

Kwalificatiedossier 2008-2009	Aanpassingen
Commercieel Medewerker Bank- en verzekeringswezen	<p><u>Werkprocessen</u> Wp 1.5 Omschrijving aangepast. 'Stagneren' is integraal vervangen door 'storeren'. Werkproces 2.2 (Deel B, hoofdstuk 5.2) In laatste zin het woordje 'zijn' voor 'relatienetwerk' toegevoegd. Wp-titels 2.3 en 3.3 gestandaardiseerd. 2.3 luidt nu (overal) Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen, 3.3 luidt nu (overal) Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen.</p> <p><u>Competentiematrixes</u> Deze zijn geüniformeerd Deel B, hoofdstuk 6.1, bij werkproces 1.4 is een kruisje toegevoegd bij Vakdeskundigheid toepassen.</p> <p>Deel C, matrixes bij de certificeerbare eenheden Basismodule Deskundigheid: Kerntaak 1, wp 1.4, kruisje bij Relaties bouwen en netwerken verwijderd, kruisje bij Vakdeskundigheid toepassen toegevoegd. Module Consumptief krediet: Kerntaak 2, wp 2.4 kruisje bij Ondernemend en commercieel handelen toegevoegd. Kerntaak 4, wp 4.3 kruisje bij Kwaliteit leveren verwijderd. Module Verzekeren Schade: Kerntaak 2, wp 2.4 kruisje bij Ondernemend en commercieel handelen toegevoegd. Kerntaak 4, wp 4.3 kruisje bij Kwaliteit leveren verwijderd.</p> <p><u>Prestatie-indicatoren</u> Bij wp 1.5 zijn pi's aangepast i.v.m. de wijziging van 'stagneren' in 'storeren'. Wp. 2.2 pi Relaties bouwen en netwerken aangepast.</p> <p><u>Overig</u> De Wet op de Financiële Dienstverlening is per januari 2007 vervangen door de Wet op het financieel toezicht. Daar waar dat kon is de naam van de wet in dit document veranderd. Alleen waar het ontwikkelingstraject is toegelicht (deel D) is soms de naam Wet op de Financiële Dienstverlening gehandhaafd om recht te doen aan de 'ontwikkelingsgeschiedenis'.</p>
Medewerker marketing en communicatie	<p><u>Werkprocessen:</u> Werkprocestitel 3.5 geüniformeerd: Overal staat nu 'Evalueert het projectplan en het behaalde resultaat'. Werkprocesomschrijving 3.9 aangepast: In plaats van 'neemt zelf het initiatief', 'neemt in overleg met zijn leidinggevende het initiatief'. Werkprocestitel 4.6 geüniformeerd: Overal staat nu 'Voert ondersteunende werkzaamheden op het gebied van personeelszaken uit'.</p> <p><u>Competenties en componenten toegevoegd of verwijderd:</u> Kerntaak 1, wp 1.1, competentie Gedrevenheid en ambitie tonen verwijderd. Kerntaak 1, wp 1.2, competentie Samenwerken en overleggen toegevoegd, bij Presenteren 'Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen' verwijderd, bij Analyseren 'Informatie uiteenrafelen' verwijderd, competentie Kwaliteit leveren verwijderd.</p>

	<p>Kerntaak 1, wp 1.3, bij Presenteren 'Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen' verwijderd.</p> <p>Kerntaak 1, wp 1.5, competentie Formuleren en rapporteren verwijderd.</p> <p>Kerntaak 2, wp 2.2, competentie Kwaliteit leveren verwijderd.</p> <p>Kerntaak 2, wp 2.4, bij Ondernemend en commercieel handelen 'Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie' verwijderd.</p> <p>Kerntaak 2, wp 2.5, bij Materialen en middelen inzetten 'Materialen en middelen doeltreffend gebruiken' verwijderd en bij Analyseren 'Informatie uiteenrafelen' toegevoegd.</p> <p>Kerntaak 2, wp 2.6, bij Formuleren en rapporteren 'Correct formuleren' toegevoegd.</p> <p>Kerntaak 3, wp 3.3, bij Formuleren en rapporteren 'Communicatie op de ontvangers richten' verwijderd en competentie Materialen en middelen inzetten verwijderd.</p> <p><u>Resultaten aangescherpt:</u></p> <p>Kerntaak 2, wp 2.3, tweede resultaat aangescherpt.</p> <p>Kerntaak 2, wp 2.4, resultaat toegevoegd.</p> <p><u>Matrices verbeterd:</u></p> <p><i>Algemene competentiematrix</i></p> <p>Kerntaak 3, wp 3.1 kruisje bij Analyseren</p> <p>Kerntaak 4, wp 4.1 kruisje weg bij Analyseren</p> <p><i>Marketing medewerker</i></p> <p>Kerntaak 1, wp 1.1 kruisje bij Onderzoeken</p> <p>Kerntaak 3, wp 3.1 kruisje bij Onderzoeken</p> <p><i>Medewerker evenementenorganisatie</i></p> <p>Kerntaak 1 wp 1.1 kruisje bij Onderzoeken</p> <p><u>Kolom Vakkennis en vaardigheden verbeterd:</u></p> <p><i>Marketing medewerker</i></p> <p>Kerntaak 1, wp 1.2</p> <p>Kerntaak 3, wp 3.6</p> <p><i>Assistent communicatiemedewerker</i></p> <p>Kerntaak 1, wp 1.2</p> <p>Kerntaak 3, wp 3.2, 3.6, 3.7, 3.8 en 3.9</p> <p><i>Medewerker evenementenorganisatie</i></p> <p>Kerntaak 1, wp 1.2</p> <p>Kerntaak 3, wp 3.6</p>
Commercieel Medewerker	Er is een uitstroom toegevoegd waardoor het hele dossier gewijzigd is. Zie bijlage vertaaldocument kwalificatiedossier Commercieel medewerker (versie 2008-2009 afgezet tegen versie 2007-2008)
Contactcenter teamleider	Nieuw Dossier
Medewerker-ICT	taalfouten en data (paragraaf 2.5 Trends en innovatie) aangepast. Aan werkproces 3.1 is de competentie Presenteren toegevoegd, in verband met het mondelinge contact dat deze medewerker met de gebruikers heeft.
Medewerker beheer ICT	taalfouten en data (paragraaf 2.5 Trends en innovatie) aangepast
ICT-beheer	tekstueel (taalfouten, lay-out) en op data (paragraaf 2.5 Trends en innovatie) aangepast. De kerntaakbeschrijvingen van deel B zijn tekstueel beter afgestemd met de werkprocesbeschrijvingen van beide uitstromen in deel C. In paragraaf 4.2 Netwerkbeheerder is in het onderdeel Nederlands en (moderne) vreemde talen de kolom Interactie (Engels) gearceerd
Applicatieontwikkelaar	taalfouten en data (paragraaf 2.5 Trends en innovatie) aangepast
Particulier digitaal	tekstuele fouten en een fout in de tabel van kerntaak 1 (paragraaf

onderzoeker	6.1 deel B en paragraaf 2 deel C) aangepast. In de tabel zijn bij werkproces 1.2 kruisjes geplaatst bij de competentie 'Onderzoeken' en 'Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten'. In werkproces 1.3 is een kruisje geplaatst bij de competentie 'Analyseren' en een kruisje verwijderd bij de competentie 'Onderzoeken'. Deze kruisjes zijn niet nieuw, maar vergeten dan wel verkeerd geplaatst geweest in de tabel.
Administrateur	In het algemeen taalfouten gecorrigeerd en data vervangen als er nieuwe gegevens bekend waren. <u>Deel C kennis en vaardigheden</u> Salarisadministratie theorie, actualisatie i.v.m. gewijzigde regelgeving <u>Certificeerbare eenheden</u> Financieel administratief medewerker gewijzigd in Medewerker Boekhouding <u>Vakinhoudelijke aanpassingen</u> - Loonheffingsafdracht vervangen door loonaangifte
Medewerker informatiedienstverlening	<u>Kerntaken</u> Omschrijving kerntaak 1 aangepast i.v.m. verduidelijking beschrijving Omschrijving kerntaak 3 aangepast n.a.v. het opknippen van werkproces 3.2 <u>Werkprocessen</u> Werkproces 1.3 Informatieverzorger kleine wijziging. Werkproces 1.4 en 2.5: afstemming referentiemodel. Werkproces 3.2 opgeknipt; consequenties hiervan voor deel B en C zijn verwerkt, waaronder certificeerbare eenheid 3 <u>Competentie keuzematrix</u> - Creëren en innoveren toegevoegd aan de werkprocessen 2.1, 2.2, 2.4, 3.2 - Omgaan met verandering en aanpassen toegevoegd aan de werkprocessen 1.1, 1.2, 2.4 Twee competenties toegevoegd aan enkele uitstromen: - Bibliotheekmedewerker: creëren en innoveren toegevoegd aan werkproces 3.2 - Informatieverzorger: creëren en innoveren toegevoegd aan de werkprocessen 3.2 en 4.3 - Informatieverzorger: omgaan met verandering en aanpassen toegevoegd aan de werkprocessen 3.6 en 4.3 <u>Prestatie-indicatoren</u> werkproces 3.4 R Registreert het informatieaanbod <u>Vakkennis en vaardigheden</u> werkproces 3.4 Registreert het informatieaanbod Overige Verantwoordingsdocument aangepast Certificeerbare eenheden aangepast, waaronder de titels Deel B rol/complexiteit: afstemming standaardtaal Coördinatiepunt Afstemming referentiemodel Coördinatiepunt
Juridisch medewerker	<u>Kerntaken</u> Tekstuele aanpassingen in beide kerntaken <u>Werkprocessen</u> Nieuwe titel werkproces 1.2 "wint informatie in". Deze titel is een ruimere formulering van de oorspronkelijke titel 'verricht de intake' en sluit beter aan bij de beschrijving van het onderliggende werkproces in de uitstroomrichting openbaar bestuur. Deze nieuwe titel dekt ook beschrijving van de corresponderende werkprocessen in de overige uitstroomrichtingen. <u>Competentiekeuze</u> In de uitstroomrichting openbaar bestuur zijn extra competenties opgenomen. Het betreft de werkprocessen 1.1 en 1.2. In de

	<p>uitstroomrichting zakelijke dienstverlening is een extra werkproces in kerntaak 2 opgenomen. Het betreft werkproces 2.3. In werkproces 1.2 is de competentie 'ondernemend en commercieel handelen' toegevoegd.</p> <p><u>Prestatie-indicatoren</u> Tekstuele aanpassingen zijn aangebracht in de prestatie-indicatoren bij werkproces 1.2 uitstroomrichting openbaar bestuur. Tekstuele aanpassingen aangebracht in de prestatie-indicatoren bij werkproces 1.2 uitstroomrichting zakelijke dienstverlening.</p> <p><u>Vakkennis en vaardigheden</u> In de uitstroomrichting openbaar bestuur zijn in de kolom Vakkennis en vaardigheden onderdelen toegevoegd/aangevuld. Dit is het geval bij alle werkprocessen uitgezonderd 2.2</p> <p>In de uitstroomrichting zakelijke dienstverlening zijn in de kolom Vakkennis en vaardigheden onderdelen toegevoegd/aangevuld. Dit is het geval bij alle werkprocessen uitgezonderd 1.2</p> <p><u>Overig</u> De delen A en B 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3, 4.3 en 4.4 zijn op onderdelen aangepast.</p>
Artiest	<p>De beschrijving van het werkproces 3.4 van Muziek uitvoerend in de delen B en C is scherper geformuleerd en verwoordt nu beter de daadwerkelijke handelingen (primair is het vastleggen van muziek(fragmenten) op geluidsdragers).</p>
Vrede en veiligheid	<p><u>Algemeen:</u> Taalfouten en foutieve teksten verwijderd. Deel B: teksten waar nodig herplaatst van bijv. Complexiteit naar Rol & Verantwoordelijkheden. Deel B/4.7: bronvermelding branchevereisten toegevoegd. Kerntaakbeschrijvingen aangescherpt. Gedragsbeschrijvingen zoveel mogelijk verwijderd.</p> <p><u>Werkprocessen:</u> Bij werkproces 1.3 'dienstverlenende werkzaamheden' verwijderd. het 'controleren van brandblusapparatuur' toegevoegd. Bij werkproces 3.2 titel aangepast in; ondersteunt zijn buddy <i>en/of andere groepsleden</i>.</p>
Toezicht en veiligheid	<p>Het kwalificatiedossier 2008-2009 is uitgebreid met een extra uitstroom, de handhaver toezicht en veiligheid. Hierdoor is het hele dossier op een aantal punten aangepast:</p> <p><u>Bij kerntaak 1:</u> werkproces 1.2 is de titel veranderd, de titel is iets algemener gesteld om ook recht te doen aan de werkelijke inhoud, namelijk bij werkproces 1.2 hoort ook aanspreken van publiek.</p> <p><u>Bij kerntaak 2:</u> De kerntaaktitel is aangevuld met calamiteiten omdat het oorspronkelijke werkproces 2.1 vervalt en de hele kerntaak 2 het proces beschrijft van optreden tot en met sanctioneren.</p> <p><u>Bij kerntaak 2:</u> Alle werkprocesnamen zijn gewijzigd omdat door de toevoeging van het specifieke handavingswerkproces: 'sanctioneren' algemenere namen nodig waren. Daarmee kan de scheidslijn tussen MTV en HTV beter worden onderscheiden</p> <p><u>Kerntaak 3:</u> De werkprocessen zijn ongewijzigd, alleen voor de handhaver is een extra werkproces toegevoegd, namelijk 'creëert en gebruikt netwerk'</p>
Particuliere beveiliging	<p>De paragraaf Trends en innovaties is geactualiseerd en er zijn correcties aangebracht in een aantal competentiematrixen. Dit betreft in deel B: 6.1, 6.3, 6.5. En in deel C: 1.3 (bij zowel Mobiel</p>

	surveillant als Winkelsurveillant) en in 5.1, 5.2 en 5.3. Bij werkproces 1.2 is een competentie verwijderd.
Secretariële beroepen	<p>Aanpassingen van tekstuele aard, zoals het corrigeren van typefouten en het ongedaan maken van inconsequenties in regelmatig terugkerende formuleringen m.b.t. de kennis en vaardigheden op het gebied van de Nederlandse taal en de moderne vreemde talen.</p> <p>Bij de uitstroom Directiesecretaresse, kerntaak 1 Verzorgt de correspondentie, werkproces 1.3 Teksten gereed maken voor distributie, is de competentie 'Met druk en tegenslag omgaan' is toegevoegd met het bijbehorende component 'Effectief blijven presteren onder druk'.</p>

Bijlage

Vertaaldocument kwalificatiedossier Commercieel medewerker
(versie 2008-2009 afgezet tegen versie 2007-2008)

Reden van de aanpassing van het dossier Commercieel medewerker

Op verzoek van de sales- en accountmanagementbranche is in samenwerking met KC Handel en de onderwijs- en werkveldcommissie Junior accountmanager de uitstroom (Junior) accountmanager (niveau 4) aan het kwalificatiedossier Commercieel medewerker (2008-2009) toegevoegd.

Gevolgen voor het dossier Commercieel medewerker

Verantwoorde invoeging van de uitstroom (Junior) accountmanager kon alleen door herstructurering van het oorspronkelijke kwalificatiedossier. In de tabel op de volgende pagina zie u de relatie tussen het oude en nieuwe dossier.

Wat houdt het beroep (Junior) accountmanager in?

De (junior) accountmanager werkt zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf. Hij gaat op bezoek bij klanten/accounts. Hij bedient met het accountteam een aantal accounts. Met deze accounts houdt hij intensief contact. Hij denkt in verkooptrajecten met de account mee over totaaloplossingen en probeert zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Het verkooptraject van de (junior) accountmanager duurt veelal lang door de complexiteit van het product/de dienst en/of doordat de 'decision making unit' (DMU) beïnvloed moet worden. Zie voor het beroepscompetentieprofiel Junior accountmanager www.ecabo.nl.

Crebo-codes

De crebo-codes van de uitstromen op niveau 3 zijn ongewijzigd.

Het kwalificatiedossier Commercieel medewerker op niveau 4 heeft 93800 als crebo-code.

De nieuwe uitstroom (Junior) accountmanager (ECABO) heeft de crebo-code 93801.

Relatie van het diploma Commercieel medewerker, uitstroom Contactcenter medewerker en het Starterscertificaat (WGCC)

Het diploma Commercieel medewerker, uitstroom Contactcenter medewerker geeft vrijstelling voor het Starterscertificaat WGCC.

Bij de examinering voor het diploma Commercieel medewerker uitstroom Contactcenter medewerker, bestaat niet de verplichting dat de beoordelaar SECC gecertificeerd is.

Wat betreft de BPV geldt het volgende:

Om te starten met de BPV is het niet nodig dat de deelnemers over het Starterscertificaat beschikken. Er is wel het dringende advies vanuit de WGCC aan onderwijsinstellingen om ervoor te zorgen dat deelnemers bij de start van de BPV beschikken over de juiste theoretische kennis (conform het Starterscertificaat), vooral op het gebied van wet- en regelgeving. De WGCC wil er namelijk alles aan doen om consumentenirritatie te voorkomen.

Relatie tussen het kwalificatiedossier Commercieel medewerker 2008-2009 en het dossier 2007-2008

Commercieel medewerker binnendienst 2008-2009*	Commercieel medewerker binnendienst 2007-2008
Werkproces 1.1	Werkproces 1.1
Werkproces 1.3	Werkproces 1.3 in aangepaste vorm
Werkproces 2.1	Werkproces 2.1
Werkproces 2.2	Werkproces 1.4
Werkproces 2.3	Werkproces 2.2
Werkproces 2.5	Groot deel van werkproces 2.3
Werkproces 2.6	Deel van werkproces 2.3
Werkproces 2.7	Werkproces 2.4
Werkproces 3.1	Werkproces 1.7
Werkproces 3.2	Werkproces 1.6
Werkproces 3.3	Werkproces 1.5

* De werkprocessen 1.2, 1.4 t/m 1.6, 2.4, 2.8, 2.9 en 3.4 van het kwalificatiedossier Commercieel medewerker zijn niet van toepassing voor deze uitstroom.

Contactcenter medewerker 2008-2009*	Contactcenter medewerker 2007-2008
Werkproces 1.1	Werkproces 1.1
Werkproces 2.1	Werkproces 2.1
Werkproces 2.2	Werkproces 1.4
Werkproces 2.3	Werkproces 2.2
Werkproces 3.1	Werkproces 1.7
Werkproces 3.3	Werkproces 1.5

* De werkprocessen 1.2 t/m 1.6, 2.4 t/m 2.9 en 3.2 en 3.4 van het kwalificatiedossier Commercieel medewerker zijn niet van toepassing voor deze uitstroom.

Toelichting:

Behalve de volgorde zijn soms ook de bij de werkprocessen behorende competenties en prestatie-indicatoren aangepast. Wij adviseren u daarom uw curriculum en producten voor de nieuwe deelnemers (instroom vanaf augustus 2008) geheel af te stemmen op het nieuwe dossier 2008-2009.