/ondernemer of de klant doorverwezen moet worden naar een huisarts of een andere discipline of dat de klant geholpen is met een confectieschoen, eventueel met een aanpassing hieraan.</p> <p>Wanneer nodig overlegt de schoenconsulent/ondernemer met beroepsbeoefenaars uit andere disciplines.</p> <p>De schoenconsulent/ondernemer registreert de gegevens van de klant in een papieren of digitale status.</p>	
Gewenst resultaat	<p>De schoenconsulent/ondernemer heeft weloverwogen beslist of hij de klant zelf helpt of dat hij de klant doorverwijst.</p> <p>De gegevens van de klant zijn geregistreerd.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Informeert, indien nodig, aanverwante disciplines over de situatie van de klant, zodat de hulpvraag volledig en duidelijk is.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de onderzoeksgegevens accuraat op de status zodat de gegevens correct bewaard blijven.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de gegevens van het voetonderzoek, zodat hij een juist en compleet beeld heeft van de voetproblemen van de klant en hij een weloverwogen beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		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																					
3.1	Afspraken maken met de klant									X									X		
3.2	Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht											X	X						X	X	X
3.3	Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk					X					X								X	X	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

3.1 werkproces: Afspraken maken met de klant

Omschrijving	De schoenconsulent/ondernemer maakt afspraken met de klant over de te verrichten aanpassingen aan de binnenzool, het voetbed of de schacht van de confectieschoen en legt aan de klant uit wat het doel is van de aanpassing.	
Gewenst resultaat	Duidelijke afspraken tussen schoenconsulent/ondernemer en klant over de te verrichten aanpassingen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel Moderne Vreemde Taal Voetkennis 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Legt de klant duidelijk en deskundig uit welke aanpassing hij wil verrichten aan de schoen zodat de klant weet wat de aanpassing inhoudt en weet wat het doel ervan is.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat na bij de klant of hij instemt met de aanpassing zodat er een afspraak gemaakt kan worden.

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

3.2 werkproces: Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht

Omschrijving	<p>De schoenconsulent/ondernemer verricht aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht, met als doel kleine ongemakken op te lossen zoals gevoelige voorvoeten, beginnende enkelpijn, extreme slijtage aan schoenen en pijn aan de hallux.</p> <p>Nadat hij de aanpassing heeft verricht, controleert hij of de aanpassing voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.</p>	
Gewenst resultaat	<p>Een gecontroleerde schoen met een aanpassing aan binnenzool, voetbed of schacht verricht door de schoenconsulent/ondernemer.</p> <p>De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Arbo-wet• Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen• Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel• Voetkennis	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Toont inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel en werkt precies, bedreven en toont een goede oog-hand coördinatie, zodat hij de aanpassing aan de schoen kan verrichten die de meest voorkomende ongemakken verhelpt.</p>
	<p>Materialen en middelen inzetten</p> <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	<p>Kiest de juiste materialen en gebruikt materialen en middelen effectief en efficiënt zodat de juiste aanpassing verkregen wordt zonder verspilling van materiaal.</p>
	<p>Kwaliteit leveren</p> <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	<p>Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens het de richtlijnen.</p>
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	<p>Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant zodat de klant tevreden is over het resultaat.</p>
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften	<p>Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het verrichten van aanpassingen aan binnenzool, voetbed of schacht.</p>

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		
3.3 werkproces: Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk		
Omschrijving	<p>Wanneer een aanpassing aan het onderwerk gedaan moet worden, maakt de schoenconsulent/ondernemer hiervoor een voorstel, zodat hij het werk kan uitbesteden aan een (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus.</p> <p>Na afloop van de aanpassing controleert de beroepsbeoefenaar of het onderwerk voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.</p>	
Gewenst resultaat	<p>Een voorstel van een aanpassing waar de gespecialiseerd schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus mee aan de slag kan.</p> <p>Een door de schoenconsulent/ondernemer gecontroleerde schoen met een aanpassing aan het onderwerk verricht door een schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus.</p> <p>De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel Voetkennis 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Maakt heldere afspraken met de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus, zodat voor beide partijen weten wat ze van elkaar mogen verwachten.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Maakt een nauwkeurig en compleet voorstel voor een aanpassing zodat de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechicus precies weet wat hij moet doen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens het voorstel.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant, zodat de klant tevreden is over het resultaat.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
4.1	Maakt marktanalyses																		X		
4.2	Stelt een marketingplan op	X									X										
4.3	Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op										X										
4.4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op																X				
4.5	Profileert en promoot de schoenenspeciaalzaak										X						X				
4.6	Koopt voor de schoenenspeciaalzaak in en beheert en bewaakt de voorraad								X								X				
4.7	Voert de financiële administratie uit										X						X				
4.8	Stelt offertes op en brengt ze uit										X								X		

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.9	Reflecteert op de schoenenspeciaalzaak																								X	X
4.10	Werft en selecteert medewerkers							X	X																	X
4.11	Geeft leiding aan medewerkers		X	X														X								

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		
4.1 werkproces: Maakt marktanalyses		
Omschrijving	De schoenconsulent/ ondernemer analyseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen, de kenmerken van de doelgroepen en de positie van zijn (op te zetten) schoenenspecialzaak ten opzichte van andere schoenenspecialzaken. Op basis hiervan weegt de schoenconsulent/ ondernemer de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af.	
Gewenst resultaat	Een realistisch beeld van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen voor de schoenenspecialzaak.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelen en registreren van marktgegevens • Marktontwikkelingen/ marktmechanismen • Consumentengedrag • Doelgroepanalyse • Vormen van marktonderzoek 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Inventariseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen en de kenmerken van de doelgroepen, wensen en behoeften van (potentiële) klanten, zodat hij bekend is met de doelgroep(en) van de (op te zetten) schoenenspecialzaak.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Volgt de markt(en) waarbinnen de (op te zetten) onderneming actief is en is alert op kansen en bedreigingen, zodat hij een realistisch beeld heeft van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen voor de schoenenspecialzaak.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		
4.2 werkproces: Stelt een marketingplan op		
Omschrijving	Op basis van marktanalyses beschrijft de schoenconsulent/ ondernemer de marketingmix: in een marketingplan geeft hij zijn keuzes weer ten aanzien van het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, het promotiebeleid en/of het presentatiebeleid. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet op elkaar aansluiten.	
Gewenst resultaat	Het marketingplan past bij de bedrijfsformule van de (op te zetten) schoenenspeciaalzaak en geeft een duidelijk beeld van het gebied waarop de schoenenspeciaalzaak zich profileert en/of onderscheidt van de concurrenten. Het marketingplan is zowel kansrijk als realistisch.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Marktontwikkelingen/ marktmechanismen • Marketingmix • Budgettering • Marketingstrategieën • (Reclame-) wetgeving 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Afgewogen risico's nemen 	Neemt bij het opstellen van een marketingplan weloverwogen risico's, zodat hij een kansrijk en reëel marketingplan opstelt.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een duidelijk marketingplan op, zodat betrokkenen (zoals potentiële investeerders) goed worden geïnformeerd over de marketingmix van de schoenenspeciaalzaak.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Ziet zakelijke kansen en manieren om zich te profileren en/of te onderscheiden van zijn concurrenten, rekening houdend met de financiële consequenties van keuzes.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.3 werkproces: Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op**

Omschrijving	De schoenconsulent/ ondernemer beoordeelt de noodzaak voor investeringen en inventariseert investeringskosten en –opbrengsten. Vervolgens onderzoekt hij de financieringsmogelijkheden en bepaalt hij het investeringsmoment. Deze informatie verwerkt hij in een investeringsbegroting en/of financieringsplan voor de schoenenspeciaalzaak.	
Gewenst resultaat	De investeringsbegroting en/of het financieringsplan geven een duidelijk en realistisch beeld van de investerings- en vermogensbehoefte en de wijze waarop in de vermogensbehoefte kan worden voorzien. Op basis hiervan kan een afgewogen investeringsbesluit worden genomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Kennis van en inzicht in vaste en vlottende activa• Kennis van en inzicht in interne en externe financieringsvormen	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Schrijft een overzichtelijke investeringsbegroting en/of financieringsplan, zodat inzichtelijk is welke investeringen nodig zijn en hoe deze gefinancierd kunnen worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Schat de financiële consequenties in van de investerings- en financieringsmogelijkheden, zodat hij op basis daarvan een verantwoord investeringsbesluit kan nemen.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		
4.4 werkproces: Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op		
Omschrijving	De schoenconsulent/ ondernemer stelt financiële prioriteiten en doelen. Op basis hiervan stelt hij een exploitatiebegroting op om zicht te krijgen op de nettowinst. Hij stelt eveneens een liquiditeitsbegroting op om zicht te krijgen op de ontvangsten en uitgaven per periode. Op basis van deze begrotingen bepaalt hij de behoefte aan financiële middelen.	
Gewenst resultaat	De exploitatie- en liquiditeitsbegroting geven zicht op de financiële situatie van de onderneming en sluiten aan bij de financiële doelstellingen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Markontwikkelingen/ marktmechanismen • Budgettering • Omzetprognoses • Belastingwetgeving (BTW) 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen 	Stelt beredeneerd financiële doelen op en geeft heldere argumenten voor de gestelde prioriteiten, zodat de doelstellingen reëel zijn.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Verwerkt financiële gegevens in haalbare begrotingen en budgetten, zodat deze een goed beeld geven van de financiële situatie van de schoenenspeciaalzaak.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		
4.5 werkproces: Profileert en promoot de schoenenspeciaalzaak		
Omschrijving	Op basis van de gekozen marketing- en pr-instrumenten in het marketingplan werkt de schoenconsulent/ ondernemer een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn schoenenspeciaalzaak.	
Gewenst resultaat	Het promotieplan sluit aan bij het marketingplan. (potentiële) Klanten voelen zich aangesproken door de manier van promotie en profilering. De naamsbekendheid van de onderneming groeit.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Marketingmix Presentatietechnieken 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Stemt de manier van promotie en profilering af op (potentiële) klanten, zodat zij zich aangesproken voelen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Plant en regelt promotionele activiteiten, zodat deze doelmatig worden uitgevoerd en de naamsbekendheid van de schoenenspeciaalzaak groeit.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.6 werkproces: Koopt voor de schoenenspeciaalzaak in en beheert en bewaakt de voorraad**

Omschrijving	De consulent/ ondernemer bepaalt de gewenste grootte van de voorraad. Hij vergelijkt offertes voor de gewenste producten en materialen. Hij maakt een keuze uit inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over inkooprijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij bestelt producten en materialen en controleert de voorraad kwalitatief en kwantitatief.	
Gewenst resultaat	Er is zicht op de gewenste grootte van de voorraad, afgestemd op de omzetsnelheid. De juiste producten en materialen kunnen tijdig worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Markontwikkelingen/ marktmechanismen• Onderhandelingstechnieken• Methoden van voorraadbeheer	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	Gebruikt verschillende onderhandelingstechnieken, zodat producten en materialen kunnen worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren	Bepaalt het juiste moment van inkoop en de gewenste hoeveelheid van de relevante producten en materialen, afgestemd op de omloopsnelheid, zodat er geen onnodige voorraad of een tekort kan ontstaan.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Ziet zakelijke kansen bij het inkopen van producten en materialen en gebruikt in de onderhandeling met leveranciers kennis over de markt en de prijsstelling van andere leveranciers, zodat producten en materialen kunnen worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.7 werkproces: Voert de financiële administratie uit**

Omschrijving	De schoenconsulent/ ondernemer stelt rekeningen op en verwerkt ze. Hij controleert inkoopnota's en verwerkt ze. Hij registreert en archiveert financiële gegevens en bewaakt de administratie. Hij stelt periodiek financiële overzichten op (zoals een balans en winst- en verliesrekening) en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant. Afhankelijk van keuzes van de schoenconsulent/ ondernemer besteedt hij onderdelen van de financiële administratie uit aan anderen.	
Gewenst resultaat	Rekeningen en inkoopnota's zijn afgehandeld. De financiële overzichten geven zicht op de actuele financiële situatie van de schoenenspeciaalzaak.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Basiskennis boekhouden	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert en archiveert de financiële gegevens van de schoenenspeciaalzaak nauwkeurig, zodat hijzelf of de boekhouder/accountant volledig inzicht heeft in de financiële situatie en hij deze kan verantwoorden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	Bewaakt de administratie, zoals de archivering en het inboeken van uitgaven en ontvangsten, zodat er geen achterstanden ontstaan en er zicht is op de actuele financiële situatie van de schoenenspeciaalzaak.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.8 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit**

Omschrijving	De schoenconsulent/ ondernemer achterhaalt de wensen en behoeften van de klant en maakt een voorstel dat hierbij aansluit. Hij stelt de prijs vast op basis van arbeidsuren en tarieven, materiaal en uitbesteedde deelactiviteiten en inkoop. Hij stelt de leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Hij licht de offerte toe aan de klant. Wanneer de klant tijdens het gesprek instemt met de offerte stelt hij een orderbevestiging op.	
Gewenst resultaat	De schoenconsulent/ ondernemer heeft een duidelijk beeld van de wensen en behoeften van de klant. De schoenconsulent/ ondernemer en de klant hebben een overeenkomstig beeld van de te leveren producten en diensten en de bijbehorende prijs en leverings- en betalingsvoorwaarden. De afspraken tussen de schoenconsulent/ ondernemer en klant zijn vastgesteld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Belastingwetgeving (BTW)• Kennis van producten, diensten en materialen• Prijsopbouw	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt een duidelijke en volledige offerte op en licht deze toe, zodat de klant wordt geïnformeerd over het te leveren product, de prijs en de leverings- en betalingsvoorwaarden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Inventariseert de wensen en behoeften van de klant en geeft duidelijk aan wat de klant wel en niet kan verwachten, zodat hij een duidelijk beeld heeft van de wensen en behoeften van de klant en de ondernemer en de klant een overeenkomstig beeld hebben van de te leveren producten of diensten.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Verwerkt de vaste en variabele kosten zo in de calculatie dat de geoffreerde dienst (financieel) voordeel oplevert voor de schoenenspecialzaak.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		
4.9 werkproces: Reflecteert op de schoenenspecialzaak		
Omschrijving	Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blikt de schoenconsulent/ ondernemer terug op (de resultaten van) de schoenenspecialzaak. Aan de hand van zijn bevindingen en ideeën bepaalt hij welke acties tot verbetering kunnen leiden.	
Gewenst resultaat	De schoenconsulent/ ondernemer weet hoe hij met zijn schoenenspecialzaak wil verder gaan, gericht op verbetering van zijn marktpositie, de financiële situatie en mogelijkheden voor de toekomst.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Markontwikkelingen/ marktmechanismen • Kunnen lezen/ interpreteren van financiële overzichten 	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Benoemt verbetermogelijkheden, grijpt kansen aan om de commerciële positie van de schoenenspecialzaak uit te bouwen en buigt mogelijke zakelijke bedreigingen om in het voordeel van de schoenenspecialzaak, zodat hij kansrijke verbeteracties kan opstellen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Maakt gebruik van financiële overzichten om de prestaties van de schoenenspecialzaak te volgen zodat hij handvatten heeft om de financiële situatie van zijn schoenenspecialzaak te kunnen verbeteren.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.10 werkproces: Werft en selecteert medewerkers**

Omschrijving	De schoenconsulent/ ondernemer bepaalt de personeelsbehoefte. Hij werft kandidaten en voert selectiegesprekken om te bepalen of de kandidaat geschikt is voor de schoenenspecialzaak en de functie. Hij maakt wensen, verwachtingen en eisen duidelijk.	
Gewenst resultaat	De optimale omvang van het personeelsbestand is bepaald. De meest geschikte kandidaat voor de schoenenspecialzaak en de functie kan worden geselecteerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Wettelijke richtlijnen voor werving en selectie• Kennis van de administratieve handelingen bij het aannemen van personeel	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Informeert zijn netwerk (klanten, relaties) over vacatures, zodat potentiële kandidaten kunnen worden gevonden.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven	Stuurt gesprekken zodanig dat wensen, verwachtingen en eisen van potentiële medewerkers en ondernemer duidelijk worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen• Kostenbewust handelen	Kent de financiële consequenties van het aannemen van personeel en weegt de kosten en baten af, zodat hij de optimale omvang van het personeelsbestand kan bepalen.

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.11 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers**

Omschrijving	De schoenconsulent/ ondernemer plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij stuurt, corrigeert en beoordeelt medewerkers. Hij bewaakt de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden. Hij geeft informatie aan de medewerkers en geeft hen feedback.	
Gewenst resultaat	De medewerkers weten wat wanneer van hen verwacht wordt en wat zij mogen verwachten van de schoenconsulent/ ondernemer. De medewerkers hebben zicht op hun functioneren en hun ontwikkelingsmogelijkheden. De werkzaamheden kunnen effectief en efficiënt verlopen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
• Stijlen van leidinggeven	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Taken delegeren• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven	Maakt de medewerker(s) duidelijk wat van hen verwacht wordt, wijst hen taken op een duidelijke manier toe en geeft daar waar nodig heldere en duidelijke informatie, instructies en aanwijzingen, zodat de medewerkers weten wat wanneer van hen verwacht wordt en wat zij mogen verwachten van de schoenconsulent/ ondernemer.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen	Geeft heldere en constructieve feedback, zodat de medewerkers zicht hebben op hun functioneren en hun ontwikkelingsmogelijkheden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	Maakt een haalbare planning, rekening houdend met mogelijke knelpunten in de werkuitleiding, de capaciteit, kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van de medewerker(s), de beschikbare middelen en prioriteiten met betrekking tot de werkzaamheden en bewaakt de uitvoering en de voortgang van de werkzaamheden, zodat de werkzaamheden effectief en efficiënt kunnen verlopen.

3. Certificeerbare eenheden

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

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

- *Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen*

3.1 Nadere specificatie Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Certificeerbare eenheid

Met deze certificeerbare eenheid kan de beroepsbeoefenaar werken in een schoenenspeciaalzaak waar pasvorm en functionaliteit van de schoen centraal staan. Deze verkoper kan door het meten van de voet een weloverwogen keuze maken uit de voor de klant geschikte schoenen. Ook kan hij controleren of de schoen past.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Proces-competentie-matrix Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen																										
	1.1	De vraag inventariseren				X													X							
	1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens								X		X	X							X	X					
	1.3	Kiezen en passen van de schoenen										X							X		X					
	1.4	Adviseren van de klant							X			X							X							
	1.5	Afronden van de verkoop								X	X										X					
	1.6	Handelt klachten af							X			X							X		X					

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

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

De ontwikkeling van een kwalificatiedossier vindt plaats onder aansturing van een medewerker van de afdeling I&O van de SVGB. Bij die ontwikkeling worden deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven betrokken.

De validering van een kwalificatiedossier vindt bij de SVGB plaats in de sectorcommissies waarin vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven per branche of cluster van branches elkaar ontmoeten. Deze vertegenwoordigers zijn soms zelf bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier betrokken geweest, maar staan meestal wat verder van de dagelijkse beroepspraktijk af en kunnen in ieder geval vanuit een helikopterperspectief naar het kwalificatiedossier kijken, terwijl ze toch voldoende dicht bij de beroepspraktijk staan om het kwalificatiedossier inhoudelijk te kunnen beoordelen.

De legitimering van een kwalificatiedossier vindt plaats in de paritaire commissie van de SVGB. Hierin ontmoeten vertegenwoordigers van het onderwijs en sociale partners elkaar. De paritaire commissie zet vooraf de lijnen uit voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers en evalueert achteraf of deze ontwikkeling op de juiste wijze heeft plaats gevonden en het gewenste resultaat heeft opgeleverd.

In het voorjaar van 2010 heeft SVGB in het kader van de kwalificatiemonitor gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de opleidingen waarin voor dit kwalificatiedossier wordt opgeleid. Deze gesprekken waren gericht op de ervaringen met het gebruik van het kwalificatiedossier. De resultaten van deze gesprekken zijn gebruikt bij de doorontwikkeling van het kwalificatiedossier in 2010. Bij de totstandkoming van het kwalificatiedossier Schoenconsulent zijn deze stappen gevolgd.

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Schoenconsulent is gebaseerd op de volgende documenten:

- Beroepscompetentieprofiel Schoenconsulent (oktober 2004)
- Ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap (Cinop, januari 2004)
- Referentiedocument ondernemerschap (Colo, maart 2009)
- Referentiedocument leidinggeven (Colo, maart 2009)
- Referentiedocument Verkoop en klantcontact (maart 2009)

De ondernemerschapaspecten uit de uitstroom Schoenconsulent/ ondernemer zijn gebaseerd op het onderzoek naar ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap. Dit onderzoek is in 2003 in opdracht van de SVGB uitgevoerd door CINOP. De resultaten van dit onderzoek zijn in de sectorcommissies en de paritaire commissie van de SVGB besproken. In deze besprekingen gaven de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven aan nadrukkelijk behoefte te hebben aan beroepsbeoefenaren die beschikken over management-/ondernemerscompetenties. Gezien de structuur van de branche en de bedrijven is gekozen voor de naamgeving ondernemer. Om deze reden is besloten tot het opnemen van de uitstroom Schoenconsulent/ ondernemer.

In 2009 is de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de betreffende uitstromen afgestemd op de referentiedocumenten ondernemerschap en leidinggeven.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Herordening kerntaken

Het kwalificatiedossier Tandtechniek bevat vier kerntaken.

Aantal kerntaken

Het kwalificatiedossier bevat in totaal vier kerntaken.

Schoenconsulent : 3 kerntaken

Schoenconsulent/ ondernemer : 4 kerntaken

Van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar

In de vertaalslag van de werkzaamheden van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar die van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn nauwelijks veranderingen aangebracht. De branche- en onderwijsvertegenwoordigers gaven aan dat er weinig verschil zit tussen de eisen die aan een vakvolwassen beroepsbeoefenaar worden gesteld en de eisen die aan een beginnend beroepsbeoefenaar worden gesteld.

Er zijn uiteraard wel enkele verschillen tussen een zeer ervaren en een minder ervaren beroepsbeoefenaar aan te geven. Deze verschillen zijn echter niet te vinden in de concrete uitvoering van taken of in de eisen die aan de resultaten worden gesteld, maar in:

-de snelheid van werken: een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft meer snelheid opgebouwd dan een beginnend beroepsbeoefenaar, die nog niet over veel routine beschikt.

-de verantwoordelijkheid: beide beroepsbeoefenaren werken zelfstandig aan hun taken. Een beginnend beroepsbeoefenaar kan echter in geval van twijfel terugvallen op een vakvolwassen collega.

Deze elementen veroorzaken geen verschillen tussen de succescriteria van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar en die van de beginnend beroepsbeoefenaar. Wel is het van groot belang dat een beginnend beroepsbeoefenaar kan inschatten wanneer hij hulp nodig heeft en dat hij deze hulp op de juiste manier inroept.

Van beroepscompetenties naar gedragscompetenties

In de vertaling van de beroepscompetentieprofielen naar het kwalificatiedossier is ook een vertaling gemaakt van de beroepscompetenties naar de gedragscompetenties uit het Competentiemodel KBB. Daarbij is er naar gestreefd in de formulering van de prestatieindicatoren de herkenbaarheid van de beroepsspecifieke competenties zoveel als mogelijk te behouden. In 2009 is de competentiekeuze heroverwogen. Het aantal competenties is overeenkomstig de afgesproken richtlijnen teruggebracht in overleg met het onderwijs en bedrijfsleven.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Schoenconsulent

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Schoenconsulent zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Het is van belang dat de schoenconsulent mondeling taalvaardig is. Hij inventariseert de wensen van de klant om zo de klant van het juiste advies te voorzien. Tijdens het adviseren van de klant geeft hij gesprekken richting en legt hij duidelijk uit (wp. 1.1, 1.2, 1.4, 1.5). De schoenconsulent zal tijdens de klachtafhandeling gebruik moeten maken van de juiste gesprekstechnieken en luistert goed naar de klacht van de klant (1.6). Ook tijdens het beoordelen van de voet en het maken van een voetafdruk legt hij aan de klant uit wat hij doet en licht dat toe (2.1, 2.2). De schoenconsulent leest de klantgegevens, beoordeelt deze en is op de hoogte van alle voorschriften (wp.1.3, 1.6, 2.2, 2.3). Alle relevante informatie betreffende de klant registreert de schoenconsulent nauwkeurig en volledig (wp.2.3). Ook tijdens het afronden van de verkoop zorgt de schoenconsulent ervoor dat hij alle gegevens in het systeem up-to-date houdt (wp. 1.5). Taalverzorging is alleen aan de orde waar het aandacht voor correct taalgebruik betreft.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Schoenconsulent zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

De schoenconsulent moet kunnen werken met decimale getallen bij zowel het verrichten van voetonderzoek en het doen van aanpassingen aan confectieschoeisel als bij het adviseren en verkopen van (schoen)artikelen (wp.2.1, 2.2, 3.2, 3.3, 1.4, 1.5). In het laatste geval komt er nog prijsberekening inclusief btw bij. Hij heeft ruimtelijk inzicht nodig bij het (laten) doen van aanpassingen aan confectieschoeisel (wp.3.2, 3.3).

Algemeen:

Nederlandse taal en rekenen: beroepsspecifieke eisen en centraal examen

Het niveau van de beroepsspecifieke eisen, die gelden voor de beheersing van Nederlandse taal en rekenen, is geformuleerd op basis van het niveau van de taal- en rekengerelateerde handelingen die in beroepsuitoefening voorkomen. Dit wil niet altijd zeggen dat de verschillende taal- en rekendomeinen daarmee voor dat betreffende niveau volledig zijn afgedekt.

Met het oog op de algemene eisen die gesteld worden op het gebied van Nederlandse taal en rekenen, betekent dit dat de onderwijsinstelling zal moeten nagaan welk van deze algemene eisen al wel en welk van deze algemene eisen nog niet door de beroepsspecifieke eisen worden afgedekt. Indien nodig zal (aanvullend op de voorbereiding op de beroepspraktijk) aandacht gegeven moeten worden aan deze algemene eisen op het gebied van Nederlandse taal en rekenen, om voldoende voorbereid te zijn op de (centrale) examinering van deze algemene eisen.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Schoenconsulent zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

De schoenconsulent heeft af en toe te maken met anderstalige klanten, wat aanleiding geeft om het beheersen van Engels op te nemen in het kwalificatiedossier. Ook komt het voor dat hij symposia en congressen bijwoont waarbij de voertaal soms Engels is.

2.4.2 Schoenconsulent/Ondernemer

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Schoenconsulent/Ondernemer zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Het is van belang dat de schoenconsulent/ondernemer mondeling taalvaardig is. Hij inventariseert de wensen van de klant om zo de klant van het juiste advies te voorzien. Tijdens het adviseren van de klant geeft hij gesprekken richting en legt hij duidelijk uit (wp. 1.1, 1.2, 1.4, 1.5). De schoenconsulent/ondernemer zal tijdens de klachtafhandeling gebruik moeten maken van de juiste gesprekstechnieken en luistert goed naar de klacht van de klant (1.6). Ook tijdens het beoordelen van de voet en het maken van een voetafdruk legt hij aan de klant uit wat hij doet en licht dat toe (2.1, 2.2). De schoenconsulent leest de klantgegevens, beoordeelt deze en is op de hoogte van alle voorschriften (wp.1.3, 1.6, 2.2, 2.3). Alle relevante informatie betreffende de klant registreert de schoenconsulent/ondernemer nauwkeurig en volledig (wp.2.3). Ook tijdens het afronden van de verkoop zorgt de schoenconsulent/ondernemer ervoor dat hij alle gegevens in het systeem up-to-date houdt (wp. 1.5). Taalverzorging is alleen aan de orde waar het aandacht voor correct taalgebruik betreft. Ook voor ondernemerschap is leesvaardigheid essentieel, bijvoorbeeld voor het doen van marktanalyses (wp.4.1). Schrijfvaardigheid, gecombineerd met een goede taalverzorging, is ook vereist voor het ondernemerschap, bijvoorbeeld voor schrijven van marketingplannen (wp. 4.2), investerings- en financieringsplannen (wp 4.3) en begrotingen (wp. 4.4).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Schoenconsulent/Ondernemer zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

De schoenconsulent/ondernemer moet kunnen werken met decimale getallen bij zowel het verrichten van voetonderzoek en het doen van aanpassingen aan confectieschoeisel als bij het adviseren en verkopen van (schoen)artikelen (wp.2.1, 2.2, 3.2, 3.3, 1.4, 1.5). In het laatste geval komt er nog prijsberekening inclusief btw bij. Hij heeft ruimtelijk inzicht nodig bij het (laten) doen van aanpassingen aan confectieschoeisel (wp.3.2, 3.3). Inzicht in kunnen rekenen met verbanden is van belang voor de bedrijfsvoering (kt. 5), zoals bij marktanalyse of bij het maken van financiële overzichten.

Algemeen:

Nederlandse taal en rekenen: beroepsspecifieke eisen en centraal examen

Het niveau van de beroepsspecifieke eisen, die gelden voor de beheersing van Nederlandse taal en rekenen, is geformuleerd op basis van het niveau van de taal- en rekengerelateerde handelingen die in beroepsuitoefening voorkomen. Dit wil niet altijd zeggen dat de verschillende taal- en rekendomeinen daarmee voor dat betreffende niveau volledig zijn afgedekt.

Met het oog op de algemene eisen die gesteld worden op het gebied van Nederlandse taal en rekenen, betekent dit dat de onderwijsinstelling zal moeten nagaan welk van deze algemene eisen al wel en welk van deze algemene eisen nog niet door de beroepsspecifieke eisen worden afgedekt. Indien nodig zal (aanvullend op de voorbereiding op de beroepspraktijk) aandacht gegeven moeten worden aan deze algemene eisen op het gebied van Nederlandse taal en rekenen, om voldoende voorbereid te zijn op de (centrale) examinering van deze algemene eisen.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Schoenconsulent/Ondernemer zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1

- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

De schoenconsulent/ondernemer heeft af en toe te maken met anderstalige klanten, wat aanleiding geeft om het beheersen van Engels op te nemen in het kwalificatiedossier. Ook komt het voor dat hij symposia en congressen bijwoont waarbij de voertaal soms Engels is.

2.5 Discussiepunten

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

a. Nederlandse taal en rekenen: beroepspecifieke eisen en centraal examen

Nederlands:

Voor de beheersing van de Nederlandse taal heeft de paritaire commissie van de SVGB voor de kwalificatiedossiers t/m het cohort 2009-2010 het raamwerk gehanteerd, dat is ontleend aan het Common European Framework of Reference (CEF).

Voor het cohort 2010-2011 heeft de staatssecretaris van OCW referentieniveaus vastgesteld voor de mbo-kwalificaties op de verschillende niveaus. Voor kwalificaties op mbo-niveau-2 en mbo-niveau 3 betreft dat referentieniveau 2F, voor kwalificaties op mbo-niveau-4 betreft dat referentieniveau 3F. De paritaire commissie van de SVGB ziet vanuit de beroepseisen geen aanleiding om voor de SVGB-kwalificaties voor Nederlands af te wijken van deze vastgestelde referentieniveaus.

Daar waar de beroepsuitoefening specifieke eisen op het gebied van de Nederlandse taal stelt, komen deze naar voren in deel C van het kwalificatiedossier in de keuze van competenties, componenten en prestatie-indicatoren. De beheersing van de Nederlandse taal blijft een belangrijk aandachtspunt en zal nadrukkelijk aan de orde komen in de evaluatiegesprekken met de vertegenwoordigers van de opleidingen in het kader van de kwalificatiemonitor. In 2010 zijn de aan de beroepsuitoefening ontleende eisen voor Nederlandse taal nader onderbouwd.

Moderne vreemde taal:

De paritaire commissie van de SVGB heeft voor de kwalificatiedossiers t/m cohort 2009-2010 bij de formulering van het beheersingsniveau moderne vreemde taal de volgende aanpak gevolgd:

- Indien de beroepsuitoefening niet nadrukkelijk vraagt om de beheersing van een moderne vreemde taal, dan wordt de beheersing van de moderne vreemde taal niet in het kwalificatiedossier opgenomen.
- Indien voor de beroepsuitoefening de beheersing van een moderne vreemde taal gewenst is, dan wordt voor de SVGB-kwalificatiedossiers aangesloten bij de in ontwikkeling zijnde richtlijn voor Leren, Loop en Burgerschap.
- In de SVGB kwalificatiedossiers wordt maximaal een moderne vreemde taal opgenomen en het beheersingsniveau is maximaal het minimale niveau zoals dat in de ontwikkeling zijnde richtlijn wordt geformuleerd.

In 2009 is de noodzaak van beheersing van een moderne vreemde taal voor de SVGB-kwalificaties geëvalueerd. Deze evaluatie heeft in een aantal gevallen geleid tot het bijstellen van de geformuleerde niveaus. In algemene zin golden de volgende overwegingen:

- Voorkomen moet worden dat geformuleerde eisen voor de beheersing van moderne vreemde talen voor kwalificaties op mbo-niveau 2 en mbo-niveau 3 een belemmering gaan vormen voor kwalificering, daar waar het beroep niet nadrukkelijk om die beheersing vraagt. Met andere woorden er is nadrukkelijker dan voorheen onderscheid gemaakt tussen "nice to know" en "need to know".
- Voor kwalificaties op mbo-niveau-4 wordt ook gekeken naar de doorstroombmogelijkheden naar het hbo. Daar waar deze doorstroombmogelijkheden nadrukkelijk eisen stellen aan de beheersing van een moderne vreemde taal (Engels) wordt hier rekening mee gehouden. Anders geldt hetgeen hiervoor in het eerste aandachtspunt is geformuleerd.

In 2010 heeft de paritaire commissie besloten het beheersingsniveau voor de moderne vreemde taal (Engels) in de SVGB kwalificatiedossiers op niveau 4 op te nemen, overeenkomstig het verzoek van de staatssecretaris. Dit betreft de volgende generieke eisen: Lezen en luisteren: B1; Gesprekken voeren, Spreken en Schrijven: A2. In de SVGB-kwalificatiedossiers op niveau 2 en 3 worden geen eisen voor een moderne vreemde taal opgenomen als dat vanuit de eisen die de beroepsuitoefening stelt niet nadrukkelijk noodzakelijk is.

Indien beheersingsniveaus voor een moderne vreemde taal (Engels) zijn vastgesteld is aangesloten bij het Common European Framework of Reference (CEF).

Bij de niveauaanduidingen voor de moderne vreemde taal (Engels) in dit dossier wordt toegelicht op welke beroepsspecifieke handelingen de niveaus gebaseerd zijn

Rekenen en wiskunde:

Voor de beheersing van rekenen/wiskunde heeft de paritaire commissie van de SVGB voor de kwalificatiedossiers van het cohort 2009-2010 het raamwerk rekenen/wiskunde mbo (versie 0.9, december 2007) gehanteerd. Zij heeft er in de kwalificatiedossiers van het cohort 2009-2010 voor gekozen met een zekere terughoudendheid niveaus voor rekenen/wiskunde vast te stellen in de SVGB-kwalificatiedossiers.

Voor het cohort 2010-2011 heeft de staatssecretaris van OCW referentieniveaus vastgesteld voor de mbo-kwalificaties op de verschillende niveaus. Voor kwalificaties op mbo-niveau-2 en mbo-niveau 3 betreft dat referentieniveau 2F, voor kwalificaties op mbo-niveau-4 betreft dat referentieniveau 3F. De paritaire commissie van de SVGB zag vanuit de beroepseisen in 2009 geen aanleiding om voor de SVGB-kwalificaties voor rekenen/wiskunde af te wijken van deze vastgestelde referentieniveaus. De reden hiervoor was dat op dat moment een goede vergelijking tussen het gehanteerde raamwerk rekenen/wiskunde en de landelijke referentieniveaus niet goed mogelijk was.

Daar waar de beroepsuitoefening specifieke eisen op het gebied van rekenen/wiskunde stelt, komen deze naar voren in deel C van het kwalificatiedossier in de keuze van competenties, componenten en prestatie-indicatoren. De beheersing van Rekenen/wiskunde blijft een belangrijk aandachtspunt en zal nadrukkelijk aan de orde komen in de evaluatiegesprekken met de vertegenwoordigers van de opleidingen in het kader van de kwalificatiemonitor. In 2010 zijn de aan de beroepsuitoefening ontleende eisen voor rekenen/wiskunde nader vastgesteld en onderbouwd.

b. Betrokkenheid vmbo en hbo bij totstandkoming van dit dossier

Het hbo is vertegenwoordigd in de paritaire commissie van de SVGB en in de sectorcommissies Audiciens, Optiek, Tandtechniek en SVGB-OSLO. Daar waar er sprake is van doorstroom naar met name verwant hbo, wordt dit in de besprekingen meegenomen. Het op een duidelijke manier positioneren van de mbo-kwalificaties in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in het hbo en in het cursorische onderwijs staat voortdurend op de agenda van brancheorganisaties en onderwijs. In een aantal sectoren staat dit onderwerp op de ontwikkelagenda.

In 2010 is de paritaire commissie uitgebreid met een vertegenwoordiger van het vmbo. In de projecten "Nederlandse School voor Gezondheidstechniek" en "Creatief Vakman" participeren vertegenwoordigers van het vmbo. We proberen de vmbo-betrokkenheid voortdurend te bevorderen met het oog op het bevorderen van de instroom vanuit het vmbo in de opleidingen voor de SVGB kwalificaties.

c. Opnemen vakkennis en vaardigheden in deel C

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

In 2009 zijn er in Colo-verband afspraken gemaakt over het minimale en maximale aantal items vakkennis en vaardigheden per uitstroom in de kwalificatiedossiers. De SVGB heeft in 2009 een eerste slag gemaakt in het realiseren van deze minima en maxima. In 2010 is het voor de meeste kwalificatiedossiers gelukt aan deze minima en maxima te voldoen.

d. Motivatie certificeerbare eenheden

In 2009 hebben de paritaire commissie en de sectorcommissies van de SVGB de certificeerbare eenheden in de SVGB-kwalificatiedossiers geëvalueerd. Certificeerbare eenheden bieden deelnemers, die niet in staat of in de gelegenheid zijn een volledige kwalificatie te behalen, de mogelijkheid zich op een deelgebied te kwalificeren. Een voorwaarde daarbij is wel dat certificeerbare eenheden arbeidsmarktrelevant zijn, wil zo'n kwalificatie op een deelgebied civiel effect hebben. Ook voor (delen van) het bedrijfsleven bieden certificeerbare eenheden voordelen. Zij kunnen door gebruik te maken van de mogelijkheden van certificeerbare eenheden sneller de beschikking krijgen over medewerkers die inzetbaar zijn op deelgebieden. In het hele kwalificatieproces kunnen certificeerbare eenheden functioneren als stappen in een totaalproces die uiteindelijk leiden tot een volledige kwalificatie. In het kader van een leven lang leren geeft dit mogelijkheden die er anders niet of in mindere mate zouden zijn.

Voor het kwalificatiedossier Schoenconsulent hebben bovenstaande overwegingen geleid tot het handhaven van de certificeerbare eenheid "Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen" bij beide uitstromen (Schoenconsulent en Schoenconsulent/ondernemer).

In de komende jaren zullen de paritaire commissie en de sectorcommissies van de SVGB het gebruik van certificeerbare eenheden in de opleidingen voor SVGB-kwalificaties blijven monitoren om te zien of de beoogde effecten gerealiseerd worden. In 2010 heeft dit niet tot veranderingen geleid.

e

De paritaire commissie van de SVGB heeft deel C van dit kwalificatiedossier nadrukkelijk ontwikkeld en bedoeld als een adviesdocument aan de scholen. De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft in de afgelopen jaren het hele kwalificatiedossier, inclusief deel C, vastgesteld. De paritaire commissie van de SVGB voelde zich door deze tussentijdse wijziging op het verkeerde been gezet en dringt erop aan tijdens het spel de spelregels niet te veranderen. De paritaire commissie van de SVGB heeft er niet voor gekozen als reactie op het vaststellen van deel C te gaan sleutelen aan dit onderdeel van de kwalificatiedossiers. Dit zou mogelijk leiden tot onvoldoende doordachte stappen en veranderingen. De paritaire commissie van de SVGB vindt het belangrijk om eerst ervaring op te doen met de uitvoering van de opleidingen gericht op de in dit kwalificatiedossier beschreven kwalificaties/uitstromen. Deze uitvoering wordt gedurende de experimentele periode nauwgezet gemonitord. De informatie uit de monitoring is en wordt daar waar nodig gebruikt om het kwalificatiedossier aan te passen.

f. Ondernemerschap in de SVGB-kwalificaties

In 2007 heeft de paritaire commissie van de SVGB geconstateerd dat de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de SVGB-kwalificatiedossiers verschillend was uitgewerkt. Bij die uitwerking was niet altijd duidelijk of de verscheidenheid voortkwam uit de specifieke eisen van het beroep. In 2008 is, in afwachting van het tot stand komen van een referentiedocument ondernemerschap in Colo-verband, de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" ongewijzigd gelaten.

In 2009 is op basis van het referentiedocument ondernemerschap (maart 2009) van Colo gewerkt aan de stroomlijning van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de SVGB-kwalificatiedossiers. Dit heeft geleid tot een SVGB-basisdocument met de volgende werkprocessen:

1. Maakt marktanalyses
2. Stelt een marketingplan op
3. Stelt een investeringsbegroting en/of financieringsplan op
4. Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op
5. Interesseert potentiële investeerders
6. Geeft vorm aan de onderneming
7. Participeert in netwerken
8. Profileert en promoot de onderneming
9. Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad
10. Voert de financiële administratie uit
11. Stelt offertes op en brengt ze uit
12. Reflecteert op de onderneming
13. Werft en selecteert medewerkers
14. Geeft leiding aan medewerkers

In ieder SVGB-kwalificatiedossier is gekozen voor één van de volgende drie varianten:

· Variant 1: Zelfstandig ondernemer zonder personeel

Deze vakman/ondernemer is verantwoordelijk voor alle ondernemerswerkprocessen, behalve die werkprocessen die met personeel te maken hebben. Voor deze kwalificaties gelden de werkprocessen 1 t/m 12.

· Variant 2: Zelfstandig ondernemer met personeel

Deze vakman/ondernemer is verantwoordelijk voor alle ondernemerswerkprocessen. Voor deze kwalificaties gelden de werkprocessen 1 t/m 14.

· Variant 3: (Filiaal)manager ketenbedrijf

Deze vakman/ondernemer met personeel voert zijn ondernemerswerkprocessen uit binnen de richtlijnen van een ketenbedrijf. Voor deze kwalificaties gelden de werkprocessen 1 t/m 4 en 7 t/m 14.

Voor de vakman/ondernemer in het kwalificatiedossier Schoenconsulent is gekozen voor variant 3 "(Filiaal)manager ketenbedrijf". Deze variant beschrijft de meest voorkomende vorm van ondernemerschap in de branche waarop dit kwalificatiedossier gericht is.

In verband met de haalbaarheid en toetsbaarheid is in het kwalificatiedossier <naam kwalificatiedossier> besloten werkproces 7 niet in deze kerntaak op te nemen. (overeenkomstig de besluitvorming in de sectorcommissie).

Uit evaluatie van het gebruik van de kwalificatiedossiers 2008-2009 in het onderwijs kwam naar voren dat de haalbaarheid en de toetsbaarheid van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" problematisch was. De werkprocesomschrijvingen en de bijbehorende resultaten en prestatie-indicatoren waren veelal zo geformuleerd dat ze in het onderwijs niet haalbaar en niet toetsbaar bleken te zijn. Deze evaluatie is aanleiding geweest om kritisch te kijken naar de formuleringen. Nadrukkelijk is ernaar gestreefd de werkprocessen te beschrijven op het niveau van de beginnend beroepsbeoefenaar. Daarnaast zijn de werkprocessen zoveel mogelijk beschreven in theoretisch handelen. Reden hiervoor is dat leerlingen in de beroepspraktijkvorming veelal niet de gelegenheid krijgen de activiteiten binnen deze werkprocessen daadwerkelijk te verrichten. Het praktisch ondernemen is tijdens de opleiding veelal alleen mogelijk in een simulatieomgeving of een binnenschoolse praktijkomgeving. Dit betekent ook dat de examinering veelal in dergelijke omgevingen zal plaatsvinden. De examenpraktijk zal moeten uitwijzen of we erin geslaagd zijn de werkprocessen zo te formuleren dat de scholen passende examenvormen kunnen vinden. De werkbaarheid hangt mede af van de mate waarin de inspectie de examenpraktijk naar de geest dan wel naar de letter zal beoordelen. De ervaringen in deze examenpraktijk zullen worden geëvalueerd en zo nodig leiden tot bijstelling van de kerntaak.

In 2010 heeft de paritaire commissie besloten de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" vooralsnog ongewijzigd te laten en de ervaringen met de uitvoering af te wachten.

Inmiddels is op initiatief van Colo door de gezamenlijke kenniscentra een certificeerbare eenheid Ondernemerschap ontwikkeld. Deze certificeerbare eenheid zal worden opgenomen in de kwalificatie Ondernemer Detailhandel van KCHandel. Deze certificeerbare eenheid is aanzienlijk minder zwaar/minder omvangrijk dan de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap". Deelnemers die voldoen aan de in de certificeerbare eenheid Ondernemerschap beschreven eisen krijgen een certificaat Ondernemerschap uitgereikt. Dit certificaat kan ook naast een diploma voor een andere kwalificatie verkregen worden. Hierdoor ontstaat er voor deelnemers in een aantal opleidingen voor SVGB-kwalificaties op het gebied van ondernemerschap een keuzemogelijkheid. Of deelnemers voldoen aan de eisen voor het diploma Vakman/Ondernemer c.q. Vakman/Manager, of deelnemers voldoen aan de eisen voor het diploma Vakman en behalen daarnaast de certificeerbare eenheid Ondernemerschap.

g. Onderzoek (bijna) lege kwalificaties in de SVGB-kwalificatiestructuur

In 2010 is een onderzoek gestart naar lege en bijna lege kwalificaties van de SVGB. Hiertoe behoren ook de kwalificaties Schoenconsulent en Schoenconsulent/ ondernemer van het kwalificatiedossier Schoenconsulent. Dit

onderzoek heeft in 2010 geen resultaat opgeleverd en zal in 2011 worden voortgezet. Het onderzoek is gericht op het in uitvoering (laten) nemen van een opleiding voor deze kwalificaties.

2.6 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 kwalificaties, 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.

- De ontwikkelagenda geactualiseerd.
- Verantwoording voor Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen is aan deel D toegevoegd.
- De proces- en inhoudsinformatie is geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Beheersing Nederlands	Nadere analyse van de eisen die de beroepsuitoefening stelt aan de beheersing van de Nederlandse taal gericht op nadere bepaling en onderbouwing van het voor de beroepsuitoefening vereiste beheersingsniveau.	SVGB Werkgroep onderwijs - bedrijfsleven Sectorcommissie Paritaire commissie	2010
Beheersing moderne vreemde taal (Engels)	Vooralsnog volgen wij (reactief) de landelijke ontwikkelingen en zijn wij terughoudend bij het bepalen van (aanvullende) eisen voor de beheersing van moderne vreemde talen i.v.m. de beroepsuitoefening.	SVGB Sectorcommissie Paritaire commissie	vanaf 2010
Beheersing rekenen/wiskunde	Nadere analyse van de eisen die de beroepsuitoefening stelt aan de vaardigheden op het gebied van rekenen/wiskunde gericht op nadere bepaling en onderbouwing van het voor de beroepsuitoefening vereiste beheersingsniveau.	SVGB Werkgroep onderwijs - bedrijfsleven Sectorcommissie Paritaire commissie	2010
Vakkennis en -vaardigheden	In 2009 hebben we een begin gemaakt met de herformulering van de voor de beroepsuitoefening benodigde vakkennis en vaardigheden in deel C van de kwalificatiedossiers binnen de door de kenniscentra in Colo-verband gemaakte afspraken Waar nodig werken we dit in 2010 verder uit.	SVGB Werkgroep onderwijs - bedrijfsleven Sectorcommissie Paritaire commissie	2010
Certificeerbare eenheden	In 2009 zijn de certificeerbare eenheden in de verschillende SVGB-kwalificaties heroverwogen. In een aantal kwalificaties heeft dit geleid tot veranderingen. In 2010 wordt in het kader van flexibilisering van het opleidingsaanbod voor de SVGB-kwalificaties nader gekeken naar de certificeerbare eenheden in de kwalificaties.	SVGB Sectorcommissie Paritaire commissie	2010
Ondernemerschap	In 2009 is de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de verschillende SVGB-kwalificatiedossiers gestroomlijnd en afgestemd op het referentiedocument Ondernemerschap van de gezamenlijke kenniscentra. Vanaf 2010 zal deze kerntaak geëvalueerd worden op herkenbaarheid en uitvoerbaarheid.	SVGB Sectorcommissie Paritaire commissie	vanaf 2010
Trends en ontwikkelingen	Jaarlijks organiseert de SVGB jaarlijks een debat over trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk in de verschillende sectorcommissies. De resultaten van dit debat worden ondermeer gebruikt om de kwalificatiedossiers te actualiseren.	SVGB Sectorcommissie Paritaire commissie	Jaarlijks
Ervaringen met het kwalificatiedossier in het onderwijs	Jaarlijks evalueert de SVGB met behulp van de kwalificatiemonitor de ervaringen met het gebruik van de kwalificatiedossiers in het onderwijs. De resultaten van deze evaluatie	SVGB Vertegenwoordiging van de opleidingsteams	Jaarlijks

	worden gebruikt voor het verbeteren van de kwalificatiedossiers.	Sectorcommissie Paritaire commissie	
Vergroten eenduidigheid kwalificatiedossiers	In 2009 hebben de kenniscentra in Colovverband afspraken gemaakt over het vergroten van de transparantie van de kwalificatiedossiers. Dit betreft met name afspraken over het aantal kerntaken en competenties per uitstroom. De SVGB heeft het merendeel van deze afspraken in 2009 uitgevoerd. Waar nodig zullen deze afspraken in 2010 alsnog worden uitgevoerd. Voor het kwalificatiedossier Schoenconsulent zijn deze afspraken in 2009 reeds uitgevoerd.	SVGB Werkgroep onderwijs - bedrijfsleven Sectorcommissie Paritaire commissie	2010
Nader onderzoek naar de behoefte aan de kwalificatie Schoenconsulent	Overleg met stakeholders om het belang van een volledige kwalificatie Schoenconsulent op mbo-niveau 4 te motiveren en na te gaan hoe zo'n kwalificatie gerealiseerd kan worden.	SVGB MITEX/VGL	2011

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

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