beroepsonderwijs bedrijfsleven

Kwalificatiedossier mbo

Fietstechniek
Crebonr. 23105

Kwalificaties
- Fietstechnicus (Crebonr. 25231)
- Eerste Fietstechnicus (Crebonr. 25230)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Mobiliteit en voertuigen (Crebonr. 79060)

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 20-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 7

1. Beroepsspecifieke onderdelen 7

B1-K1: Maakt fietsen afleveringsklaar 7

B1-K1-W1: Bereidt afleveringsklaar maken aan fiets voor 8

B1-K1-W2: Inspecteert fiets 9

B1-K1-W3: Voert afleveringsbeurt uit 9

B1-K1-W4: Rondt afleveringsklaar maken van fiets af 10

B1-K2: Voert onderhoud uit aan fietsen 11

B1-K2-W1: Bereidt onderhoudsbeurt aan fiets voor 12

B1-K2-W2: Voert onderhoudsbeurt aan fiets uit 12

B1-K2-W3: Rondt onderhoudsbeurt aan fiets af 13

B1-K3: Voert reparaties uit aan fietsen 15

B1-K3-W1: Bereidt reparatie-opdracht aan fiets voor 16

B1-K3-W2: Voert reparatie-opdracht aan fiets uit 17

B1-K3-W3: Rondt reparatie-opdracht aan fiets af 17

B1-K4: Verkoopt producten en diensten 19

B1-K4-W1: Ontvangt klanten en staat ze te woord 19

B1-K4-W2: Voert verkoopgesprek met de klant 20

B1-K4-W3: Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af 21

2. Generieke onderdelen 22

Profieldeel 23

P1: Fietstechnicus 23

P2: Eerste Fietstechnicus 24

P2-K1: Stelt diagnose aan fietsen 24

P2-K1-W1: Bereidt diagnose aan fiets voor 25

P2-K1-W2: Voert diagnose aan fiets uit 25

P2-K1-W3: Rondt diagnose aan fiets af 25

P2-K2: Ondersteunt bij de bedrijfsvoering 27

P2-K2-W1: Ondersteunt bij voorraadbeheer 27

P2-K2-W2: Ondersteunt bij de inkoop 28

P2-K2-W3: Voert relatiebeheer en marketing-activiteiten uit 28

P2-K2-W4: Handelt klachten af 28

Leeswijzer

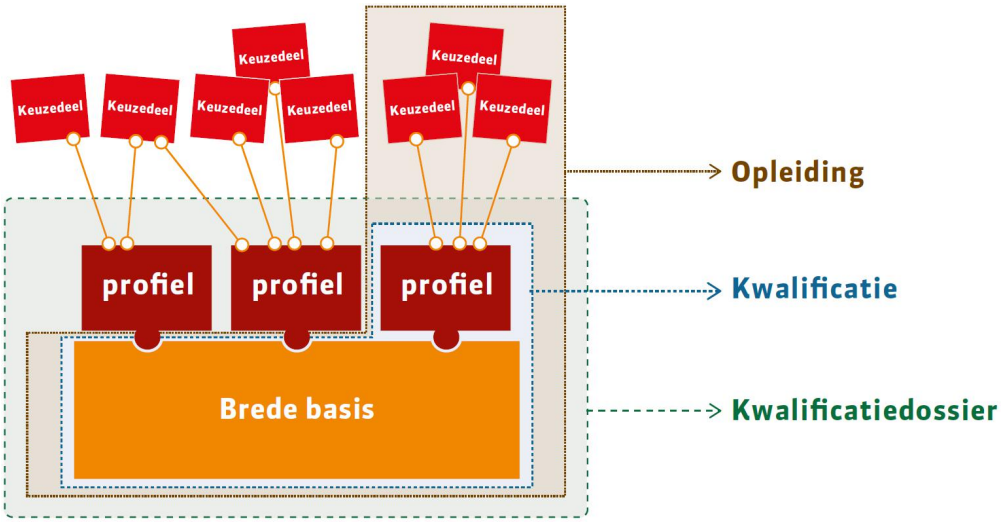
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom ‘vakkennis en vaardigheden’. Daarnaast kan in de kolom ‘gedrag’ een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Fietstechnicus	2	Nee	basisberoepsopleiding
P2 Eerste Fietstechnicus	3	Nee	vakopleiding

Basisdeel
De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Maakt fietsen afleveringsklaar	B1-K1-W1	Bereidt afleveringsklaar maken aan fiets voor
	B1-K1-W2	Inspecteert fiets
	B1-K1-W3	Voert afleveringsbeurt uit
	B1-K1-W4	Rondt afleveringsklaar maken van fiets af
B1-K2 Voert onderhoud uit aan fietsen	B1-K2-W1	Bereidt onderhoudsbeurt aan fiets voor
	B1-K2-W2	Voert onderhoudsbeurt aan fiets uit
	B1-K2-W3	Rondt onderhoudsbeurt aan fiets af
B1-K3 Voert reparaties uit aan fietsen	B1-K3-W1	Bereidt reparatie-opdracht aan fiets voor
	B1-K3-W2	Voert reparatie-opdracht aan fiets uit
	B1-K3-W3	Rondt reparatie-opdracht aan fiets af
B1-K4 Verkoopt producten en diensten	B1-K4-W1	Ontvangt klanten en staat ze te woord
	B1-K4-W2	Voert verkoopgesprek met de klant
	B1-K4-W3	Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Fietstechnicus	
	Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P2	Eerste Fietstechnicus	
P2-K1	Stelt diagnose aan fietsen	P2-K1-W1 Bereidt diagnose aan fiets voor
		P2-K1-W2 Voert diagnose aan fiets uit
		P2-K1-W3 Rondt diagnose aan fiets af
P2-K2	Ondersteunt bij de bedrijfsvoering	P2-K2-W1 Ondersteunt bij voorraadbeheer
		P2-K2-W2 Ondersteunt bij de inkoop
		P2-K2-W3 Voert relatiebeheer en marketing-activiteiten uit

P2	Eerste Fietstechnicus	
		P2-K2-W4 Handelt klachten af

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De beginnende beroepsbeoefenaar is werkzaam in de verkoop en in de werkplaats van fietsbedrijven die behoren tot de mobiliteitsbranche. Deze bedrijven verkopen nieuwe en gebruikte fietsen en onderhouden en repareren deze. Veel fietsenbedrijven zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers en nauwelijks hiërarchie in functies. Over het algemeen bestaan er twee typen fietsbedrijven: de bedrijven die zich richten op de 'gewone' gebruiksfietsen en de gespecialiseerde bedrijven voor ATB's en racefietsen in het hogere (prijs)segment.
Typerende beroepshouding
De beginnende beroepsbeoefenaar combineert technisch vakmanschap met commercieel inzicht. Hij heeft een klant- en servicegerichte instelling. Hij heeft communicatieve vaardigheden, een flexibele en proactieve werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. De werkgever verlangt ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk. De meeste taken worden zelfstandig uitgevoerd, maar in sommige gevallen moet in teamverband gewerkt worden, waarbij technici van verschillend opleidingsniveau samenwerken. Dit vraagt ook om een collegiale instelling. Een groot deel van de taken van de beginnend beroepsbeoefenaar betreft fysieke werkzaamheden. Dat vereist een goed functioneren van de primaire zintuigen en ‘handigheid’ in het bedienen van (meet)-gereedschappen.
Resultaat van de beroepengroep
Als de beginnende beroepsbeoefenaar zijn werk goed heeft gedaan, functioneert de fiets veilig en betrouwbaar en heeft de klant vertrouwen in zijn fiets en in het bedrijf.

B1-K1: Maakt fietsen afleveringsklaar	
Complexiteit	
Voor de beroepsbeoefenaar bestaan de werkzaamheden voor het afleveringsklaar maken en het monteren van accessoires grotendeels uit standaard en routinematige handelingen. Complicerende factoren kunnen tijdsdruk zijn en de afweging wanneer hij hulp moet vragen aan zijn leidinggevende of een ervaren collega. Hij heeft basiskennis en -vaardigheden van producten, materialen en gereedschappen.	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: De Fietstechnicus heeft basiskennis en -vaardigheden voor het monteren van eenvoudige onderdelen en accessoires. De complexiteit wordt voornamelijk bepaald door onverwacht optredende complicaties die niet zelfstandig kunnen worden opgelost. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. Zijn werkzaamheden kennen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus heeft kennis en -vaardigheden voor het monteren van complexe onderdelen en accessoires. Voor het monteren van complexe accessoires gebruikt hij speciale gereedschappen en (meet)apparatuur. Zijn werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico, dat echter in het geval van speciale maatwerkfietsen en e-bikes kan oplopen.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
De beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het volledig en correct afleveringsklaar maken en/of het monteren van accessoires en voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Voor de uitgevoerde werkzaamheden legt hij verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of zijn leidinggevende te vragen.	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: De Fietstechnicus werkt op aanwijzing van een collega of de leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Bij standaardwerkzaamheden is er	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de toegewezen werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Hij voert de hem toegewezen werkzaamheden zelfstandig uit. Daarnaast

B1-K1: Maakt fietsen afleveringsklaar	
sprake van zelfcontrole door de Fietstechnicus. Hij vraagt indien nodig ondersteuning van zijn leidinggevende of een meer ervaren collega.	is hij vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor leerlingen en/of minder ervaren collega's en is hij eindverantwoordelijk voor de door hen uitgevoerde werkzaamheden.
Vakkennis en vaardigheden	
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen ▪ heeft basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens ▪ heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen ▪ heeft basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen ▪ heeft basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan fietsen ▪ heeft basiskennis van onderdelen en accessoires van fietsen ▪ kan materialen, onderdelen en componenten bewerken ▪ kan de werking van systemen en/of accessoires tonen en demonstreren ▪ kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/toepassen ▪ kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen ▪ kan relevante informatiebronnen raadplegen ▪ kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: ▪ heeft kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij fietsen ▪ heeft kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen ▪ heeft kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens ▪ heeft kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen ▪ heeft kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in fietsen ▪ heeft kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen ▪ heeft kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in fietsen

B1-K1-W1: Bereidt afleveringsklaar maken aan fiets voor
Omschrijving
De beroepsbeoefenaar ontvangt de werkopdracht voor het afleveringsklaar maken. Hij achterhaalt de benodigde informatie. Hij kiest en verzamelt de materialen, onderdelen en gereedschappen.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus voert een controle over zijn eigen voorbereiding uit.
Resultaat
Het afleveringsklaarmaken is voorbereid.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.

B1-K1-W1: Bereidt afleveringsklaar maken aan fiets voor
Gedrag
Zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie. Selecteert en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Controleert nauwkeurig zijn eigen voorbereiding. De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren

B1-K1-W2: Inspecteert fiets
Omschrijving
De beroepsbeoefenaar voert een inspectie uit aan de fiets. Hij signaleert en registreert gebreken. Bij meer werk/materiaal/onderdelen maakt hij melding bij zijn leidinggevende.
Resultaat
De inspectie aan de fiets is uitgevoerd en eventuele gebreken zijn gemeld.
Gedrag
Voert de inspectie aan de fiets uit binnen de gestelde tijd en volgens de voorschriften van het bedrijf. Is alert op onvoorziene gebreken en meldt/registreert deze aan zijn leidinggevende. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Voert afleveringsbeurt uit
Omschrijving
De beroepsbeoefenaar maakt nieuwe en gebruikte fietsen gereed voor aflevering door het monteren, afstellen en controleren van alle functies en systemen. Tevens monteert hij de gewenste accessoires.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus monteert complexere accessoires.
Resultaat
De fiets is afleveringsklaar gemaakt en de gewenste accessoires zijn gemonteerd.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.

B1-K1-W3: Voert afleveringsbeurt uit

Gedrag

Voert de afleveringswerkzaamheden aan de fiets binnen de gestelde tijd en volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf uit.

Gebruikt bij de afleveringswerkzaamheden de juiste materialen, onderdelen, (hulp)middelen en (hand)gereedschappen en op de juiste manier.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen

B1-K1-W4: Rondt afleveringsklaar maken van fiets af

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert het resultaat van zijn werkzaamheden. Hij ruimt de gebruikte materialen en de werkplek op. Hij noteert de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij brengt de leidinggevende op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden.

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Fietstechnicus controleert zijn eigen werkzaamheden. Brengt de klant op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden.

Resultaat

De afleveringswerkzaamheden aan de fiets zijn gecontroleerd, materialen en gereedschappen zijn opgeruimd, de werkplek is gereinigd en de opdracht is bij de leidinggevende afgemeld.

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Controleert systematisch of de uitgevoerde werkzaamheden aan de fiets overeenkomt met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.

Controleert en verzorgt het gebruikte gereedschap zorgvuldig en ruimt de werkplek netjes op.

Noteert correct en volledig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte materialen/onderdelen.

Brengt zijn leidinggevende volledig op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
Controleert zijn werkzaamheden nauwkeurig.

Legt de uitgevoerde werkzaamheden op begrijpelijke wijze uit aan de klant.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren

B1-K2: Voert onderhoud uit aan fietsen

Complexiteit

De onderhoudswerkzaamheden bestaan grotendeels uit routinematige handelingen, die volgens een standaard procedure worden uitgevoerd. Zorgvuldig werken is belangrijk in verband met de veiligheid en de eventuele consequenties van niet optimaal uitgevoerde reparaties.
Complicerende factoren kunnen tijdsdruk zijn en de afweging wanneer hij hulp moet vragen aan zijn leidinggevende of een ervaren collega. Hij heeft basiskennis en -vaardigheden van producten, materialen en gereedschappen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
De Fietstechnicus heeft basiskennis en -vaardigheden van het uitvoeren van onderhoud aan eenvoudige fietsen. De Fietstechnicus werkt volgens een vaste aanpak aan de fiets. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. De Fietstechnicus is betrokken bij bedrijfsprocessen die niet direct te maken hebben met zijn primaire werkzaamheden. Zijn werkzaamheden kennen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico.	De Eerste Fietstechnicus heeft kennis en vaardigheden van het uitvoeren van onderhoud aan de duurdere en complexere fietsen. Voor de Eerste Fietstechnicus bestaan de onderhoudswerkzaamheden grotendeels uit de meer complexe routinematige handelingen. Zijn werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico, dat echter in het geval van speciale maatwerkfietsen en e-bikes kan oplopen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het volledig en correct uitvoeren van het onderhoud en voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Voor de uitgevoerde werkzaamheden legt hij verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of zijn leidinggevende te vragen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
De Fietstechnicus werkt op aanwijzing van een collega of de leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Bij standaardwerkzaamheden is er sprake van zelfcontrole door de Fietstechnicus. Hij vraagt indien nodig ondersteuning van zijn leidinggevende of een meer ervaren collega.	De Eerste Fietstechnicus is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de toegewezen onderhoudswerkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Hij voert de hem toegewezen werkzaamheden zelfstandig uit. Daarnaast is hij vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor leerlingen en/of minder ervaren collega's en is hij eindverantwoordelijk voor de door hen uitgevoerde werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen
- heeft basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen
- heeft basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen
- heeft basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan fietsen
- heeft basiskennis van onderdelen en accessoires van fietsen
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies toepassen
- kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/toepassen
- kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan werken met relevante voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.	- heeft kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij fietsen - heeft kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen - heeft kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens - heeft kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen

B1-K2: Voert onderhoud uit aan fietsen	
	▪ heeft kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in fietsen ▪ heeft kennis van elektronische componenten/onderdelen toegepast in fietsen ▪ heeft kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten ▪ heeft kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen ▪ heeft kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in fietsen ▪ heeft kennis van meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen

B1-K2-W1: Bereidt onderhoudsbeurt aan fiets voor
Omschrijving
De beroepsbeoefenaar ontvangt de werkopdracht met de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden. Hij verzamelt de benodigde gegevens, materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen voor de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus voert een controle over zijn eigen voorbereiding uit.
Resultaat
De onderhoudswerkzaamheden zijn voorbereid.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.
Gedrag
Zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie. Selecteert en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen. De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Vakdeskundigheid toepassen
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Controleert nauwkeurig zijn eigen voorbereiding. De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren

B1-K2-W2: Voert onderhoudsbeurt aan fiets uit
Omschrijving
De beroepsbeoefenaar voert eenvoudige standaard onderhoudsbeurten uit. Hij signaleert en registreert gebreken. Hij meldt onvoorziene werkzaamheden die tot meer werk/materiaal/onderdelen en dus extra kosten zullen leiden.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus voert meer complexe onderhoudswerkzaamheden uit met behulp van meetapparatuur. Hij test elektrische systemen en elektronische componenten.
Resultaat
De onderhoudsbeurt is uitgevoerd. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.

B1-K2-W2: Voert onderhoudsbeurt aan fiets uit

Gedrag

Voert de onderhoudsbeurt zelfstandig uit, binnen de gestelde tijd en volgens voorschriften en procedures van het bedrijf.

Is tijdens het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden alert op niet-gemelde gebreken.

Meldt complicaties tijdig aan een ervaren collega of zijn leidinggevende.

Gebruikt de juiste materialen, onderdelen, (hulp)middelen en (hand)gereedschappen en op de juiste manier bij het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
Zet de juiste meetapparatuur efficiënt en doeltreffend in.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Analyseren

B1-K2-W3: Rondt onderhoudsbeurt aan fiets af

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert zijn uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. Hij verzorgt en ruimt zijn werkplek op. Hij rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en (fiets)onderdelen. Indien nodig geeft hij een toelichting aan de klant over de uitgevoerde werkzaamheden.

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Fietstechnicus voert een controle over de onderhoudswerkzaamheden uit. Op verzoek van zijn leidinggevende beantwoordt hij vragen van de klant. Hij achterhaalt of zijn leidinggevende en/of de klant de uitleg begrijpt en of het onderhoud naar wens is uitgevoerd. Desgewenst geeft hij tips en adviezen.

Resultaat

De onderhoudswerkzaamheden aan de fiets zijn gecontroleerd, materialen en gereedschappen zijn opgeruimd, de werkplek is gereinigd en de opdracht is bij de leidinggevende afgemeld.

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Controleert systematisch of de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden overeenkomen met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.

Controleert, reinigt en verzorgt ordelijk zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op.

Rapporteert volledig en nauwkeurig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen.

Geeft op instructie van zijn leidinggevende een duidelijke toelichting aan de klant over de uitgevoerde werkzaamheden.
De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
Controleert het resultaat van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden systematisch.

Beantwoordt nauwkeurig vragen van zijn leidinggevende en/of de klant.

B1-K2-W3: Rondt onderhoudsbeurt aan fiets af
Vraagt of de onderhoudswerkzaamheden volgens werkopdracht zijn uitgevoerd. Licht mondeling tips en adviezen toe aan de klant.   De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Voert reparaties uit aan fietsen

Complexiteit

De reparatiewerkzaamheden van de beroepsbeoefenaar zijn voornamelijk standaard en routinematig van aard. De werkzaamheden kunnen onderbroken worden door vragen van klanten die de winkel bezoeken of de telefoon die gaat. Zorgvuldigheid van werken is belangrijk in verband met de veiligheid. Hij heeft basiskennis en -vaardigheden van producten, materialen en gereedschappen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
De Fietstechnicus beschikt over basiskennis en -vaardigheden voor het uitvoeren van eenvoudige reparaties en vervangingswerkzaamheden aan fietsen. Het merendeel van de reparaties voert hij zonder ondersteuning uit. Zijn werkzaamheden kennen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico.	De Eerste Fietstechnicus heeft kennis en vaardigheden voor het uitvoeren van ingewikkelde reparaties en vervangingswerkzaamheden aan duurdere en complexere fietsen. Hij maakt hierbij gebruik van speciale gereedschappen en apparatuur. Zijn werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico, dat echter in het geval van speciale maatwerkfietsen en e-bikes kan oplopen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het volledig en correct uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden en voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of zijn leidinggevende te vragen. Werkzaamheden met een groot afbreuk- en/of veiligheidsrisico krijgen een eindcontrole door een leidinggevende.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
De Fietstechnicus werkt op aanwijzing van een collega of de leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Bij standaardwerkzaamheden is er sprake van zelfcontrole door de Fietstechnicus. Hij vraagt indien nodig ondersteuning van zijn leidinggevende of een meer ervaren collega.	De Eerste Fietstechnicus is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de toegewezen reparatiewerkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Hij voert de hem toegewezen werkzaamheden zelfstandig uit. Daarnaast is hij vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor leerlingen en/of minder ervaren collega's en is hij eindverantwoordelijk voor de door hen uitgevoerde werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen
- heeft basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen
- heeft basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen
- heeft basiskennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in fietsen
- heeft basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan fietsen
- heeft basiskennis van onderdelen en accessoires van fietsen
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies toepassen
- kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/toepassen
- kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- heeft kennis van wettelijke regels met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan werken met relevante voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.	- kan materialen, onderdelen en componenten bewerken - kan klantgericht handelen - heeft kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij fietsen - heeft kennis van de regels m.b.t. klachtenafhandeling

B1-K3: Voert reparaties uit aan fietsen	
	▪ heeft kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens ▪ heeft kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen ▪ heeft kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in fietsen ▪ heeft kennis van elektronische componenten/onderdelen toegepast in fietsen ▪ heeft kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten ▪ heeft kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen ▪ heeft kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in fietsen ▪ heeft kennis van meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen

B1-K3-W1: Bereidt reparatie-opdracht aan fiets voor
Omschrijving
De beroepsbeoefenaar ontvangt de werkopdracht waarop de klachten en/of gebreken vermeld staan. Eventueel raadpleegt hij informatiebronnen voor aanvullende gegevens. Hij verzamelt materialen, gereedschappen en onderdelen en bepaalt hoe hij de gemelde klachten en/of gebreken gaat oplossen.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus onderzoekt ter reparatie aangeboden fietsen om te kunnen bepalen welke collega de werkzaamheden gaat uitvoeren.
Resultaat
De reparatie aan de fiets is voorbereid.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.
Gedrag
Zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie. Selecteert de juiste (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Selecteert en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen. De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Onderzoekt nauwkeurig ter reparatie aangeboden fietsen. Verdeelt weloverwogen het werk onder collega's. De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Plannen en organiseren

B1-K3-W2: Voert reparatie-opdracht aan fiets uit	
Omschrijving	
De beroepsbeoefenaar voert reparatiewerkzaamheden uit en controleert op gebreken. Hij maakt melding van onvoorziene werkzaamheden die tot meer werk/materiaal/onderdelen en dus extra kosten zullen leiden.	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: De Fietstechnicus voert eenvoudige reparatiewerkzaamheden uit.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus voert complexe reparatiewerkzaamheden uit.
Resultaat	
De reparatie is uitgevoerd. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld.	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.
Gedrag	
Voert de reparatie aan de fiets binnen de gestelde tijd (flat rate) uit. Gebruikt bij het uitvoeren van de reparatie de juiste (hand)gereedschappen, materialen en (fiets)onderdelen. Voert de reparatie aan de fiets uit volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf. Is tijdens het uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden alert op gebreken die niet in de opdracht vermeld zijn. Meldt complicaties tijdig aan zijn leidinggevende. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Onderzoeken	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: Stelt adequaat de oorzaak van de klacht vast en verhelpt de klacht op efficiënte wijze. De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Samenwerken en overleggen	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Stelt de oorzaak van de klacht (al dan niet met behulp van meetapparatuur) efficiënt en doeltreffend vast, en verhelpt deze. Rapporteert nauwkeurig onvoorziene gebreken die tot meer werk leiden en/of waarvoor meer onderdelen en materialen nodig zijn aan de klant. De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Samenwerken en overleggen

B1-K3-W3: Rondt reparatie-opdracht aan fiets af	
Omschrijving	
De beroepsbeoefenaar controleert zijn werkzaamheden. Eventueel maakt hij een proefrit om vast te stellen of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek op. Hij rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang.	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: De Fietstechnicus geeft zijn leidinggevende en/of de klant een toelichting over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden en vraagt of de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden voldoen aan de wensen (van de klant).	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus beantwoordt eventueel vragen van zijn leidinggevende en/of van de klant. Hij geeft uitleg over de uitgevoerde werkzaamheden aan de leidinggevende en/of de klant. Desgewenst geeft hij tips en adviezen aan de klant.

B1-K3-W3: Rondt reparatie-opdracht aan fiets af	
Resultaat	
De reparatiewerkzaamheden aan de fiets zijn gecontroleerd, materialen en gereedschappen zijn opgeruimd, de werkplek is gereinigd en de opdracht is bij de leidinggevende afgemeld.	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.
Gedrag	
Controleert systematisch of de reparatie aan de fiets overeenkomt met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf en/of de fabrikant. Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op. Noteert volledig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen. Geeft de leidinggevende en/of klant een duidelijke technische toelichting over de uitgevoerde werkzaamheden. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Samenwerken en overleggen	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: Vraagt zijn leidinggevende en/of de klant of de reparatiewerkzaamheden volgens de wensen (van de klant) zijn uitgevoerd. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Formuleren en rapporteren	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Vraagt zijn leidinggevende en/of de klant of de reparatiewerkzaamheden volgens werkopdracht zijn uitgevoerd en licht tips en adviezen toe aan de klant. Beantwoordt nauwkeurig vragen van zijn leidinggevende en/of de klant. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

B1-K4: Verkoopt producten en diensten

Complexiteit

De verkoopwerkzaamheden van de beroepsbeoefenaar betreffen voornamelijk eenvoudige onderdelen en accessoires en zijn standaard en routinematig van aard. Complicerende factoren kunnen klanten zijn met vragen die hij niet kan beantwoorden en klanten die een fiets willen kopen. De keuze van het moment waarop hij de hulp van een collega moet inroepen, kan lastig zijn. Zorgvuldigheid van werken bij het uitvoeren van kassahandelingen is belangrijk in verband met een correcte afrekening en het voorraadbeheer. Hij heeft basiskennis en -vaardigheden van producten, materialen en verkoop.

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Fietstechnicus heeft kennis van materialen, accessoires, fietsen en diensten. Het aanbod van producten en diensten weet hij te vertalen naar de wensen en behoeften van de klant. Hij kent de belangen van het bedrijf en handelt volgens de richtlijnen van het bedrijf. Zijn werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreukrisico, dat echter in het geval van verkeerde inschattingen bij het inruilen kan oplopen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het volledig en correct uitvoeren van de verkoopwerkzaamheden en voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of zijn leidinggevende te vragen. Werkzaamheden met een groot afbreuk- en/of veiligheidsrisico krijgen een eindcontrole door een leidinggevende.

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Fietstechnicus draagt verantwoordelijkheid voor zijn resultaten. Bij de verkoop kan hij zelfstandig handelen. Bij de verkoop van fietsen heeft hij een vastgestelde onderhandelingsruimte, waarbinnen hij zelfstandig te werk kan gaan. Hij overziet de (financiële) consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant doet. De Eerste Fietstechnicus is vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor leerlingen en/of minder ervaren collega's en is hij eindverantwoordelijk voor de door hen uitgevoerde werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis van consumentengedrag
- heeft basiskennis van voorraadadministratiesystemen
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan adequaat reageren op koopsignalen van de klant
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf

Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend:
- kan de werking van systemen en/of accessoires tonen en demonstreren
- kan relevante (voorraad)administratiesysteem toepassen
- kan verkoop- en onderhandelingstechnieken toepassen

B1-K4-W1: Ontvangt klanten en staat ze te woord

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar ontvangt klanten en staat ze te woord.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: Als klanten vragen hebben die hij niet kan beantwoorden, vraagt de Fietstechnicus zijn leidinggevende om ondersteuning.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus ontvangt klanten en staat ze te woord op eigen initiatief. Hij inventariseert de wensen en behoeften van klanten.

Resultaat

De klant is ontvangen en te woord gestaan.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.

B1-K4-W1: Ontvangt klanten en staat ze te woord	
Gedrag	
Begroet de klant vriendelijk, professioneel en volgens de richtlijnen van zijn leidinggevende/het bedrijf. Vraagt beleefd wat hij voor de klant kan doen. De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Instructies en procedures opvolgen	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: Vraagt tijdig om ondersteuning aan zijn leldinggevende bij vragen die hij niet kan beantwoorden.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Ontvangt de klant en staat de klant te woord op eigen initiatief. Stelt de juiste mix van open en gesloten vragen aan de klant om diens wensen en behoeften te achterhalen. De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Relaties bouwen en netwerken

B1-K4-W2: Voert verkoopgesprek met de klant	
Omschrijving	
De beroepsbeoefenaar verbindt de wensen van de klant met de mogelijkheden van het assortiment. Hij vraagt de leidinggevende om hulp wanneer zijn kennis te kort schiet.	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: De Fietstechnicus geeft uitsluitend advies over onderdelen en accessoires.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Fietstechnicus verkoopt zowel onderdelen en accessoires als fietsen. Hij informeert klanten over de mogelijkheden en garantie van onderdelen, accessoires en fietsen. Hij wijst klanten op de mogelijkheid om fietsen te verzekeren, te leasen of op afbetaling te kopen. Hij beantwoordt vragen van klanten en legt de gemaakte afspraken vast. De Eerste Fietstechnicus beoordeelt bij inruil de waarde van de fiets en bepaalt in overleg met een ervaren collega of de leidinggevende en de klant een reële inruilprijs van de fiets.
Resultaat	
De klant is geholpen.	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: De klant is geïnformeerd over alle relevante zaken met betrekking tot de aankoop. De inruilprijs is vastgesteld en de gemaakte afspraken zijn vastgelegd.
Gedrag	
Selecteert een passend aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant. Schakelt tijdig zijn leidinggevende in wanneer zijn kennis tekortschiet. De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen	
Voor Fietstechnicus geldt aanvullend: Rekent onderdelen en accessoires correct af met de klant.	Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Informeert klanten duidelijk, relevant en deskundig.

B1-K4-W2: Voert verkoopgesprek met de klant	
	Werkt binnen de voorgeschreven onderhandelingsruimte, overlegt eventueel tijdig met zijn leidinggevende. Legt de gemaakte afspraken duidelijk vast. Komt in overleg met de klant en eventueel met een ervaren collega of zijn leidinggevende tot een reële inruilwaarde van de fiets. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

B1-K4-W3: Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af
Omschrijving
De beroepsbeoefenaar handelt de verkoop af. Daarna neemt hij afscheid van de klant. Hij signaleert eventuele voorraadtekorten van de producten die hij verkoopt.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Wanneer de Eerste Fietstechnicus een verkoop afhandelt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is controleert hij of het product besteld moet worden. Indien nodig bestelt hij het product in overleg met zijn leidinggevende.
Resultaat
De verkoop is afgehandeld. De beroepsbeoefenaar heeft afscheid genomen van de klant. Eventuele voorraadtekorten zijn gesignaleerd.
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Als er sprake is van een voorraadtekort, is vastgesteld of het product besteld moet worden. Indien nodig is het product besteld in overleg met zijn leidinggevende of een ervaren collega.
Gedrag
Handelt de verkoop correct af en neemt op klantvriendelijke wijze afscheid van de klant. Is bij het uitvoeren van verkoophandelingen alert op het ontstaan van eventuele voorraadtekorten. De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen
Voor Eerste Fietstechnicus geldt aanvullend: Rapporteert voorraadtekorten aan zijn leidinggevende of een ervaren collega. Bestelt indien nodig het product in overleg met zijn leidinggevende. De onderliggende competenties zijn: Bedrijfsmatig handelen, Samenwerken en overleggen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Fietstechnicus
Mbo-niveau
2
Typering van het beroep
De Fietstechnicus beschikt over een lerende instelling. Hij neemt adviezen aan van collega's en vraagt op eigen initiatief om ondersteuning.
Beroepsvereisten
Nee

P2 Eerste Fietstechnicus

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De Eerste Fietstechnicus is analytisch vaardig. Met oog voor detail bedient hij (meet)gereedschappen. Het bedrijf verlangt naast productiviteit ook het vermogen om te plannen en om prioriteiten te stellen. Hij voelt zich verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en efficiëntie van zijn eigen werk en hij biedt ook ondersteuning aan lager opgeleide en/of minder ervaren collega's, wanneer die daar naar zijn oordeel behoefte aan hebben.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Stelt diagnose aan fietsen

Complexiteit

De Eerste Fietstechnicus moet snel kunnen schakelen tussen verschillende werkzaamheden, waarbij mogelijk ook klanten aanwezig zijn. Hij moet vooral alert zijn op het herkennen van niet gemelde gebreken. De afweging (naar aanleiding van zijn diagnose) wie welke werkzaamheden in de werkplaats gaat uitvoeren, kan complex zijn. Efficiëntie van de werkplaats en variatie in werkzaamheden zijn daarbij het dilemma. De Eerste Fietstechnicus bezit kennis van materialen, gereedschappen, toegepaste technieken en werkwijzen. Zijn werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico, dat echter in het geval van speciale maatwerkfietsen en e-bikes kan oplopen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Eerste Fietstechnicus is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de aan hem toegewezen diagnosewerkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Hij voert de werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt voornamelijk met speciale gereedschappen en (hef)apparatuur. Daarnaast is hij vaktechnisch instruerend en begeleidend voor leerlingen en/of minder ervaren collega's en is bij een gezamenlijke opdracht eindverantwoordelijk voor de door hen uitgevoerde diagnosewerkzaamheden. Hij stelt de juiste prioriteiten aan taken, zodat deze efficiënt en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan materialen, onderdelen en componenten bewerken
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies toepassen
- kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/toepassen
- kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- kan relevante reinigings- en conserveringsmiddelen gebruiken/bedienen
- heeft kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij fietsen
- heeft kennis van de bewerkingstechnieken toegepast in/bij fietsen
- heeft kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen
- heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen
- heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf
- heeft kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- heeft kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen
- heeft kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in fietsen
- heeft kennis van elektronische componenten/onderdelen toegepast in fietsen
- heeft kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen
- heeft kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in fietsen
- heeft kennis van meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen
- heeft kennis van wettelijke regels met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf
- kan relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen

P2-K1-W1 Bereidt diagnose aan fiets voor
Omschrijving
De Eerste Fietstechnicus ontvangt de werkopdracht met daarop de gemelde klachten en/of gebreken. Bij onduidelijkheden overlegt hij met zijn leidinggevende of de klant. Hij maakt een proefrit. Voor aanvullende gegevens raadpleegt hij werkplaatsdocumentatie. Hij bepaalt en verzamelt de benodigde diagnose- en (meet)apparatuur. Hij controleert zijn eigen voorbereiding.
Resultaat
De diagnoseopdracht aan de fiets is voorbereid.
Gedrag
Vraagt aan de klant naar de klachten en/of gebreken. Vraagt bij onduidelijkheden door om de exacte oorzaak te achterhalen. Zoekt indien nodig informatie op in handboeken of (digitale) naslagwerken. Selecteert de juiste (meet)apparatuur (om afwijkingen, gebreken of storingen vast te kunnen stellen). Bepaalt en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen. Houdt zich aan de voorschriften en procedures van het bedrijf. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

P2-K1-W2 Voert diagnose aan fiets uit
Omschrijving
De Eerste Fietstechnicus bepaalt de oorzaak van de klacht aan de fiets met behulp van meet- en diagnoseapparatuur. Op basis van de gestelde diagnose bepaalt hij de reparatiewerkzaamheden. Hij verhelpt eventueel de klacht of stelt een reparatieadvies op. Indien nodig overlegt hij zijn bevindingen met zijn leidinggevende.
Resultaat
De diagnose is gesteld. De oorzaak van de klacht en/of gebreken zijn gemeld.
Gedrag
Maakt bij het diagnosestellen verantwoord en efficiënt gebruik van meet- en diagnoseapparatuur en (hand)gereedschappen. Is tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden alert op gebreken die niet in de opdracht vermeld zijn en meldt deze. Voert de diagnose aan de fiets uit volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf. Maakt een realistische en economisch verantwoorde afweging over het al dan niet zelf verhelpen van de klacht dan wel het opstellen van een reparatieadvies. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W3 Rondt diagnose aan fiets af
Omschrijving
De Eerste Fietstechnicus controleert de eigen uitgevoerde werkzaamheden. Hij stelt een schriftelijke rapportage op van de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen en opmerkingen van belang. Hij reinigt

P2-K1-W3 Rondt diagnose aan fiets af
de gebruikte gereedschappen en ruimt zijn werkplek op. Eventueel beantwoordt hij vragen van zijn leidinggevende en/of de klant.
Resultaat
De diagnosewerkzaamheden aan de fiets zijn gecontroleerd en gerapporteerd. Eventuele vragen zijn beantwoord.
Gedrag
Controleert systematisch het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf. Noteert nauwkeurig en volledig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen. Controleert en verzorgt het gebruikte (meet)gereedschap zorgvuldig en ruimt de werkplek netjes op. Geeft de leidinggevende en/of klant een duidelijke technische toelichting over de uitgevoerde werkzaamheden. Beantwoordt eventuele vragen van de klant en/of zijn leidinggevende correct en volledig. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Vakdeskundigheid toepassen

P2-K2 Ondersteunt bij de bedrijfsvoering

Complexiteit

De Eerste Fietstechnicus heeft kennis en vaardigheden van bedrijfsprocessen die niet direct in de werkplaats plaats vinden. Tijdens zijn werkzaamheden in de werkplaats is hij betrokken bij bedrijfsprocessen zoals, voorraadbeheer, inkoop, marketing en klachtenafhandeling. Het kan lastig zijn om te schakelen tussen de uitvoerende werkzaamheden in de werkplaats en de 'ondernemers'facetten van de bedrijfsvoering.
De Eerste Fietstechnicus bezit kennis en vaardigheden op het gebied van producten, in- en verkoop, marketing en relatiebeheer, onderhandeling en klachtbehandeling. Zijn werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreukrisico, dat echter kan oplopen bij fouten bij de inkoop en bij het afhandelen van klachten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Eerste Fietstechnicus is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste gegevens aan zijn leidinggevende/de ondernemer, maar niet eindverantwoordelijk voor de inkoop en het voorraadbeheer. Hij is verantwoordelijk voor het onderhouden van het relatiebestand en het afhandelen van klachten. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en voor dat van de collega's die hij aanstuurt. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij stuurt collega's aan en verdeelt het werk.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan relevante (voorraad)administratiesysteem toepassen
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies toepassen
- kan conform geldende procedures klachten afhandelen
- kan klantgericht handelen
- heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf
- heeft kennis van de regels m.b.t. klachtenafhandeling
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan werken met relevante voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf

P2-K2-W1 Ondersteunt bij voorraadbeheer

Omschrijving

De Eerste Fietstechnicus signaleert tekorten in de onderdelen- en accessoirevoorraad. Hij doet voorstellen voor de voorraad. Eventueel verwerkt hij wijzigingen in het (geautomatiseerde) voorraadbeheersysteem. Hij ziet toe op een overeenkomstige fysieke en virtuele voorraad. Hij controleert de nieuwe voorraad en draagt zorg voor een juiste (retour)afhandeling met de leverancier.

Resultaat

Het voorraadniveau is op peil. De fysieke en virtuele voorraad zijn overeenkomstig.

Gedrag

Controleert systematisch het fysieke en virtuele voorraadniveau.

Signaleert tijdig tekorten in de voorraad.

Verwerkt nauwkeurig wijzigingen in het voorraadbeheersysteem.

Controleert zorgvuldig de nieuwe voorraad en verzorgt indien nodig een correcte retour(afhandeling) met de leverancier.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Bedrijfsmatig handelen, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2-W2 Ondersteunt bij de inkoop
Omschrijving
De Eerste Fietstechnicus overlegt met zijn leidinggevende over de samenstelling van het assortiment en doet voorstellen voor inkoop. Hij heeft contact met leveranciers voor het bestellen van onderdelen en accessoires zonder te onderhandelen over de prijs. In overleg met zijn leidinggevende plaatst hij bestellingen waarbij hij rekening houdt met de levertijd.
Resultaat
Heeft een voorstel voor inkoop gedaan. Heeft in overleg met zijn leidinggevende een bestelling geplaatst.
Gedrag
Verzamelt informatie voor inkoop. Bepaalt zo nodig in overleg met een ervaren collega of zijn leidinggevende een voorstel voor inkoop. Plaatst zo nodig in overleg met een ervaren collega of zijn leidinggevende een bestelling. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen

P2-K2-W3 Voert relatiebeheer en marketing-activiteiten uit
Omschrijving
De Eerste Fietstechnicus maakt gebruik van de geregistreerde klantcontactgegevens uit het klantbeheersysteem (indien beschikbaar) om gericht klanten te benaderen en contacten te onderhouden. Hij gebruikt de contactmomenten in de winkel en/of belt klanten om acties onder de aandacht te brengen en om nazorg te plegen. Hij registreert zijn acties.
Resultaat
De klanten zijn benaderd en het eventuele relatiebestand is bijgewerkt indien nodig.
Gedrag
Maakt efficiënt gebruik van de geregistreerde klantgegevens. Denkt actief mee over aanbiedingen en acties waarmee het klantenbestand en de omzet vergroot kunnen worden. Benadert klanten op correcte wijze over interessante aanbiedingen en acties. Registreert alle contactmomenten en acties zorgvuldig en volledig. De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen, Formuleren en rapporteren

P2-K2-W4 Handelt klachten af
Omschrijving
De Eerste Fietstechnicus gaat de oorzaak van de klacht na. Hij bepaalt (zo nodig in overleg met zijn leidinggevende) de mogelijkheden om de klacht op te lossen. Hij handelt vervolgens de klacht af en registreert de afhandeling.
Resultaat
De klacht is (zo nodig na overleg met de leidinggevende) afgehandeld en geregistreerd.
Gedrag
Stelt voldoende open en gesloten vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen. Luistert actief en serieus naar de argumenten van de klant.

P2-K2-W4 Handelt klachten af

Bespreekt de mogelijke oplossingen met de leidinggevende en de klant.

Handelt de klacht of opmerking af volgens de procedures en kwaliteitseisen van het bedrijf.

Legt de klacht volgens de procedures en kwaliteitseisen van het bedrijf vast.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Bedrijfsmatig handelen, Aandacht en begrip tonen