



College voor Examens

ECONOMIE EN ONDERNEMEN VMBO

SYLLABUS CENTRAAL EXAMEN PILOT 2015

Versie april 2014

Inhoud

Voorwoord	4
Kern	6
Profieldelen	8
1 Profieldeel Commercieel	8
P/EO/1.1 de marketinginstrumenten toepassen ten aanzien van product, plaats en prijs	8
P/EO/1.2 de marketinginstrumenten toepassen ten aanzien van personeel, promotie en prestatie	11
P/EO/1.3 de kandidaat kan een verkoop(klant)gesprek uitvoeren en de kassa bedienen	16
2 Profieldeel Secretarieel	18
P/EO/2.1 backoffice werkzaamheden uitvoeren	18
P/EO/2.2 frontoffice werkzaamheden uitvoeren	20
3 Profieldeel Logistiek	22
P/EO/3.1 magazijn beheren	22
P/EO/3.2 een bijdrage leveren aan het goederenbeheer	26
P/EO/3.3 een bijdrage leveren aan het administratieve voorraadbeheer	29
4 Profieldeel Administratie	31
P/EO/4.1 kennis van (handels)ondernemingen herkennen of benoemen	31
P/EO/4.2 financieel en administratief beheer van (handels)ondernemingen ondersteunen	34
Bijlage 1: Rekeningschema	37
Bijlage 2: toelichting op in de syllabus gebruikte handelingswerkwoorden	38

Voorwoord

In juni 2013 zijn de zes conceptexamenprogramma's vastgesteld voor de profielen:

- Bouwen, Wonen en Interieur (BWI)
- Produceren, Installeren en Energie (PIE)
- Mobiliteit en Transport (M&T)
- Zorg en Welzijn (Z&W)
- Economie en Ondernemen (E&O)
- Horeca, Bakken en Recreatie(HBR)

De conceptexamenprogramma's voor de pilot van 2015 zijn te downloaden op www.vernieuwingvmbo.nl. Deze conceptexamenprogramma's worden beproefd in een pilot waaraan in totaal ongeveer 40 pilotscholen meedoen. De pilotscholen zijn in augustus 2013 in leerjaar 3 gestart met het onderwijs volgens de conceptexamenprogramma's. De leerlingen van de pilotscholen leggen in het examenjaar 2015 een pilot-centraal examen (pilot-CE) af. In het examenprogramma zijn de exameneenheden aangewezen waarover het centraal examen (CE) zich uitstrekt: het CE-deel van het examenprogramma.

Het College voor Examens (CvE) geeft in een syllabus een toelichting op het CE-deel van het examenprogramma. Behalve een beschrijving van de exameneisen voor een centraal examen kan de syllabus verdere informatie over het centraal examen bevatten, bijvoorbeeld over een of meer van de volgende onderwerpen: specificaties van examenstof, begrippenlijsten.

Ten aanzien van de syllabus is nog het volgende op te merken. De functie ervan 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 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 gevoelen in het verlengde daarvan ligt. Een syllabus is zodoende een hulpmiddel voor degenen die anderen of 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. Daarvoor worden door de SLO handreikingen geproduceerd die niet in deze uitgave zijn opgenomen.

Deze syllabus geldt voor het pilot-CE van 2015.

Voor het examenjaar 2016 wordt een nieuwe syllabus vastgesteld.

Het CvE 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.

Het CvE 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 CvE zich steeds aanbevolen. U kunt die zenden aan info@cve.nl of aan CvE, Postbus 315, 3500 AH Utrecht.

De voorzitter van het College voor Examens,

Drs. H.W. Laan

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 vaardigheden uit het A-deel kunnen in de centrale examens getoetst worden.

- A1. de Nederlandse taal in opleidings- en beroepssituaties gebruiken;
- A2. informatie op allerlei manieren overzichtelijk en efficiënt verzamelen, ordenen en weergeven;
- A3. voor opleiding en beroep relevante berekeningen uitvoeren;
- A4. plannen en organiseren in een beroeps(opleiding) gerelateerde situatie;
- A5. 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;
- A6. mondeling en schriftelijk rapporteren over de uitgevoerde werkzaamheden; onder meer over de planning, voorbereiding, proces en product;
- A7. reflecteren op de eigen werkwijze en op de kwaliteit van het eigen werk;
- A8. samenwerken en overleggen bij het uitvoeren van werkzaamheden;
- A9. werkzaamheden volgens de voorschriften en op een veilige wijze uitvoeren;
- A10. economisch bewust en duurzaam omgaan met materialen en middelen;
- A11. professionele hulpmiddelen gebruiken en hun werking uitleggen;
- A12. hygiënisch werken;
- A13. milieubewust handelen;
- A14. zich aan- en inpassen in een bedrijfscultuur.
- A15. Voldoen aan de algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche;
- A16. In een (gesimuleerde) beroepssituatie en stage in een bedrijf omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht.

B. Professionele kennis en vaardigheden

Voor het B-deel wordt per profieldeel aangegeven welke vaardigheden in het centrale examens getoetst kunnen worden.

- B1. commerciële instelling tonen, met name marktonderzoek uitvoeren, klant- en servicegerichte houding aannemen, verkopen uitvoeren;
- B2. communicatieve vaardigheden toepassen onder meer telefoneren, vergaderen, presenteren en overtuigen;
- B3. ICT- vaardigheden toepassen, met name kantoorautomatisering, (officepakket), administratieve applicaties, correspondentie;
- B4. ondernemersvaardigheden tonen; onder meer initiatief tonen, innoveren, creatief zijn, kansen zien;
- B5. werken volgens een bedrijfsconcept, bijvoorbeeld in winkel-, recreatie- en horecaformules;
- B6. berekenen van opbrengsten, kosten en winst.

C. Loopbaanoriëntatie en –ontwikkeling

De vaardigheden uit deel C worden niet in het centrale examens getoetst.

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':

- 1 Wat kan ik het best en hoe weet ik dat? [Kwaliteitenreflectie]
- 2 Waar ga en sta ik voor en waarom dan? [Motievenreflectie]
- 3 Waar ben ik het meest op mijn plek en waarom daar? [Werkexploratie]
- 4 Hoe bereik ik mijn doel en waarom zo? [Loopbaansturing]
- 5 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

In het CE kunnen de volgende eindtermen uit de kern worden getoetst.

A 1 t/m 16 kunnen in alle profieldelen worden getoetst.

	commercieel	Secretarieel	Logistiek	Administratie
B1	x	x	x	x
B2	x	x	x	x
B3	x	x	x	x
B4	x	x	x	x
B5	x	x	x	x
B6	x		x	x

Loopbaanoriëntatie en –ontwikkeling worden niet in het CE getoetst.

Profieldelen

1 Profieldeel Commercieel

Taak:

De marketinginstrumenten toepassen ten aanzien van product, plaats, prijs, personeel, promotie, presentatie, een verkoop(klant)gesprek voeren en de kassa bedienen.

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

P/EO/1.1 de marketinginstrumenten toepassen ten aanzien van product, plaats en prijs

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. assortimentskennis verwerven - belang van het assortimentskennis onderkennen en toepassen - kern- en randassortiment, artikelgroepen, soorten en variaties, follow-up, complementaire goederen en impulsgoederen, concurrerend artikel, verwantschappen, bijverkoop herkennen en toepassen	x	x	x
2. kenmerken van doelgroepen, soorten winkels de omgeving van de winkel herkennen en toepassen	x	x	x
3. omschrijven hoe prijskenmerken worden gebruikt om de prijs te bepalen	x	x	x

Uitwerking P/EO/1.1

P/EO/1.1.1 assortimentskennis verwerven

In dit verband kan de kandidaat	BB	KB	GL
1. de indeling van het assortiment herkennen - breedte - lengte - diepte - consistentie	x		
2. de indeling van het assortiment herkennen en uitleggen - breedte - lengte - diepte - consistentie		x	
3. de indeling van het assortiment herkennen, omschrijven en analyseren - breedte - lengte - diepte - consistentie			x
4. de volgende begrippen herkennen: - kern- en randassortiment, standaardartikelen, rand- of nevenartikelen, nieuwe artikelen, complementaire artikelen, follow-up artikelen, (prijs)aanbiedingen, rage-artikelen, concurrerende artikelen en impulsartikelen	x		
5. de volgende begrippen herkennen en uitleggen: - kern- en randassortiment, standaardartikelen, rand- of nevenartikelen, nieuwe artikelen,		x	x

complementaire artikelen, follow-up artikelen, (prijs)aanbiedingen, rage-artikelen, concurrerende artikelen en impulsartikelen			
6. verschillende merken herkennen - A-, B- en C-merk, fabrieksmerk en huismerk	x		
7. verschillende merken herkennen en uitleggen: - A-, B- en C-merk, fabrieksmerk en huismerk		x	x
8. het belang van het voeren van een merkbeleid voor de detaillist uitleggen		x	x
9. de samenhang tussen het marketinginstrument product en de overige, in de deeltaken genoemde, marketinginstrumenten herkennen		x	
10. de samenhang tussen het marketinginstrument product en de overige, in de deeltaken genoemde, marketinginstrumenten herkennen en uitleggen		x	
11. de samenhang tussen het marketinginstrument product en de overige in de deeltaken genoemde, marketinginstrumenten herkennen, uitleggen en toepassen			x

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

P/EO/1.1.2 kernmerken van doelgroepen, soorten winkels (winkelcentra, buurtwinkels, woonboulevards et cetera) en de omgeving van de winkel herkennen en toepassen (verzorgingsgebied: primair, secundair)

In dit verband kan de kandidaat	BB	KB	GL
1. doel en functie van distributie benoemen	x	x	x
2. de begrippen directe en indirecte distributie - voorbeelden noemen	x		
3. de begrippen directe en indirecte distributie - uitleggen - voorbeelden noemen		x	x
4. het naast elkaar of geïntegreerd inzetten van verschillende distributiekkanalen om met klanten in contact te komen en/of producten te verkopen, herkennen		x	
5. het naast elkaar of geïntegreerd inzetten van verschillende distributiekkanalen om met klanten in contact te komen en/of producten te verkopen, herkennen en toepassen			x
6. de samenhang tussen voorraadbeleid van een onderneming en distributievormen in de retail herkennen en uitleggen		x	
7. de samenhang tussen voorraadbeleid van een onderneming en distributievormen in de retail herkennen, uitleggen en toepassen			x
8. de begrippen groothandel en retail herkennen en uitleggen	x	x	x
9. de begrippen branches en brancheorganisaties herkennen	x		
10. de begrippen branches en brancheorganisaties herkennen en uitleggen		x	x

11. de begrippen fysieke winkellocatie en webshop herkennen - A-locatie, B-locatie, C-locatie,	x		
12. de begrippen fysieke winkellocatie en webshop herkennen en toepassen - A-locatie, B-locatie, C-locatie,		x	x
13. winkelvormen zoals: discount, supermarkt, speciaalzaak en warenhuis herkennen	x		
14. winkelvormen zoals: discount, supermarkt, speciaalzaak en warenhuis herkennen en uitleggen		x	x
15. de samenhang tussen winkelvorm respectievelijk locatie en de huisvestingskosten uitleggen	x	x	x
16. de begrippen primair en secundair verzorgingsgebied herkennen	x		
17. de begrippen primair en secundair verzorgingsgebied herkennen en uitleggen		x	
18. de begrippen primair en secundair verzorgingsgebied herkennen, uitleggen en toepassen			x
19. de begrippen koopkracht, koopkrachtbinding, toevloeiing en afvloeiing van koopkracht herkennen	x		
20. de begrippen koopkracht, koopkrachtbinding, toevloeiing en afvloeiing van koopkracht herkennen en toepassen		x	x
21. de samenhang tussen het marketinginstrument plaats en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten herkennen en uitleggen	x		
22. de samenhang tussen het marketinginstrument plaats en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten herkennen, uitleggen en toepassen		x	x

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

P/EO/1.1.3 omschrijven hoe prijskenmerken worden gebruikt om de prijs te bepalen (prijsofbouw, psychologische prijs, bodemprijs, adviesprijs concurrentie, doelgroep, imago)

In dit verband kan de kandidaat	BB	KB	GL
1. de samenhang tussen het prijsniveau, de vestigingsplaats en het assortiment uitleggen	x	x	
2. de samenhang tussen het prijsniveau, de vestigingsplaats en het assortiment uitleggen en toepassen			x
3. de begrippen inflatie en consumentenprijsindex herkennen, uitleggen en toepassen		x	x
4. de functie van de kostprijs herkennen - voor de prijsstelling - voor de winstberekeningen	x		
5. de functie van de kostprijs herkennen, uitleggen en toepassen - voor de prijsstelling - voor de winstberekeningen		x	x
6. de begrippen met betrekking tot het instrument prijs herkennen, zoals: - price-range, consumentenprijs, netto verkoopprijs, inkoopprijs, adviesprijs,	x		

prijs/kwaliteitsverhouding, prijsconcurrentie, psychologische prijs en bodemprijs				
7.	de begrippen met betrekking tot het instrument prijs, herkennen en toepassen, zoals: - price-range, consumentenprijs, netto verkoopprijs, inkoopprijs, adviesprijs, prijs/kwaliteitsverhouding, prijsconcurrentie psychologische prijs, bodemprijs, prijscalculatie, prijstactiek, prijsimage, verticale prijsbinding, prijsdrempel, prijs en status, prijsperceptie, pricelining en prijsgevoeligheid		x	
8.	de begrippen met betrekking tot het instrument prijs, herkennen, uitleggen en toepassen, zoals: - price-range, consumentenprijs, netto verkoopprijs, inkoopprijs, adviesprijs, prijs/kwaliteitsverhouding, prijsconcurrentie psychologische prijs, bodemprijs, prijscalculatie, prijstactiek, prijsimage, verticale prijsbinding, prijsdrempel, prijs en status, prijsperceptie, pricelining en prijsgevoeligheid			x
9.	de samenhang tussen het marketinginstrument prijs en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten herkennen en uitleggen	x		
10.	de samenhang tussen het marketinginstrument prijs en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten herkennen, uitleggen en toepassen		x	x

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

P/EO/1.2 de marketinginstrumenten toepassen ten aanzien van personeel, promotie en prestatie

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. de bedrijfsformule herkennen en er naar handelen ten aanzien van personeel, promotie en presentatie	x	x	x
2. belang van vakkennis en artikelkennis kennen en toepassen	x	x	x
3. de functies en vormen van reclame herkennen en toepassen	x	x	x
4. eenvoudig promotiemateriaal ontwerpen en maken, voor winkel en internetverkopen	x	x	x
5. een artikelpresentatie maken	x	x	x
6. etalagewerkzaamheden uitvoeren	x	x	x
7. goederen inpakken	x	x	x
8. winkelinrichting ontwerpen	x	x	x
9. een winkelformule ontwikkelen en uitvoeren	x	x	x

Uitwerking P/EO/1.2

P/EO/1.2.1 de bedrijfsformule herkennen en er naar handelen ten aanzien van personeel, promotie en presentatie

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. het begrip bedrijfsformule (winkel formule) herkennen	x		
2. het begrip bedrijfsformule (winkel formule) herkennen en omschrijven		x	
3. het begrip bedrijfsformule (winkel formule) herkennen, omschrijven en toepassen			x
4. de belangrijkste elementen uit de bedrijfsformule (winkel formule) herkennen - doelgroep - assortiment - positie t.o.v. concurrenten	x		
5. de belangrijkste elementen uit de bedrijfsformule (winkel formule) herkennen, omschrijven en toepassen: - doelgroep - assortiment - positie t.o.v. concurrenten		x	x
6. instrumenten waarmee de winkel formule wordt vorm gegeven, herkennen en toepassen: - (vestigings)plaats, product, prijs(niveau), promotie, personeel en (winkel)presentatie	x	x	x

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

P/EO/1.2.2 belang van vakkennis en artikelkennis kennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. soorten artikelkennis herkennen en toepassen - praktische artikelkennis - technische artikelkennis - commerciële artikelkennis - etiketinformatie	x	x	x
2. de samenhang tussen deskundige advisering van de klant en omzet herkennen en toepassen		x	x
3. de samenhang tussen de kwaliteit van het personeel en de klanttevredenheid herkennen en toepassen - personeel als visitekaartje van het bedrijf - verkoopkwaliteit van het personeel - servicegerichtheid van het personeel		x	x
4. de samenhang tussen het marketinginstrument personeel en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten herkennen en uitleggen	x	x	
5. de samenhang tussen het marketinginstrument personeel en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten herkennen, uitleggen en toepassen			x
6. ontwikkelingen in de marketing onder invloed van social media herkennen:	x		

<ul style="list-style-type: none"> - beïnvloeding koopgedrag via social media - veranderende rol van de verkoper (van 'verkopen' naar 'begeleiden') - initiatief verschuift van verkoper naar klant 			
7. ontwikkelingen in de marketing onder invloed van social media herkennen en uitleggen: <ul style="list-style-type: none"> - beïnvloeding koopgedrag via social media - veranderende rol van de verkoper (van 'verkopen' naar 'begeleiden') - initiatief verschuift van verkoper naar klant 		x	x

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

P/EO/1.2.3 de functies en vormen van reclame herkennen en toepassen (naamsbekendheid vergroten, imago verbeteren, informatie geven, de omzet verhogen, consumententest)

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. functies van reclame herkennen zoals: <ul style="list-style-type: none"> - communicatie met de potentiële klant - bevorderen van de consumptie - verleiden van de consument tot aanschaf van producten en diensten - creëren en versterken van een merkimago - bevorderen van de merktrouw 	x		
2. functies van reclame herkennen en toepassen zoals: <ul style="list-style-type: none"> - communicatie met de potentiële klant - bevorderen van de consumptie - verleiden van de consument tot aanschaf van producten en diensten - creëren en versterken van een merkimago - bevorderen van de merktrouw 		x	x
3. vormen van reclame herkennen en toepassen zoals: <ul style="list-style-type: none"> - print - audio visuele - internet - mond tot mond 	x	x	x
4. de samenhang tussen het marketinginstrument promotie en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten herkennen en uitleggen	x	x	
5. de samenhang tussen het marketinginstrument promotie en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten herkennen, uitleggen en toepassen			x

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

P/EO/1.2.4 eenvoudig promotiemateriaal ontwerpen en maken, voor winkel en internetverkoop (tekstkaarten, posters, folders, borden, illustraties, tassen, logo)

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. twee- en driedimensionale vormen, zoals tekstkaarten, posters, folders, borden, illustraties, tassen, logo, artikelen, decoraties en opbouwmaterialen maken en toepassen in (digitale) presentaties op basis van een bestaand of zelfgemaakt eigen ontwerp m.b.v. ontwerpprogramma's	x	x	x

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

P/EO/1.2.5 een artikelpresentatie maken (display, vormgeving, zie ook etaleren)

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de begrippen: huisstijl, attentiewaarde, brandpunten, verkoopsterke en verkoopzwakke zones, diefstalpreventie, hygiëne en eyecatchers herkennen en uitleggen	x		
2. de begrippen: huisstijl, attentiewaarde, brandpunten, verkoopsterke en verkoopzwakke zones, diefstalpreventie, hygiëne en eyecatchers uitleggen en toepassen		x	x
3. het belang van een artikelpresentatie voor de retailer uitleggen	x		
4. het belang van een artikelpresentatie voor de retailer uitleggen en toepassen		x	x
5. twee- en driedimensionale composities en etaleertechnieken toepassen	x	x	x
6. artikelen presenteren met gebruikmaking van aangeleverd(e) of zelf ontwikkeld(e) promotiemateriaal, prijskaarten (schapstickers) en decoratiemateriaal	x	x	x
7. de onderstaande technieken/begrippen bij het in stand houden en/of aanvullen van een presentatie toepassen: <ul style="list-style-type: none"> - schappenplan - spiegelen - fifo, lifo, - uiterste verkoopdatum - tenminste houdbaar tot - blokken en restaureren 	x	x	x

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

P/EO/1.2.6 etalagewerkzaamheden uitvoeren (attentiewaarde, eyecatchers, doelgroep, soorten etalages, compositie)

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. functies van een etalage herkennen en toepassen <ul style="list-style-type: none"> - opvallen - aandacht trekken/ eyecatchers - tot kopen inspireren 	x	x	x
2. etalagetypen herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - open etalage - gesloten etalage - inloopwinkel 	x		
3. etalagetypen herkennen en omschrijven: <ul style="list-style-type: none"> - open etalage - gesloten etalage - inloopwinkel 		x	x

4. de samenhang tussen het marketinginstrument presentatie en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten uitleggen	x	x	
5. de samenhang tussen het marketinginstrument presentatie en de overige in de deeltaken genoemde marketinginstrumenten uitleggen en toepassen			x

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

P/EO/1.2.7 goederen inpakken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de begrippen inpakken, ompakken en verpakken herkennen en benoemen	x	x	x
2. de basis inpaktechnieken toepassen <ul style="list-style-type: none"> - omwickelen - vouwen - omdozen - inrollen 	x	x	x

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

P/EO/1.2.8 winkelinrichting ontwerpen (routing, indeling, brandpunten, schappenplan)

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de functies en het doel van de winkelinrichting herkennen en benoemen: <ul style="list-style-type: none"> - eyecatcher/ brandpunten - winkelindeling - routing - schappenplan 	x	x	x
2. een aangereikt of eigen ontwerp van een winkelinrichting uitvoeren eventueel met behulp van een ontwerpprogramma	x	x	x

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

P/EO/1.2.9 een winkelformule ontwikkelen en uitvoeren (imago, sfeer, klantenbinding)

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. uitleggen dat imago, sfeer en klantenbinding belangrijke aandachtspunten zijn bij het ontwikkelen en uitvoeren van een winkelformule	x	x	x

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

P/EO/1.3 de kandidaat kan een verkoop(klant)gesprek uitvoeren en de kassa bedienen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. de verkoopfasen doorlopen, met name het verkopen van een product, communiceren met de klant	x	x	x
2. kassahandelingen verrichten, met name kassa gebruiksklaar maken, afrekenen, wisselgeld, veiligheid, derving	x	x	x

Uitwerking P/EO/1.3

P/EO/1.3.1 de verkoopfasen doorlopen, met name het verkopen van een product, communiceren met de klant

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. volgens algemeen geldende normen en omgangsvormen: <ul style="list-style-type: none"> - klanten te woord staan - klanten opvangen, informeren en zo nodig doorverwijzen - correct reageren (verbaal en non verbaal) op het gedrag van klanten - rustig en doordacht handelen ook in onverwachte situaties - zich in kleding en uiterlijke verzorging presenteren 	x	x	x
2. de volgende begrippen herkennen en uitleggen <ul style="list-style-type: none"> - koopbehoefte - koopmotieven - rationeel en emotioneel koopgedrag - plaatsvervangende verkoop - bijverkoop 	x	x	x
3. een verkoop(klant)gesprek voeren <ul style="list-style-type: none"> - opening - behoeftenonderzoek - deskundigheid aantonen - commitment verkrijgen 	x	x	x
4. het verzorgen van de after sales zoals: <ul style="list-style-type: none"> - de servicevraag herkennen en service verlenen - klachten afhandelen - garantie verlenen - klachtenprocedure toepassen 		x	x
5. de vervaging van het onderscheid tussen informeren, verkopen en afrekenen in de detailhandel herkennen	x		
6. de vervaging van het onderscheid tussen informeren, verkopen en afrekenen in de detailhandel herkennen en uitleggen		x	x

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

P/EO/1.3.2 kassahandelingen verrichten, met name kassa gebruiksklaar maken, afrekenen, wisselgeld, veiligheid, derving

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de functies van afrekenapparatuur voor de detaillist en voor de klant herkennen en uitleggen	x	x	x
2. artikelen afrekenen <ul style="list-style-type: none"> - de afrekenapparatuur gebruiksklaar maken - artikelen scannen - artikelen afwegen - correcties uitvoeren - omgaan met verschillende betalingsvormen - betalingen ontvangen en checken - kortings- en waardebonnen verwerken - de betaalmiddelen gebruiken - het wisselgeldschema toepassen 	x	x	x
3. de kassa afstorten	x	x	x
4. de kas verantwoorden		x	x

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

2 Profieldeel Secretarieel

Taak:

Secretariële werkzaamheden uitvoeren

- backoffice werkzaamheden
- frontoffice werkzaamheden

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

P/EO/2.1 backoffice werkzaamheden uitvoeren

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. het agendabeheer voeren, met name afspraken maken en noteren, verplaatsen, annuleren	x	x	x
2. bijeenkomsten organiseren, met name ondersteuning bij het voorbereiden en houden van bijeenkomsten, correspondentie hierover	x	x	x
3. communicatie verzorgen, met name telefoongesprekken, e-mailen, notities, memo's, verslaglegging	x	x	x
4. de post verzorgen, met name in- en uitgaande post, frankeren	x	x	x
5. secretariële ondersteuning verrichten, met name werkplanning, kopiëren, archiveren, (reis)planning, informatie ten behoeve van het personeel	x	x	x

Uitwerking P/EO/2.1

P/EO/2.1.1 het agendabeheer voeren, met name afspraken maken en noteren, verplaatsen, annuleren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. een digitale agenda bijhouden <ul style="list-style-type: none"> - maken, verplaatsen en annuleren van afspraken - genereren van actielijsten 	x	x	x
2. agendabeheer en telefoonbeheer afstemmen		x	x

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

P/EO/2.1.2 bijeenkomsten organiseren, met name ondersteuning bij het voorbereiden en houden van bijeenkomsten, correspondentie hierover

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. kleinschalige bijeenkomsten organiseren en voorbereiden <ul style="list-style-type: none"> - maken van een planning - maken van een deelnemerslijst - maken en vastleggen van afspraken - regelen van een vergaderruimte en de zaalopstelling - hulpmiddelen regelen zoals een microfoon, beamer, computer - versturen van uitnodigingen 	x	x	x

- catering doen verzorgen			
---------------------------	--	--	--

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

P/EO/2.1.3 communicatie verzorgen, met name telefoongesprekken, e-mailen, notities, memo's, verslaglegging

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. binnenkomende telefoongesprekken aannemen en afhandelen - doorverbinden, informatie verstrekken, aannemen van berichten - verwerken van berichten in telefoonnotities en/of memo's	x	x	x
2. zakelijke berichten, o.a. via e-mail en social media ontvangen, opstellen, doorsturen en/of afhandelen	x	x	x
3. de notulen (actie- en besluitenlijst) van een overleg uitwerken		x	x
4. een uitnodiging maken met behulp van een tekstverwerkingsprogramma	x	x	x

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

P/EO/2.1.4 de post verzorgen, met name in- en uitgaande post, frankeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de (digitale) post verzorgen - ontvangen, registreren, sorteren en intern distribueren - eenvoudige adressenbestanden bijhouden - verzamelen, registreren, frankeren en verzenden	x	x	x

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

P/EO/2.1.5 secretariële ondersteuning verrichten, met name werkplanning, kopiëren, archiveren, (reis)planning, informatie ten behoeve van het personeel

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. documenten scannen, kopiëren en archiveren	x	x	x
2. werkplanningen en medewerkersplanningen maken	x	x	x
3. een reis- en routeplan maken al dan niet m.b.v. een applicatie	x	x	x
4. het bijhouden van bijv. urenverantwoordingen in spreadsheetprogramma's en databaseprogramma's	x	x	x

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

P/EO/2.2 frontoffice werkzaamheden uitvoeren

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. communicatie verzorgen, met name telefoongesprekken, e-mailen, notities, memo's	x	x	x
2. klachten afhandelen, met name vragen en klachten aannemen en registreren	x	x	x
3. klanten ontvangen, met name servicebalie werkzaamheden verrichten	x	x	x
4. bezoekers ontvangen, met name begroeten, doorverwijzen, informatie verstrekken	x	x	x
5. het bedrijf presenteren, met name persoonlijke uitstraling, presentatietechnieken	x	x	x

Uitwerking P/EO/2.2

P/EO/2.2.1 communicatie verzorgen, met name telefoongesprekken, e-mailen, notities, memo's

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. binnenkomende telefoongesprekken aannemen en afhandelen <ul style="list-style-type: none"> - doorverbinden, informatie verstrekken, aannemen van berichten, - verwerken van (email)berichten in telefoonnotities en/of memo's 	x	x	x
2. digitale berichten versturen, o.a. via e-mail, en social media	x	x	x
3. notities en memo's opstellen		x	x

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

P/EO/2.2.2 klachten afhandelen, met name vragen en klachten aannemen en registreren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de juiste gesprekstechnieken toepassen bij klachten <ul style="list-style-type: none"> - oorzaken van klachten achterhalen - omgaan met klachten van klanten/bezoekers - afspraken maken over klachtenafhandeling en nazorg - klachten van klanten/bezoekers vertalen naar betere dienstverlening 	x	x	x

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

P/EO/2.2.3 klanten ontvangen, met name servicebalie werkzaamheden verrichten

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. (potentiële) klanten ontvangen en te woord staan, vragen en/of wensen beantwoorden met betrekking tot goederen en diensten, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - abonnementen - facturen - levering 	x	x	x

- bestelling			
--------------	--	--	--

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

P/EO/2.2.4 bezoekers ontvangen, met name begroeten, doorverwijzen, informatie verstrekken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. volgens algemeen geldende normen omgangsvormen: <ul style="list-style-type: none"> - bezoekers te woord staan - 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

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

P/EO/2.2.5 het bedrijf presenteren, met name persoonlijke uitstraling, presentatietechnieken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. ondersteuning leveren bij de bediening van: <ul style="list-style-type: none"> - presentatieapparatuur - een presentatieprogramma 	x	x	x
2. het bedrijf representeren <ul style="list-style-type: none"> - zich in kleding en uiterlijke verzorging presenteren volgens de voor bedrijven gangbare normen - de ontvangstruimte representatief houden 	x	x	x
3. ontwikkelingen in de secretariële ondersteuning onder invloed van <ul style="list-style-type: none"> - digitalisering - verandering in bedrijfsprocessen - het nieuwe werken - veranderingen op de arbeidsmarkt - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden herkennen 	x		
4. ontwikkelingen in de secretariële ondersteuning onder invloed van <ul style="list-style-type: none"> - digitalisering - verandering in bedrijfsprocessen - het nieuwe werken - veranderingen op de arbeidsmarkt - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden herkennen en uitleggen 		x	x

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

3 Profieldeel Logistiek

Taak:

Magazijnwerkzaamheden uitvoeren t.a.v.

- het magazijnbeheer
- het goederenbeheer
- het administratieve voorraadbeheer

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

P/EO/3.1 magazijn beheren

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. gestelde eisen aan een magazijn herkennen en toepassen, met name, bereikbaarheid, indeling, veiligheid	x	x	
2. functies en soorten van magazijnen, open, gesloten en centraal herkennen en met name ontvangst, opslag en uitlevering van goederen toepassen	x	x	
3. ARBO wetgeving toepassen en hygiëne aspecten en schoonmaakaspecten uitvoeren met name kennis van schoonmaakattributen en schoonmaakmiddelen en hygiënische maatregelen toegepast bij het soort producten in het magazijn, Arbowet, veilig werken	x	x	
4. met vervoersdocumenten werken, leveringsvoorwaarden toepassen en transportmiddelen hanteren met name lezen, controleren en maken van een pakbon en vrachtbrief, remboursement	x	x	
5. het herkennen van de bedrijfskolom, met name grondstof, fabriek, groothandel en tussenhandel	x	x	

Uitwerking P/EO/3.1

P/EO/3.1.1 gestelde eisen aan een magazijn herkennen en toepassen, met name, bereikbaarheid, indeling, veiligheid

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. factoren herkennen die van belang zijn voor de organisatie van een magazijn <ul style="list-style-type: none"> - ergonomie - soort product - hoeveelheid producten - af te leggen route - ondersteunende diensten - tijdsaspect - doorstroming - veiligheid 	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B5

P/EO/3.1.2 functies en soorten van magazijnen, open, gesloten en centraal herkennen en met name ontvangst, opslag en uitlevering van goederen toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. soorten magazijnen herkennen: - een doorvoer- of tussenmagazijn - een groothandelsmagazijn - een winkelmagazijn - open en gesloten magazijn	x		
2. soorten magazijn herkennen en benoemen: - een doorvoer- of tussenmagazijn - een groothandelsmagazijn - een winkelmagazijn - open en gesloten magazijn		x	
3. ontwikkelingen in het magazijnbeheer herkennen als gevolg van automatisering, veranderen van methoden van voorraadbeheersing, verkopen via internet en het uitbesteden van magazijnwerkzaamheden	x		
4. ontwikkelingen in het magazijnbeheer herkennen en benoemen als gevolg van automatisering, veranderen van methoden van voorraadbeheersing, verkopen via internet en het uitbesteden van magazijnwerkzaamheden		x	
5. de ontvangst en opslag van goederen uitvoeren: - helpen bij het lossen van goederen - sorteren en tellen van goederen - scannen van goederen in de computer - goederen voorzien van de juiste labels	x	x	
6. behandelen van goederen: - uitpakken, ompakken, prijzen, prijzen controleren - distribueren	x	x	
7. verzamelen van orders: - orderpicken - controleren van de orders met de computer	x	x	
8. verzend- en verkoopklaar maken van goederen: - assisteren bij het laden van de goederen	x	x	
9. de relatie tussen het lossen van goederen en derving herkennen	x		
10. de relatie tussen het lossen van goederen en derving herkennen en benoemen		x	
11. maatregelen treffen ter voorkoming van breuk, bederf, diefstal en gewichtsverlies van goederen	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B5

P/EO/3.1.3 ARBO wetgeving toepassen en hygiëne aspecten en schoonmaakaspecten uitvoeren met name kennis van schoonmaakattributen en schoonmaakmiddelen en hygiënische maatregelen toegepast bij het soort producten in het magazijn, Arboret, veilig werken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. aspecten van professioneel schoonmaken herkennen <ul style="list-style-type: none"> - schoonmaakplan - hygiënecode (HACCP) - hulpmiddelen - schoonmaakmiddelen - milieuaspecten - Arboaspecten en veiligheid - werkomstandigheden 	x		
2. aspecten van professioneel schoonmaken herkennen en benoemen <ul style="list-style-type: none"> - schoonmaakplan - hygiënecode (HACCP) - hulpmiddelen - schoonmaakmiddelen - milieuaspecten - Arboaspecten en veiligheid - werkomstandigheden 		x	
3. eenvoudige schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren volgens een schoonmaakplan in het magazijn	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B5

P/EO/3.1.4 met vervoersdocumenten werken, leveringsvoorwaarden toepassen en transportmiddelen hanteren met name lezen, controleren en maken van een pakbon en vrachtbrief, remboursement

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de volgende documenten herkennen en aflezen <ul style="list-style-type: none"> - pakbon - vrachtbrief - bestellijst - remboursement - orderbevestiging - manco-, breuk-, teveelbonnen 	x		
2. de volgende documenten herkennen, aflezen en invullen <ul style="list-style-type: none"> - pakbon - vrachtbrief - bestellijst - remboursement - orderbevestiging - manco-, breuk-, teveelbonnen - retourbonnen 		x	
3. leveringsvoorwaarden herkennen <ul style="list-style-type: none"> - algemene leveringsvoorwaarden - eigendomsvoorbehoud - internationale leveringsvoorwaarden (incoterms) - offertes 	x	x	

- levertijd			
4. veilig gebruiken zo nodig onder begeleiding van een: <ul style="list-style-type: none"> - steekwagen - rolcontainer - mechanische handpallettruck - magazijdolly - tafelwagen 	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B5

P/EO/3.1.5 het herkennen van de bedrijfskolom, met name grondstof, fabriek, groothandel en tussenhandel

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. het logistieke proces als schakel tussen de onderdelen van de bedrijfskolom herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - aanvoer van grondstoffen - opslag van grondstoffen - productie - intern transport - opslag eindproduct - distributie - winkelschap - recycling 	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B5

P/EO/3.2 een bijdrage leveren aan het goederenbeheer

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. goederen bestellen, met name intern bestelformulier, maximumvoorraad en minimumvoorraad, ordergrootte, afleveringskosten	x	x	
2. goederen ontvangen, met name controleren, fouten signaleren en oplossen	x	x	
3. goederen opslaan, met name magazijn en productlocatie bepalen en zoeken	x	x	
4. goederen verzamelen, met name letten op gewicht, afmetingen	x	x	
5. goederen verpakken, met name verzendklaar maken	x	x	
6. goederen verzenden, met name vrachtkosten, inladen, formulieren invullen	x	x	
7. goederen verplaatsen, intern- en extern transport	x	x	

Uitwerking P/EO/3.2

P/EO/3.2.1 goederen bestellen, met name intern bestelformulier, maximumvoorraad en minimumvoorraad, ordergrootte, afleveringskosten

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. berekenen van de bestelhoeveelheid al dan niet m.b.v. een applicatie rekening houdende met de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> - maximumvoorraad - minimumvoorraad - levertijd - bestelkosten - voorraadkosten 	x	x	
2. een intern bestelformulier invullen	x	x	

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

P/EO/3.2.2 goederen ontvangen, met name controleren, fouten signaleren en oplossen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. assisteren bij de ontvangst van goederen <ul style="list-style-type: none"> - het lossen en controleren van goederen - adequaat handelen bij het ontstaan van problemen en fouten bij de levering van goederen - voorkoming van breuk en diefstal - verschillende hulpmiddelen gebruiken zo nodig onder begeleiding, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - steekwagen - rolcontainer - magazijndolly - tafelwagen 	x	x	
2. controles uitvoeren m.b.v. <ul style="list-style-type: none"> - pakbon 	x	x	

- vrachtbrief - bestellijst			
3. de samenhang tussen het lossen van goederen en derving herkennen en benoemen	x	x	
4. de verschillende hulpmiddelen bij de ontvangst van goederen herkennen	x	x	

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

P/EO/3.2.3 goederen opslaan, met name magazijn en productlocatie bepalen en zoeken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. goederen opslaan (in een gesimuleerde omgeving) <ul style="list-style-type: none"> - een eenvoudig opslagsysteem hanteren - voorkomen van breuk, bederf, diefstal en gewichtsverlies - verschillende hulpmiddelen gebruiken 	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B5

P/EO/3.2.4 goederen verzamelen, met name letten op gewicht, afmetingen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. verzamelen van goederen (in een gesimuleerde omgeving) rekening houdend met: <ul style="list-style-type: none"> - grootte van de orders - afmetingen van de goederen 	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B5

P/EO/3.2.5 goederen verpakken, met name verzendklaar maken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. factoren, die de keuze voor het soort verpakkingsmateriaal bepalen, herkennen <ul style="list-style-type: none"> - het type product - de bestemming - de wijze van transport (over land, zee of door de lucht) - het kostenaspect - bescherming en veiligheid - milieuaspecten 	x		
2. factoren, die de keuze voor het soort verpakkingsmateriaal bepalen, herkennen en toepassen <ul style="list-style-type: none"> - het type product - de bestemming - de wijze van transport (over land, zee of door de lucht) - het kostenaspect - bescherming en veiligheid - milieuaspecten 		x	

3. goederen verpakken en verzendklaar maken c.q. zorgen voor: <ul style="list-style-type: none"> - adressering - digitale codes (zoals EAN-code, QR-code) - geschikt verpakkingsmateriaal - veiligheid en bescherming 	x	x	
---	---	---	--

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B5

P/EO/3.2.6 goederen verzenden, met name vrachtkosten, inladen, formulieren invullen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. invullen van documenten die worden gebruikt <ul style="list-style-type: none"> - vrachtbrief - factuur - pakbon 	x	x	
2. assisteren bij het inladen van goederen	x	x	
3. factoren, die de vrachtkosten bepalen, herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - afstand - gewicht - waarde - invoerrechten - verzekering 	x	x	

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

P/EO/3.2.7 goederen verplaatsen, intern- en extern transport

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. assisteren bij het verplaatsen/op hun plaats zetten van goederen in het magazijn met behulp van transportmiddelen	x	x	

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

P/EO/3.3 een bijdrage leveren aan het administratieve voorraadbeheer

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. administratief voorraadbeheer uitvoeren, met name inventariseren, administratieve voorraad, werkelijke voorraad, voorraadverschillen, voorraadtekort bepalen, signaleren, berekenen	x	x	
2. derving tegengaan, met name lekkage, oorzaken, criminele derving, niet-criminele derving, voorkomen van derving, diefstalpreventie, veiligheid, FIFO en LIFO, winkeldochters	x	x	

Uitwerking P/EO/3.3

P/EO/3.3.1 administratief voorraadbeheer uitvoeren, met name inventariseren, administratieve voorraad, werkelijke voorraad, voorraadverschillen, voorraadtekort bepalen, signaleren, berekenen

In dit verband kan de kandidaat	BB	KB	GL
1. de voorraadadministratie uitvoeren in een spreadsheetprogramma <ul style="list-style-type: none"> - beginvoorraad - mutaties - eindvoorraad - voorraadwaardering - derving 	x	x	
2. begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - economische voorraad - technische voorraad - ijzere voorraad - gemiddelde voorraad - afzet - voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten) - afleveringskosten - bestelhoeveelheid 	x		
3. begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen en toepassen: <ul style="list-style-type: none"> - economische voorraad - technische voorraad - ijzere voorraad - gemiddelde voorraad - afzet - voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten) - afleveringskosten - bestelhoeveelheid - omzetsnelheid - omzetduur 		x	
4. opnemen van de voorraad voor o.a. de balans	x	x	

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

P/EO/3.3.2 derving tegengaan, met name lekkage, oorzaken, criminele derving, niet-criminele derving, voorkomen van derving, diefstalpreventie, veiligheid, FIFO en LIFO, winkeldochters

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. oorzaken van derving herkennen, benoemen en toepassen: <ul style="list-style-type: none"> - criminele derving (fraude, inbraak, diefstal) - niet criminele derving (administratieve fouten, controle- en werkfouten) 	x	x	
2. gevolgen van derving herkennen en benoemen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - hoge kosten (o.a. vanwege preventieve maatregelen) - lagere nettowinst - veroorzaakte schade - inschakelen van politie - verzekeringskosten - gevoel van onveiligheid/vrees voor represailles van de daders - wantrouwen tegenover het personeel 	x	x	
3. maatregelen om derving te voorkomen herkennen en benoemen: <ul style="list-style-type: none"> - huisregels - diefstalpreventie - voorraadbeheer - magazijninrichting - branche-advies 	x		
4. maatregelen om derving te voorkomen herkennen, benoemen en toepassen: <ul style="list-style-type: none"> - huisregels - diefstalpreventie - voorraadbeheer - magazijninrichting - branche-advies 		x	

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

4 Profieldeel Administratie

Taak:

- kennis van (handels)ondernemingen herkennen of benoemen
- financieel- en administratief beheer van (handels)ondernemingen ondersteunen

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

P/EO/4.1 kennis van (handels)ondernemingen herkennen of benoemen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. bedrijven herkennen, met name soorten bedrijven en ondernemingen; verschil in beleid; bedrijfsbeginselen; bedrijfsdoelstellingen; ondernemingsplan; oog voor duurzaamheid bij het ondernemen	x		
2. bedrijven benoemen, met name soorten bedrijven/ondernemingen; verschil in beleid; bedrijfsbeginselen; bedrijfsdoelstellingen; ondernemingsplan; oog voor duurzaamheid bij het ondernemen		x	
3. bedrijfsfuncties herkennen, met name logistieke, financiële informatievoorziening, personele informatievoorziening en informatievoorzieningsfunctie	x		
4. bedrijfsfuncties benoemen, met name logistieke, financiële informatievoorziening, personele informatievoorziening en informatievoorzieningsfunctie		x	
5. bedrijfsprocessen herkennen, inkoopproces; verkoopproces; ontvangen en opslaan; verkopen en leveren	x		
6. bedrijfsprocessen benoemen, inkoopproces; verkoopproces; ontvangen en opslaan; verkopen en leveren		x	

Uitwerking P/EO/4.1

P/EO/4.1.1 bedrijven herkennen, met name soorten bedrijven en ondernemingen; verschil in beleid; bedrijfsbeginselen; bedrijfsdoelstellingen; ondernemingsplan; oog voor duurzaamheid bij het ondernemen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. ondernemingsvormen herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - eenmanszaak - vennootschap onder firma - coöperatieve vereniging - besloten vennootschap - naamloze vennootschap - commanditaire vennootschap 	x		
2. doelstellingen van bedrijven en ondernemingen herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - continuïteit - werkgelegenheid - verschaffen van inkomen - behalen van winst - maatschappelijke doelstellingen waaronder duurzaamheid 	x		

3. de functie van een ondernemingsplan bij het starten van een nieuwe of het overnemen van een bestaande onderneming herkennen	x		
--	---	--	--

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

P/EO/4.1.2 bedrijven benoemen, met name soorten bedrijven/ondernemingen; verschil in beleid; bedrijfsbeginselen; bedrijfsdoelstellingen; ondernemingsplan; oog voor duurzaamheid bij het ondernemen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. verschillen tussen soorten ondernemingen herkennen en benoemen: - continuïteit - aansprakelijkheid - oprichtingsvereisten - zeggenschap - vermogensbehoefte		x	
2. ondernemingsvormen herkennen: - eenmanszaak - vennootschap onder firma - coöperatieve vereniging - besloten vennootschap - naamloze vennootschap - commanditaire vennootschap		x	
3. doelstellingen van bedrijven en ondernemingen herkennen: - continuïteit - werkgelegenheid - verschaffen van inkomen - behalen van winst - maatschappelijke doelstellingen waaronder duurzaamheid		x	
4. de functie van een ondernemingsplan bij het starten van een nieuwe of het overnemen van een bestaande onderneming herkennen en omschrijven		x	
5. de opbouw van het ondernemersplan herkennen: - persoonlijke gegevens (gegevens, persoonlijke eigenschappen, doelen) - marketingplan - financieringsplan (o.a. kredietaanvraag) - rechtsvorm		x	

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

P/EO/4.1.3 bedrijfsfuncties herkennen, met name logistieke, financiële informatievoorziening, personele informatievoorziening en informatievoorzieningsfunctie

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de belangrijkste bedrijfsfuncties en de daarbij behorende afdelingen van een bedrijf herkennen: - primaire functie (marketing en verkoop) - logistieke functie (inkopen, magazijn en expeditie)	x		

- financiële functie (financiën en administratie)			
---	--	--	--

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

P/EO/4.1.4 bedrijfsfuncties benoemen, met name logistieke, financiële informatievoorziening, personele informatievoorziening en informatievoorzieningsfunctie

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de belangrijkste bedrijfsfuncties en de daarbij behorende afdelingen van een bedrijf herkennen en benoemen: <ul style="list-style-type: none"> - primaire functie (marketing en verkoop) - logistieke functie (inkopen, magazijn en expeditie) - financiële functie (financiën en administratie) 		x	

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

P/EO/4.1.5 bedrijfsprocessen herkennen, inkoopproces; verkoopproces; ontvangen en opslaan; verkopen en leveren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de belangrijkste bedrijfsprocessen die worden uitgevoerd herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - primair proces (tot stand komen van de te verkopen goederen en diensten en de feitelijke levering daarvan aan klanten) - ondersteunend proces (noodzakelijk voor het functioneren van het bedrijf) - besturend proces (processen die het primaire proces en de ondersteunende processen sturen) 	x		
2. actuele ontwikkelingen in de administratieve processen en werkzaamheden in het bedrijf herkennen onder invloed van, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - digitalisering - uitbesteding/outsourcing - oprichten van shared service centers - veranderingen op de arbeidsmarkt - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden 	x		

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

P/EO/4.1.6 bedrijfsprocessen benoemen, inkoopproces; verkoopproces; ontvangen en opslaan; verkopen en leveren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de bedrijfsprocessen die worden uitgevoerd herkennen en benoemen: <ul style="list-style-type: none"> - primair proces (tot stand komen van de te verkopen goederen en diensten en de feitelijke levering daarvan aan klanten) - ondersteunend proces (noodzakelijk voor het functioneren van het bedrijf) - besturend proces (processen die het primaire proces en de ondersteunende processen sturen) 		x	
3. actuele ontwikkelingen in de administratieve processen en werkzaamheden in het bedrijf herkennen en uitleggen onder invloed van, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - digitalisering - uitbesteding/outsourcing - oprichten van shared service centers - veranderingen op de arbeidsmarkt - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden 		x	

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

P/EO/4.2 financieel en administratief beheer van (handels)ondernemingen ondersteunen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. de formulierenstroom in het bedrijf bijhouden, met name offerte; inkooporder; verkooporder; orderbevestiging; pakbon; factuur	x	x	
2. een eenvoudige boekingsgang uitvoeren, balans invullen; grootboek invullen; dagboek bijhouden; financiële transacties uitvoeren; boekingstukken herkennen; gecodeerde boekingsstempels lezen	x	x	
3. bedrijfseconomische calculaties uitvoeren	x	x	
4. verslaglegging en bedrijfsvergelijkingen uitvoeren, met name exploitatieoverzicht; resultaat berekenen; interne kengetallen en externe kengetallen	x	x	

Uitwerking P/EO/4.2

P/EO/4.2.1 de formulierenstroom in het bedrijf bijhouden, met name offerte; inkooporder; verkooporder; orderbevestiging; pakbon, factuur

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de documenten en formulieren die behoren bij de inkoop en verkoop van goederen <ul style="list-style-type: none"> - controleren - ordenen - registreren - opbergen - opzoeken 	x	x	

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

P/EO/4.2.2 een eenvoudige boekingsgang uitvoeren, balans invullen; grootboek invullen; dagboek bijhouden; financiële transacties uitvoeren; boekingsstukken herkennen; gecodeerde boekingsstempels lezen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de boekhoudcyclus herkennen	x		
2. de boekhoudcyclus herkennen en omschrijven		x	
3. gecodeerde boekingsstukken in een administratieprogramma (-module) invoeren m.b.t. <ul style="list-style-type: none"> - aankopen duurzame productiemiddelen - inkopen van goederen per kas en op rekening - verkopen van goederen per kas en op rekening - stortingen en opnamen via kas en bank - kosten - privé-opnamen 	x	x	
4. gecodeerde boekingsstukken in een administratieprogramma (-module) invoeren en de ingevoerde mutaties controleren en verwerken	x	x	
5. een kolommenbalans uit het grootboek samenstellen, met daarin: <ul style="list-style-type: none"> - proefbalans, saldibalans, resultatenrekening en eindbalans 		x	
6. uit de eindbalans de (nieuwe) beginbalans samenstellen		x	
7. het nieuwe eigen vermogen berekenen en de controleberekening uitvoeren		x	

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

P/EO/4.2.3 bedrijfseconomische calculaties uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. met verhoudingen en gemiddelden rekenen	x	x	
2. de netto verkoopprijs en de brutoverkoopprijs (consumentenprijs) van een artikel in de detailhandel berekenen, gegeven de inkoopprijs, de winststopslag, het kortingspercentage en het percentage btw	x	x	
3. bedrijfsgegevens aflezen en omzetten in indexcijfers		x	
4. informatie afleiden uit gegeven indexcijfers met betrekking tot bedrijfsgegevens	x	x	
5. informatie afleiden uit enkelvoudige en samengestelde tabellen, lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen	x	x	
6. (nieuwe) tabellen en grafieken opstellen op basis van enkelvoudige en samengestelde tabellen, lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen		x	
7. de kostprijs met behulp van de enkelvoudige opslagmethode, op basis van verstrekte gegevens berekenen	x		

8.	de kostprijs, uitgaande van het onderscheid in constante en variabele kosten berekenen		x	
	- integrale kostprijs - differentiele kostprijs			
9.	op basis van verstrekte gegevens het break-evenpoint berekenen		x	
10.	de afschrijvingsbedragen en de boekwaarde berekenen	x		
	- afschrijven met een vast percentage van de aanschafwaarde			
11.	de afschrijvingsbedragen en de boekwaarde berekenen		x	
	- afschrijven met een vast percentage van de boekwaarde			
12.	enkelvoudige interest berekenen	x	x	
13.	een factuur omrekenen van euro's naar vreemde valuta en omgekeerd		x	

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

P/EO/4.2.4 verslaglegging en bedrijfsvergelijkingen uitvoeren, met name exploitatieoverzicht, resultaat berekenen, interne kengetallen en externe kengetallen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1.	een eenvoudige jaarrekening lezen	x	x	
2.	een gedeeltelijk ingevuld eenvoudig exploitatieoverzicht lezen:	x	x	
	- afzet, bruto- en netto omzet, inkoopwaarde van de omzet, bruto winst, netto winst, bedrijfskosten			
3.	kengetallen met betrekking tot de omzet en de productiviteit berekenen		x	
	- omzetsnelheid - omzetduur - vloerproductiviteit (BVO en VVO) - arbeidsproductiviteit - schaprendement			

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

Bijlage 1: Rekeningschema

Rekeningschema
001 Gebouwen
005 Inventaris
006 Auto's
040 Eigen vermogen
042 Privé-opnamen
048 Winstsaldo lopend boekjaar
076 Leningen op lange termijn
077 Hypothecaire lening
100 Kas
110 Bank X
112 Bank Y
120 Kruisposten kas-bank ('geld onderweg')
130 Debiteuren
140 Crediteuren
180 Te vorderen omzetbelasting
181 Te betalen omzetbelasting
188 Af te dragen omzetbelasting
410 Loonkosten
420 Huurkosten
421 Assurantielkosten
422 Onderhoudskosten
423 Energie en water
430 Autokosten
440 Verkoopkosten
460 Interestkosten
700 Voorraad goederen
710 Nog te ontvangen goederen (alleen KB)
801 Omzet (Opbrengst verkopen)
811 Inkooprijds verkopen (eventueel in rubriek 7)
920 Verkoopresultaat
980 Incidentele resultaten

Bijlage 2: toelichting op in de syllabus gebruikte handelingswerkwoorden

Bij de formulering van de taken en deeltaken in de syllabus is het verschil in wenselijke gedragsvormen of -niveaus tot uitdrukking gebracht met handelingswerkwoorden. Daarbij is uit gegaan van de verdeling in beoogd gedrag en de daarbij behorende handelingswerkwoorden uit de onderstaande tabel:

Naam van beoogd gedrag	(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.

In de syllabus zijn de volgende werkwoorden gebruikt:

Uit de categorie Kennis: herkennen, aflezen (van gegevens), (be)noemen

Uit de categorie begripsmatige kennis: omschrijven, uitleggen

Uit de categorie reproductieve vaardigheden: afleiden (van gegevens), invullen (van gegevens), opstellen (van tabellen), invoeren (van mutaties), verwerken (van mutaties), controleren (van mutaties), toepassen, (be)(om) rekenen, omzetten (van gegevens in indexcijfers), uitvoeren, verrichten, gebruiken (van formulieren of van hulpmiddelen)

Uit de categorie productieve vaardigheden: analyseren, maken (van afspraken), (re)presenteren (het bedrijf en zichzelf), (af)(be)handelen (van goederen, van klachten, rustig en doordacht..., (uit)voeren (van een gesprek of van bepaalde handelingen), bijhouden (van een agenda), afstemmen (agendabeheer en telefoonbeheer), organiseren, voorbereiden, hanteren (van een opslagsysteem), verzorgen (de post), versturen (berichten), treffen (van maatregelen), assisteren (bij het laden en lossen van goederen)

