



College voor Toetsen en Examens

ECONOMIE EN ONDERNEMEN

SYLLABUS CENTRAAL EXAMEN
2027

Versie 2, juli 2025

INHOUD

VOORWOORD	2
KERN	4
A. ALGEMENE KENNIS EN VAARDIGHEDEN	4
B. PROFESSIONELE KENNIS EN VAARDIGHEDEN	4
C. LOOPBAANORIËNTATIE EN -ONTWIKKELING	5
PROFIELMODULEN	6
1 PROFIELMODULE RETAIL & STYLING	6
P/EO/1.1 DE VERKOOPOMGEVING REALISEREN	6
P/EO/1.2 COMMERCIEËLE WERKZAAMHEDEN UITVOEREN	9
2 PROFIELMODULE SERVICE & SALES	11
P/EO/2.1 SERVICE VERLENEN	11
3 PROFIELMODULE STOCK & SUPPLIES	16
P/EO/3.1 MAGAZIJNWERKZAAMHEDEN UITVOEREN	16
P/EO/3.2 VOORRAAD BEHEREN EN BESTELLEN	19
4 PROFIELMODULE OFFICE & SUPPORT	21
P/EO/4.1 GEGEVENS VERWERKEN	21
P/EO/4.2 KLANTVRIENDELIJK COMMUNICEREN	23
P/EO/4.3 ONDERSTEUNENDE WERKZAAMHEDEN UITVOEREN	25
BIJLAGE 2: TOELICHTING OP IN DE SYLLABUS GEBRUIKTE HANDELINGSWERKWOORDEN	26

VOORWOORD

Het College voor Toetsen en Examens (het CvTE) geeft in een syllabus, die jaarlijks verschijnt, een toelichting op het examenprogramma van het profielvak. Behalve een beschrijving van de exameneisen voor een centraal examen kan een syllabus verdere informatie over het centraal examen bevatten, bijvoorbeeld over onderwerpen als specificaties van examenstof en begrippenlijsten.

De functie van een syllabus is een leraar in staat te stellen zich een goed beeld te vormen van wat in het centraal examen wel en niet gevraagd kan worden. Naar zijn aard is een syllabus dus niet een volledig gesloten en afgebakende beschrijving van alles wat op een examen zou kunnen voorkomen. Het is mogelijk, al zal dat maar in beperkte mate voorkomen, dat op een centraal examen ook iets aan de orde komt dat niet met zo veel woorden in deze syllabus staat, maar dat naar het algemeen gevoel in het verlengde daarvan ligt.

Een syllabus is ook een hulpmiddel voor degenen die zichzelf op een centraal examen voorbereiden. Een syllabus kan ook behulpzaam zijn voor de producenten van leermiddelen en voor nascholingsinstanties. De syllabus is niet van belang voor het schoolexamen.

Deze syllabus geldt voor het examenjaar 2027. Syllabi van eerdere jaren zijn niet meer geldig en kunnen van deze versie afwijken. Voor het examenjaar 2028 wordt een nieuwe syllabus vastgesteld. Het CvTE publiceert uitsluitend digitale versies van de syllabi. Dit gebeurt via Examenblad.nl (www.examenblad.nl), de officiële website voor de examens in het voortgezet onderwijs. In de syllabi 2027 zijn de wijzigingen ten opzichte van de vorige syllabus voor het examenjaar 2026 duidelijk zichtbaar. De veranderingen zijn geel gemarkeerd. Er zijn diverse profielvakken waarbij de syllabus 2027 geen inhoudelijke veranderingen heeft ondergaan ten opzichte van de versie 2026.

Een syllabus kan ook tussentijds worden aangepast, bijvoorbeeld als een in de syllabus beschreven situatie feitelijk veranderd is. De aan een centraal examen voorafgaande Septembermededeling is dan het moment waarop dergelijke veranderingen bekendgemaakt worden. Kijkt u voor alle zekerheid jaarlijks in september op Examenblad.nl.

Het CvTE stelt het aantal en de tijdsduur van de toetsen van het centraal examen vast en de wijze waarop het centraal examen wordt afgenomen. Deze vaststelling wordt gepubliceerd in het rooster voor de centrale examens en in de Septembermededeling.

Voor opmerkingen over syllabi houdt het CvTE zich steeds aanbevolen. U kunt die inzenden via het [contactformulier](#) op Examenblad.nl.

De voorzitter van het College voor Toetsen en Examens,
Drs. J.H. (John) van der Vegt MPM

KERN

Een kandidaat kan gebruik maken van de in de 'kern' genoemde kennis en vaardigheden in een (gesimuleerde) uitvoerende beroepssituatie of een daarop voorbereidende scholing. De kennis en vaardigheden zijn gerangschikt in algemene kennis en vaardigheden en professionele vaardigheden. Kennis en vaardigheden worden samen met de persoonlijke eigenschappen ook wel aangeduid als beroepscompetenties. De kern omvat ook kennis en vaardigheden rond loopbaanoriëntatie en -ontwikkeling.

A. ALGEMENE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

De kandidaat kan:

- A1. de Nederlandse taal in opleidings- en beroepssituaties gebruiken;
- A2. een informatiebehoefte signaleren en onderzoeken en op basis hiervan relevante informatie zoeken, beoordelen, verwerken en gebruiken;
- A3. mediawijs handelen: kritisch en bewust omgaan met (digitale) media;
- A4. bewust omgaan met opslag en gebruik van gegevens en daarbij rekening houden met privacy en digitale veiligheid;
- A5. het belang beschrijven en voorbeelden noemen van technologische en innovatieve ontwikkelingen in de beroepscontext;
- A6. voor opleiding en beroep relevante berekeningen uitvoeren;
- A7. plannen en organiseren in een beroeps(opleiding) gerelateerde situatie;
- A8. op systematische en doelgerichte wijze werkzaamheden uitvoeren op basis van een planning met de inzet van vakdeskundigheid en met aandacht voor een zo hoog mogelijke kwaliteit;
- A9. mondeling en schriftelijk rapporteren over de uitgevoerde werkzaamheden; onder meer over de planning, voorbereiding, proces en product;
- A10. reflecteren op de eigen werkwijze en op de kwaliteit van het eigen werk;
- A11. samenwerken en overleggen bij het uitvoeren van werkzaamheden;
- A12. werkzaamheden volgens de voorschriften en op een veilige wijze uitvoeren;
- A13. economisch bewust en duurzaam omgaan met materialen en middelen;
- A14. professionele (technologische) hulpmiddelen gebruiken en hun werking uitleggen;
- A15. hygiënisch werken;
- A16. milieubewust handelen;
- A17. zich aan- en inpassen in een bedrijfscultuur;
- A18. voldoen aan de algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche;
- A19. in een (gesimuleerde) beroepssituatie en stage in een bedrijf omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht.

B. PROFESSIONELE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

De kandidaat kan:

- B1. een commerciële instelling tonen, met name:
 - onderdelen van een marktonderzoek uitvoeren
 - verkoopvaardigheden
 - klant- en servicegerichte houding
 - kansen zien en benutten
- B2. inspelen op trends en ontwikkelingen
- B3. communicatieve vaardigheden toepassen, onder meer:
 - telefoneren
 - vergaderen
 - presenteren en/of demonstreren
 - overtuigen
 - corresponderen
 - social media inzetten
- B4. vaardigheden toepassen op het gebied van kantoor- winkel- en magazijnautomatisering
- B5. ondernemersvaardigheden tonen, onder meer:
 - innovatief zijn
 - creatief zijn
 - risico nemen
- B6. werken volgens een bedrijfsconcept

C. LOOPBAANORIËNTATIE EN –ONTWIKKELING

De kandidaat is in staat zijn eigen loopbaanontwikkeling vorm te geven. Hij doet dat met een oriëntatie op een toekomstige opleiding en (loop)baan door middel van reflectie op het eigen handelen en reflectie op ervaringen.

- C1. De kandidaat heeft de vaardigheid de eigen loopbaan vorm te geven door op systematische wijze om te gaan met 'loopbaancompetenties':
- 2 Wat kan ik het best en hoe weet ik dat? [Kwaliteitenreflectie]
 - 3 Waar ga en sta ik voor en waarom dan? [Motievenreflectie]
 - 4 Waar ben ik het meest op mijn plek en waarom daar? [Werkexploratie]
 - 5 Hoe bereik ik mijn doel en waarom zo? [Loopbaansturing]
 - 6 Wie kan mij helpen mijn doel te bereiken en waarom die mensen? [Netwerken]
- C2. De kandidaat maakt zijn eigen loopbaanontwikkeling inzichtelijk voor zichzelf en voor anderen doormiddel van een 'loopbaandossier'.

In een loopbaandossier is opgenomen welke activiteiten zijn uitgevoerd die hebben bijgedragen tot het ontwikkelen van de 'loopbaancompetenties'. In het loopbaandossier wordt beschreven bij een aantal uitgevoerde activiteiten:

- I. de beoogde doelen
- II. de resultaten
- III. de evaluatie en een conclusie
- IV. welke vervolgactiviteiten gepland zijn op basis van de opgedane ervaringen en de daarbij horende conclusies

PROFIELMODULEN

1 PROFIELMODULE RETAIL & STYLING

Taken:

- de verkoopomgeving realiseren
- commerciële werkzaamheden uitvoeren

Voor het uitvoeren van de taken beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

P/EO/1.1 DE VERKOOPOMGEVING REALISEREN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 het begrip retailformule beschrijven	x	x	x
2 samenhang tussen doelgroep, assortiment en marktpositie analyseren	x	x	x
3 samenhang tussen de marketinginstrumenten analyseren	x	x	x
4 winkelinrichting ontwerpen	x	x	x
5 promotiematerialen realiseren	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1 en B6

UITWERKING P/EO/1.1

P/EO/1.1.1 het begrip retailformule beschrijven

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de elementen uit de retailformule beschrijven: – doelgroep – assortiment – marktpositie	x	x	x

P/EO/1.1.2 samenhang tussen doelgroep, assortiment en marktpositie analyseren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de belangrijkste aandachtspunten bij het ontwikkelen en uitvoeren van een retailformule omschrijven: – marktconcept en -strategie – imago – huisstijl – identiteit – sfeer – klantenbinding	x	x	x
2 doelgroepen benoemen	x	x	x
3 dimensies van het assortiment omschrijven: – breedte – lengte – diepte	x		
3 dimensies van het assortiment analyseren: – breedte – lengte – diepte – consistentie		x	x
4 de samenstelling van het assortiment uitleggen: – kern- en randassortiment – complementaire artikelen – follow-up artikelen – rage-artikelen – concurrerende artikelen – impulsartikelen	x		
4 de samenstelling van het assortiment analyseren: – kern- en randassortiment – complementaire artikelen – follow-up artikelen – rage-artikelen – concurrerende artikelen – impulsartikelen		x	x
5 merken uitleggen: – A-, B- en C-merk – huismerk	x	x	x
6 het belang van het voeren van een merkbeleid voor de detaillist uitleggen	x	x	x

P/EO/1.1.3 samenhang tussen de marketinginstrumenten analyseren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de marketinginstrumenten waarmee de retailformule wordt vormgegeven toepassen: – plaats – product – prijs – promotie – personeel – presentatie	x	x	x
2 samenhang tussen de marketinginstrumenten uitleggen, zoals: prijs-kwaliteitsverhouding en merkbeleid	x	x	
2 samenhang tussen de marketinginstrumenten analyseren, zoals: prijs-kwaliteitsverhouding en merkbeleid			x
3 de consumentenprijs van een artikel berekenen met behulp van inkoopprijs, brutowinstopslag en btw	x	x	x

P/EO/1.1.4 winkelinrichting ontwerpen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de vooraanzichten van een winkelpand omschrijven: – open etalage – halfopen etalage – gesloten etalage – inloopwinkel	x	x	x
2 de volgende aspecten van de winkelinrichting toepassen: – winkelindeling – verkoopsterke en verkoopzwakke zones – routing – attentiewaarde – hotspots – eyecatchers – schappenplan – schapindeling: reikhoogte, ooghoogte, grijphoogte, bukhoogte	x	x	
2 de volgende aspecten van de winkelinrichting analyseren: – winkelindeling – verkoopsterke en verkoopzwakke zones – routing – attentiewaarde – brandpunten – eyecatchers – schappenplan – schapindeling: reikhoogte, ooghoogte, grijphoogte, bukhoogte			x
3 maatregelen toepassen in de winkelinrichting om derving te voorkomen	x	x	x
4 een aantrekkelijke winkelsfeer realiseren met behulp van hulpmiddelen, zoals: licht, geluid, kleur en geur passend bij de huisstijl	x	x	x
5 het belang van een artikelpresentatie voor de retailer uitleggen	x	x	x

P/EO/1.1.5 promotiematerialen realiseren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 promotiematerialen realiseren op basis van een huisstijl, zoals: presentaties, tekstkaarten, posters, folders, borden, stoepborden, tassen, verpakkingen, vlaggen en visitekaartjes	x	x	x

P/EO/1.2 COMMERCIËLE WERKZAAMHEDEN UITVOEREN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 de verkoopomgeving verkoopklaar maken	x	x	x
2 artikelpresentaties maken aan de hand van een thema en compositie	x	x	x
3 etaleren aan de hand van een thema en compositie	x	x	x
4 nevenactiviteiten realiseren om omzet te stimuleren	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B4, B5 en B6

UITWERKING P/EO/1.2

P/EO/1.2.1 de verkoopomgeving verkoopklaar maken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 begrippen en technieken bij het in stand houden en aanvullen van een presentatie toepassen, zoals: spiegelen, fifo en lifo, uiterste verkoopdatum, ten minste houdbaar tot	x	x	x
2 inpakken, ompakken en verpakken toepassen	x	x	x
3 activiteiten uitvoeren die bijdragen aan de verzorging en netheid van de verkoopomgeving, zoals schoonmaken, producten recht- en terugzetten en rommel opruimen	x	x	x
4 artikelen prijzen	x	x	x

P/EO/1.2.2 artikelpresentaties maken aan de hand van een thema en een compositie

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 twee- en driedimensionale composities toepassen	x	x	x
2 artikelen presenteren met gebruikmaking van promotiemateriaal, prijskaartjes en decoratiemateriaal	x	x	x
3 gebruikmaken van ondersteunende hulpmiddelen en opbouwmaterialen	x	x	x
4 artikelen presenteren met behulp van een display, zoals: een eilanddisplay, kassadisplay en toonbankdisplay	x	x	x

P/EO/1.2.3 etaleren aan de hand van een thema en een compositie

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 een etalage realiseren waarbij rekening wordt gehouden met de volgende functies: – opvallen – aandacht trekken – tot kopen inspireren – informatie geven	x	x	x
2 etaleertechnieken toepassen	x	x	x
3 artikelen etaleren met gebruikmaking van promotiemateriaal, prijskaartjes en decoratiemateriaal	x	x	x
4 gebruikmaken van ondersteunende hulpmiddelen en opbouwmaterialen	x	x	x

P/EO/1.2.4 nevenactiviteiten realiseren om omzet te stimuleren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 een nevenactiviteit realiseren met als doel het stimuleren van de omzet	x	x	
1 een nevenactiviteit organiseren met als doel het stimuleren van de omzet			x

2 PROFIELMODULE SERVICE & SALES

Taken:

- service verlenen
- verkoopwerkzaamheden uitvoeren
- afrekenhandelingen verrichten
- online verkopen van goederen en diensten

Voor het uitvoeren van de taken beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

P/EO/2.1 SERVICE VERLENEN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 service voor, tijdens en na de verkoop uitvoeren	x	x	
2 communicatieve en sociale vaardigheden toepassen	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B3 en B4

UITWERKING P/EO/2.1

P/EO/2.1.1 service voor, tijdens en na de verkoop uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 informatie delen, zoals: voorzieningen op locatie, productinformatie, reviews en verzekering	x	x	
2 service bieden, zoals: reparatie aanvragen, artikel ruilen, artikel retourneren, artikel uitproberen, informatie geven voor onderhoud en het aanbieden van drinken	x	x	

P/EO/2.1.2 communicatieve en sociale vaardigheden toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 volgens algemeen geldende normen en omgangsvormen inspelen op klantbehoeften: – klanten te woord staan – klanten ontvangen, informeren en zo nodig doorverwijzen – verbaal en non-verbaal reageren op het gedrag van klanten – rustig en doordacht handelen – zich in kleding en uiterlijke verzorging presenteren	x	x	
2 de samenhang tussen de kwaliteit van het personeel en de klanttevredenheid toepassen, zoals: personeel als visitekaartje van het bedrijf, verkoopkwaliteit van het personeel, servicegerichtheid van het personeel, aanpassen en rekening houden met de bedrijfscultuur	x	x	

P/EO/2.2 VERKOOPWERKZAAMHEDEN UITVOEREN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 klanten benaderen	x	x	
2 klantenadvies geven op basis van artikelkennis	x	x	
3 een verkoopgesprek voeren	x	x	
4 decoratief inpakken	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1 en B3

P/EO/2.2.1 klanten benaderen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 op het juiste moment de klant benaderen	x	x	
2 op een representatieve wijze de klant benaderen	x	x	

P/EO/2.2.2 klantenadvies geven op basis van artikelkennis

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 artikelkennis toepassen: – praktische artikelkennis zoals: basiskennis ten aanzien van prijs, merk en type – technische artikelkennis zoals: specialistische kennis ten aanzien van materiaal, (technische) mogelijkheden, onderhoud, behandelvoorschrift en brandgevaar – commerciële artikelkennis zoals: verkoop bevorderende kennis ten aanzien van prijs-kwaliteit verhouding, trends, garantie, winstmarge en beschikbaarheid	x	x	
2 wettelijke eisen rondom etiketinformatie toepassen	x	x	

P/EO/2.2.3 een verkoopgesprek voeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 een gestructureerd verkoopgesprek voeren: – opening – behoeftenonderzoek – oplossingen presenteren – tonen en demonstreren – commitment verkrijgen	x	x	
2 verkoopvaardigheden toepassen: – luisteren naar de klant – vragen stellen, zoals: controlevragen, doorvragen, open vragen en gesloten vragen	x	x	
3 de volgende begrippen uitleggen: – koopbehoefte – koopmotieven – rationeel en emotioneel koopgedrag – plaatsvervangende verkoop	x	x	
4 de samenhang tussen deskundige advisering aan de klant en de omzet toepassen	x	x	
5 producten presenteren die een hogere omzet stimuleren, zoals: bijverkoop en upselling	x	x	

P/EO/2.2.4 decoratief inpakken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 naar wens van de klant een cadeau inpakken met hulpmiddelen, zoals: inpakpapier en decoratiematerialen	x	x	
2 een geschenkpakket of -mand samenstellen en inpakken, rekening houdend met de wensen van de klant, zoals: een thema, passend inpakmateriaal en het gebruik van decoratie	x	x	

P/EO/2.3 AFREKENHANDELINGEN VERRICHTEN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 artikelen afrekenen	x	x	
2 kassa opmaken	x	x	
3 omgaan met verschillende afreken- en betalingsvormen	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B3 en B4

P/EO/2.3.1 artikelen afrekenen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de artikelen afrekenen: – afrekenapparatuur gebruiksklaar maken – artikelen aanslaan – artikelen scannen – artikelen afwegen – correcties uitvoeren – betalingen ontvangen en controleren – kortings- en waardebonnen verwerken – betaalmiddelen gebruiken – wisselgeld terugtellen en -geven	x	x	

P/EO/2.3.2 kassa opmaken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de kassa afromen	x	x	
2 de kassa opmaken en verantwoorden	x	x	
3 de kassa afstorten	x	x	

P/EO/2.3.3 omgaan met verschillende afreken- en betalingsvormen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 diverse afreken- en betalingsvormen beschrijven, zoals: iDeal, contactloos betalen, zelfscan, creditcard, pinpas, contant en achteraf betalen. en click&collect.	x	x	
2 diverse afreken- en betalingsvormen gebruiken: – contant – pinpas – achteraf betalen – click&collect	x	x	

P/EO/2.4 ONLINE VERKOPEN VAN GOEDEREN EN DIENSTEN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 productpresentatie maken	x	x	
2 verkoopkanaal realiseren	x	x	
3 klanten werven en behouden	x	x	
4 wet – en regelgeving toepassen	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B3, B4, B5, B6

P/EO/2.4.1 productpresentatie maken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 een productfoto maken voor een gegeven doel en doelgroep: – achtergrond maken – product aantrekkelijk presenteren – foto maken – foto bewerken, zoals: licht en kleur	x	x	

P/EO/2.4.2 verkoopkanaal realiseren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 een passend verkoopkanaal selecteren, zoals: website, influencermarketing, eigen social media, affiliate marketing en click & collect.	x	x	
2 een verkoopkanaal inrichten voor een vooraf vastgesteld doel	x	x	

P/EO/2.4.3 klanten werven en behouden

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 verkoopkanalen selecteren die passen bij de doelgroep en aanbod van het bedrijf	x	x	
2 investeren in klantcontact en klantrelatie, zoals: het sturen van een attentie met bijzondere gelegenheden, snelle en persoonlijke reactie geven, adverteren via social media, review verzoeken uitzetten en chatcommunicatie verzorgen	x	x	

P/EO/2.4.4 wet – en regelgeving toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 algemene voorwaarden van online aankopen toepassen, zoals: levertermijn, bedenktijd, betalen, garantie en retourneren	x	x	
2 de regels rondom de bescherming persoonsgegevens, vanuit de wet AVG, benoemen voor klantgegevens	x	x	

3 PROFIELMODULE STOCK & SUPPLIES

Taken:

- magazijnwerkzaamheden uitvoeren
- voorraad beheren en bestellen

Voor het uitvoeren van de taken beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

P/EO/3.1 MAGAZIJNWERKZAAMHEDEN UITVOEREN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 goederen ontvangen	x	x	
2 goederen opslaan	x	x	
3 goederen verplaatsen	x	x	
4 goederen verzamelen	x	x	
5 goederen verpakken en verzenden	x	x	
6 omgaan met derving in een magazijn	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B2, B3, B4, B5, B6

UITWERKING P/EO/3.1

P/EO/3.1.1 goederen ontvangen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 assisteren bij de ontvangst van goederen, zoals: controleren van goederen en handelen bij het ontstaan van problemen en fouten bij de levering van goederen	x	x	
2 controles uitvoeren met behulp van: – bestelbon – pakbon – vrachtbrief	x	x	
3 manco, breuk of teveel controleren en registreren	x	x	

P/EO/3.1.2 goederen opslaan

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 open- en gesloten magazijnen benoemen	x	x	
2 de collecterende en/of distribuerende functie van een centraal magazijn of distributiecentrum in samenhang met de hubfunctie omschrijven		x	
3 goederen opslaan volgens een bepaald opslagsysteem	x	x	
4 goederen verwerken: – uitpakken – ompakken	x	x	

P/EO/3.1.3 goederen verplaatsen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 met behulp van passende transportmiddelen goederen op hun plaats zetten in het magazijn en de winkel: – steekwagen – rolcontainer – magazijndolly – tafelwagen	x	x	
2 de volgende transportmiddelen benoemen: – elektrische pompwagen – handpompwagen – heftruck – rollerband – reachtruck – geautomatiseerde opslagsystemen – industriële robots	x	x	

P/EO/3.1.4 goederen verzamelen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 goederen verzamelen, rekening houdend met: – grootte van de orders – aard van de goederen – afmetingen van de goederen – wijze van transport – magazijnlocatie	x	x	
2 een verzamelopdracht uitvoeren	x		
2 een verzamelopdracht opstellen en uitvoeren		x	

P/EO/3.1.5 goederen verpakken en verzenden

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 goederen verpakken en verzendklaar maken rekening houdend met: – het type product – de bestemming – de wijze van transport – het kostenaspect – bescherming – veiligheid – milieuaspecten – gewicht – waarde	x	x	
2 functie benoemen van transportverpakking, zoals: veiligheid, pictogrammen, bescherming, hygiëne	x	x	
3 functie benoemen van consumentenverpakking, zoals: aantrekkelijkheid, herkenbaarheid, bescherming en hygiëne	x	x	
4 documenten controleren en toevoegen, zoals: vrachtbrief, pakbon en retourbon	x	x	

P/EO/3.1.6 omgaan met derving in een magazijn

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 oorzaken van derving uitleggen: – niet-criminele derving zoals: administratieve fouten, controle- en werkfouten – criminele derving zoals: fraude, inbraak, diefstal	x	x	
2 gevolgen van niet-criminele derving beschrijven, zoals: hoge kosten en verzekeringskosten	x	x	
3 gevolgen van criminele derving beschrijven, zoals: hoge kosten, noodzaak inschakelen van politie, verzekeringskosten, gevoel van onveiligheid, wantrouwen tegenover het personeel	x	x	
4 maatregelen toepassen om derving te voorkomen, zoals: huisregels, diefstalpreventie, voorraadbeheer, magazijninrichting en het eigen handelen	x	x	

P/EO/3.2 VOORRAAD BEHEREN EN BESTELLEN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 voorraadbeheer uitvoeren	x	x	
2 goederen bestellen	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B2, B3, B4, B5, B6

UITWERKING P/EO/3.2

P/EO/3.2.1 voorraadbeheer uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de voorraadadministratie uitvoeren: – beginvoorraad bepalen – mutaties verwerken – eindvoorraad bepalen – voorraad waarderen – derving bepalen	x		
1 de voorraadadministratie uitvoeren: – beginvoorraad bepalen – mutaties verwerken – eindvoorraad bepalen – voorraad waarderen – derving bepalen – technische voorraad bepalen – economische voorraad berekenen – gemiddelde voorraad berekenen		x	
2 de voorraad inventariseren: – het tellen van de fysieke voorraad – het controleren van de status van de goederen – bevindingen vastleggen	x	x	

P/EO/3.2.2 goederen bestellen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de volgende begrippen met betrekking tot het bestellen van goederen toepassen: – bestelkosten – besteleenheid	x		
1 de volgende begrippen met betrekking tot het bestellen van goederen toepassen: – bestelkosten – besteleenheid – optimale bestelhoeveelheid – bestelfrequentie		x	
2 goederen bestellen, rekening houdend met: – minimum- en maximumvoorraad – afzet – levertijd – besteleenheid	x		
2 goederen bestellen, rekening houdend met: – minimum- en maximumvoorraad – afzet – levertijd – bestelkosten/ afleveringskosten – voorraadkosten: ruimte-, rente- en risicokosten – besteleenheid		x	
3 een intern bestelformulier invullen	x	x	

4 PROFIELMODULE OFFICE & SUPPORT

Taken:

- gegevens verwerken
- klantvriendelijk communiceren
- ondersteunende werkzaamheden uitvoeren

Voor het uitvoeren van de taken beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

P/EO/4.1 GEGEVENS VERWERKEN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 documenten sorteren en archiveren in de bedrijfsstructuur	x	x	x
2 gegevens beheren	x	x	x
3 inkoop- en verkoopadministratieve werkzaamheden uitvoeren	x	x	x
4 financiële gegevens verwerken	x	x	x
5 agenda beheren	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B4, B5, B6

UITWERKING P/EO/4.1

P/EO/4.1.1 documenten sorteren en archiveren in de bedrijfsstructuur

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 onderdelen van de administratie, ordenen, opbergen, opzoeken en verwerken in een administratieve omgeving: – ontvangen facturen – verzonden facturen – bankafschriften – kasadministratie en kasbonnetjes – offertes – inkoop- en verkoopoverzichten – correspondentie – relatiegegevens	x	x	x

P/EO/4.1.2 gegevens beheren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 onderhoud plegen aan bestanden, zoals: klantbestanden, leveranciersbestanden en personeelsbestanden	x	x	x
2 gegevens invoeren en bijhouden, zoals: kantoorartikelen en levensmiddelen	x	x	x
3 urenverantwoordingen verwerken	x	x	x
4 gegevens archiveren	x	x	x

P/EO/4.1.3 inkoop- en verkoopadministratieve werkzaamheden uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 gegevens voor de inkoopadministratie aanvragen, invullen en controleren, zoals: offerte, inkooporder en factuur	x	x	x
2 gegevens voor de verkoopadministratie opstellen en controleren, zoals: offerte, orderbevestiging en factuur	x	x	x
3 inkoop- en verkoopregister gebruiken en bijhouden	x	x	x

P/EO/4.1.4 financiële gegevens verwerken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 declaraties verwerken zoals: urenregistratie en kilometervergoeding	x	x	x
2 begroting opstellen voor een nevenactiviteit binnen de organisatie	x	x	x
3 tabellen en grafieken, op basis van aangereikte gegevens, opstellen en gebruiken in een spreadsheetprogramma zoals: lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen	x	x	x
4 financiële gegevens omzetten in indexcijfers			x

P/EO/4.1.5 agenda beheren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 een digitale agenda bijhouden: – afspraken maken, invoeren, verplaatsen, wijzigen en annuleren	x	x	x
2 agenda's afstemmen met anderen zoals: collega's, facilitaire dienstverlening en externe genodigden		x	x

P/EO/4.2 KLANTVRIENDELIJK COMMUNICEREN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 optreden als aanspreekpunt voor klanten/bezoekers	x	x	x
2 receptie-en baliewerkzaamheden uitvoeren	x	x	x
3 zakelijke communicatie verzorgen	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B3, B4, B5, B6

UITWERKING P/EO/4.2

P/EO/4.2.1 optreden als aanspreekpunt voor klanten en bezoekers

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 zowel fysiek, telefonisch als online communiceren, zoals: begroeten, informeren, adviseren, vragen en berichten beantwoorden, doorverwijzen en afspraken maken	x	x	x
2 omgaan met klachten van klanten en bezoekers: – begrip tonen voor de klant – gesprekstechnieken toepassen zoals: LSD, ANNA – grenzen van het eigen handelen hanteren en weten wanneer leidinggevende in te schakelen	x		
2 omgaan met klachten van klanten en bezoekers: – begrip tonen voor de klant – gesprekstechnieken toepassen zoals: LSD, ANNA – grenzen van het eigen handelen hanteren en weten wanneer leidinggevende in te schakelen – de oorzaak van klachten achterhalen – afspraken maken over afhandeling van de klacht – klachten van klanten/bezoekers vertalen naar betere dienstverlening		x	x

P/EO/4.2.2 receptie- en baliewerkzaamheden uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 vragen en wensen beantwoorden over goederen en diensten, zoals: abonnementen, facturen, levering, bestelling	x	x	x
2 bezoekers ontvangen: – bij bezoekers informatie inwinnen – bezoekers ontvangen, inschrijven, informeren en zo nodig doorverwijzen – bezoekers persoonlijk of telefonisch aankondigen – bezoekers afmelden, uitschrijven en uitgeleiden – afspraken maken met derden – ook in onverwachte situaties rustig en doordacht handelen	x	x	x
3 receptie-/balie en ontvangstruimte beheren, zoals: voorbereiden, controleren, klaar maken, schoonmaken, opruimen en materialen aanvullen	x	x	x

P/EO/4.2.3 zakelijke communicatie verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 berichten opstellen en versturen rekening houdend met lay-out, zoals: memo, notities en mail	x	x	x
2 communicatie met klanten en bezoekers onderhouden op diverse kanalen, zoals: de online bedrijfs-chat, sociale media en feedbackformulieren	x	x	x
3 mededelingen verwerken in notities	x	x	x
4 brief opstellen		x	x

P/EO/4.3 ONDERSTEUNENDE WERKZAAMHEDEN UITVOEREN

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1 facilitaire ondersteuning uitvoeren	x	x	
2 organisatorische werkzaamheden uitvoeren	x	x	x
3 dienstverlenende werkzaamheden uitvoeren	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B3, B4, B5, B6

UITWERKING P/EO/4.3

P/EO/4.3.1 facilitaire ondersteuning uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 werkzaamheden uitvoeren ten gunste van het organiseren van kleinschalige bijeenkomsten: – de ruimte inrichten volgens de wensen van de opdrachtgever – het laten verzorgen van de catering – de ruimte representatief houden	x	x	

P/EO/4.3.2 organisatorische werkzaamheden uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 werkzaamheden uitvoeren ten gunste van het organiseren van kleinschalige bijeenkomsten: – het maken van een route- en reisplanning – het maken van een deelnemerslijst – het maken en vastleggen van afspraken – het versturen van uitnodigingen – werk- en personeelsplanning maken – ondersteuning bieden bij het maken van een presentatie	x	x	x

P/EO/4.3.3 dienstverlenende werkzaamheden uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 een overleg notuleren aan de hand van een agenda		x	x
2 een actie- en besluitenlijst maken en bijwerken		x	x
3 documenten scannen, kopiëren, sorteren, samenvoegen, nieten, perforeren en verstrekken	x	x	x

BIJLAGE 2: TOELICHTING OP IN DE SYLLABUS GEBRUIKTE HANDELINGSWERKWOORDEN

Bij de formulering van de taken en deeltaken in de syllabus zijn wenselijke gedragvormen of -niveaus tot uitdrukking gebracht met handelingswerkwoorden.

Daarbij is uit gegaan van de verdeling in beoogd gedrag en de daarbij behorende handelingswerkwoorden (Tabel 1). In Tabel 1 zijn voorbeelden van handelingswerkwoorden beschreven. De tabel is geordend op basis van toenemende complexiteit, wat betekent dat de handelingswerkwoorden die bij kennis (K) horen, minder complex zijn dan de handelingswerkwoorden bij productieve vaardigheden (P), die als de meest complexe worden beschouwd.

In deze syllabus wordt per eindterm alleen het meest complexe handelingswerkwoord aangegeven. Van de leerling wordt verwacht dat die ook de onderliggende handelingswerkwoorden beheerst.

Bijvoorbeeld "de samenstelling van het assortiment analyseren" (1.1.2.4 KB/GL).

Het uitvoeren van een analyse vereist het beheersen van het handelingswerkwoord "analyseren". Dit handelingswerkwoord staat beschreven in Tabel 1 bij productieve vaardigheden (P). Bij het raadplegen van Tabel 1 moet de leerling niet alleen het handelingswerkwoord analyseren beheersen, maar ook de bijbehorende onderliggende handelingswerkwoorden bij reproductieve vaardigheden (R), inzicht (I) en kennis (K). Het volledig beheersen van deze handelingswerkwoorden stelt de leerling in staat een analyse uit te voeren.

Tabel 1 complexiteit handelingswerkwoorden kennis en vaardigheden

Naam van beoogd	(Werk)woorden behorend bij dit gedrag.
Kennis (K) (letterlijk terugvragen van geleerde kennis)	Herinneren, herkennen, opsommen, onderstrepen, herhalen, aflezen, (be)noemen, een definitie geven van, de werkwijze noemen van, bestempelen, aanwijzen.
Inzicht: begripsmatige kennis (I) (tonen van inzicht in het geleerde)	Aantonen, bewijzen, verklaren, interpreteren, plannen, in volgorde zetten, samenvatten, een voorbeeld geven van, tegenstrijdigheden aanwijzen, een vergelijking maken tussen, combineren, het verschil aangeven tussen, omschrijven, beschrijven, definiëren, uitleggen, classificeren, ordenen, indelen, beargumenteren, conclusies trekken, typeren, uitleggen.
Reproductieve vaardigheden (R) (toepassen van diverse vaardigheden in een bekende context)	Berekenen, afleiden uit, aantonen, vaststellen, oplossen, bewijzen, meten, testen, uitvoeren, demonstreren, vertalen, beschrijven, testen, monteren, toepassen (in concrete situaties), gebruiken, weergeven, verrichten, construeren (volgens instructie).
Productieve vaardigheden (P) (toepassen van diverse vaardigheden in een nieuwe context)	Dezelfde werkwoorden als onder R (reproductieve vaardigheden) maar dan in een nieuwe context. Onderzoeken, ontwerpen, analyseren, een opstelling maken, concluderen, organiseren, een planning maken, een vergadering voorzitten, beargumenteren, discussiëren, beoordelen, verdedigen, overleggen, een mening geven, construeren (zonder instructie), evalueren, samenwerken.

Men moet zich hierbij realiseren dat sprake is van **beoogd** gedrag. In de praktijk kan het gedrag dat daadwerkelijk wordt ingezet van een lager niveau zijn. Als een leerling bijvoorbeeld een bepaalde definitie al eens heeft gezien (of het volgende hoofdstuk al heeft gelezen), kan er sprake zijn van herkenning in plaats van inzicht. Veel productieve vaardigheden worden na een tijdje reproductief. Dit is niet te voorkomen. Belangrijk is dat gedacht wordt vanuit beoogd gedrag.

COLLEGE VOOR TOETSEN EN EXAMENS

Het College voor Toetsen en Examens is namens de overheid verantwoordelijk voor de kwaliteit en het niveau van de centrale examens en toetsen in Nederland. Het heeft verschillende examens en toetsen onder zijn hoede.

cvte.nl

SAMEN BOUWEN WE AAN GOEDE TOETSEN EN EXAMENS



Centrale Eindtoets primair onderwijs: de eindtoets die de overheid aanbiedt aan leerlingen uit groep 8. De uitkomst is een advies voor het best passende brugklatype. Centraleeindtoetspo.nl



Centrale examens voortgezet onderwijs: het centrale deel van de eindexamens vmbo, havo of vwo. Het diploma geeft toegang tot passend vervolgonderwijs. Examenblad.nl



Staatsexamens voortgezet onderwijs: examens voor iedereen die individueel of op vso-scholen niet in staat is via het regulier voortgezet onderwijs examen af te leggen. Staatsexamensvo.nl



Centrale examens middelbaar beroeps-onderwijs: centrale examens Nederlandse taal en Engels voor studenten in het mbo. De uitkomst is onderdeel van het mbo-diploma. Examenbladmbo.nl



Staatsexamens Nederlands als tweede taal: examens Nederlandse taal voor iedereen die Nederlands niet als moedertaal heeft. Het diploma toont aan dat het Nederlands voldoende is voor werk of opleiding. Staatsexamensnt2.nl