



College voor Toetsen en Examens

ECONOMIE EN ONDERNEMEN VMBO

SYLLABUS CENTRAAL EXAMEN PILOT 2016

Versie 4, april 2015

Inhoud

Voorwoord	4
Kern	5
Profieldelen	7
1 Profieldeel Commercieel	7
P/EO/1.1 de winkelformule en de marketinginstrumenten herkennen en toepassen t.a.v. doelgroep, het assortiment en de marktpositie	7
P/EO/1.2 Verkopen en afrekenen	12
2 Profieldeel Secretarieel	14
P/EO/2.1 backoffice werkzaamheden uitvoeren	14
P/EO/2.2 frontoffice werkzaamheden uitvoeren	16
3 Profieldeel Logistiek	19
P/EO/3.1 ontvangst en opslag van goederen	19
P/EO/3.2 verzamelen, verpakken en verzenden van goederen	21
P/EO/3.3 voorraad bijhouden, inventariseren en bestellen	22
4 Profieldeel Administratie	24
P/EO/4.1 bedrijven, bedrijfsfuncties en bedrijfsprocessen herkennen en benoemen	24
P/EO/4.2 de boekhouding van de (handels)onderneming bijhouden	26
Bijlage 1: Rekeningschema	29
Bijlage 2: toelichting op in de syllabus gebruikte handelingswerkwoorden	30

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, Bakkerij en Recreatie(HBR)

In juni 2014 zijn voor de 6 genoemde examenprogramma's de versies 2 van de conceptexamenprogramma's vastgesteld.

De conceptexamenprogramma's (versie 2) voor de pilot van 2016 zijn te downloaden op www.vernieuwingvmbo.nl. Deze conceptexamenprogramma's worden beproefd in een pilot waaraan in totaal ongeveer 30 pilotscholen meedoen. De pilotscholen zijn in augustus 2014 in leerjaar 3 gestart met het onderwijs volgens de conceptexamenprogramma's versie 2. Bij de leerlingen van de pilotscholen wordt in het examenjaar 2016 een pilot-profiel cspe afgenomen. Van de conceptexamenprogramma's zijn het profielvak en de bijbehorende kerndelen A en B de delen die in het pilot profiel cspe kunnen worden afgevraagd.

Het College voor Toetsen en Examens (CvTE) 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.

In deze syllabi versie 4 zijn de resultaten van de bij de pilotscholen afgenomen enquête over de versies 3 van de syllabi verwerkt.

Deze syllabi gelden voor de kandidaten van de pilotscholen die in het examenjaar 2016 een pilot profiel cspe voor een van deze drie profielvakken afleggen.

Gerard de Gier en Huub Huijs
Projectleiders syllabi profielen beroepsgerichte programma's

.....

College voor Toetsen en Examens

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

- 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

- B1. 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':

- 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

Profieldelen

1 Profieldeel Commercieel

Taak:

- de winkelformule en de marketinginstrumenten herkennen en toepassen t.a.v. de doelgroep, het assortiment en de marktpositie
- verkopen en afrekenen

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

P/EO/1.1 de winkelformule en de marketinginstrumenten herkennen en toepassen t.a.v. doelgroep, het assortiment en de marktpositie

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. het begrip winkelformule herkennen en toepassen	x	x	x
2. de samenhang tussen doelgroep en distributie herkennen en toepassen	x	x	x
3. het belang van vakkennis (artikelkennis) herkennen en toepassen	x	x	x
4. assortimentskennis verwerven, herkennen en toepassen	x	x	x
5. de samenhang tussen prijs t.a.v. marktpositie herkennen en toepassen	x	x	x
6. de samenhang tussen reclame t.a.v. marktpositie herkennen en toepassen	x	x	x
7. de samenhang tussen promotie en presentatie t.a.v. de marktpositie herkennen en toepassen	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/1.1

P/EO/1.1.1 het begrip winkelformule herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de winkelformule (bedrijfsformule) herkennen	x		
2. de winkelformule (bedrijfsformule) toepassen		x	x
3. de elementen uit de winkelformule (bedrijfsformule) herkennen, omschrijven en toepassen: - doelgroep - assortiment - positie t.o.v. concurrenten	x	x	x
4. uitleggen dat imago, sfeer en klantenbinding belangrijke aandachtspunten zijn bij het ontwikkelen en uitvoeren van een winkelformule (bedrijfsformule)	x	x	x

P/EO/1.1.2 de samenhang tussen doelgroep en distributie herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. doelgroepen benoemen en herkennen	x	x	x
2. doel en functie van distributie benoemen	x	x	x
3. de begrippen directe en indirecte distributie uitleggen		x	x
4. voorbeelden noemen van directe en indirecte distributie	x	x	x
5. herkennen van het naast elkaar of geïntegreerd inzetten van verschillende distributiekkanalen om met klanten in contact te komen en/of producten te verkopen	x	x	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	x		
9. de begrippen groothandel en retail herkennen en uitleggen		x	x
10. de begrippen branche en brancheorganisaties herkennen	x		
11. de begrippen branche en brancheorganisaties herkennen en uitleggen		x	x
12. de begrippen fysieke locatie, winkellocatie (A-locatie, B-locatie, C-locatie) en webshop herkennen en toepassen	x	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 en uitleggen	x	x	x
17. de begrippen koopkracht, koopkrachtbinding, koopkrachttoevloeiing en koopkrachtafvloeiing herkennen	x		
18. de begrippen koopkracht, koopkrachtbinding, koopkrachttoevloeiing en koopkrachtafvloeiing herkennen en toepassen		x	x
19. factoren die van invloed zijn op de ontwikkeling van de koopkracht herkennen en toepassen, zoals <ul style="list-style-type: none"> - inkomen - demografische ontwikkelingen - prijsveranderingen 		x	x

P/BWI/1.1.3 het belang van vakkennis (artikelkennis) herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de artikelkennis herkennen en toepassen - praktische artikelkennis - technische artikelkennis - commerciële artikelkennis	x	x	x
2. etiketinformatie herkennen en toepassen	x	x	x
3. de samenhang tussen deskundige advisering van de klant en omzet herkennen en toepassen	x	x	x
4. veranderingen onder invloed van social media herkennen, het gaat hier om: a. beïnvloeding van het koopgedrag b. veranderende rol van de verkoper ('van verkopen naar begeleiden') c. het verschuiven van het initiatief van verkoper naar klant d. de vervaging van het onderscheid tussen informeren, verkopen en afrekenen	x	x	x

P/EO/1.1.4 assortimentskennis verwerven, herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de dimensies van het assortiment herkennen: - breedte - lengte - diepte - consistentie	x		
2. de dimensies van het assortiment herkennen, omschrijven en analyseren: - breedte - lengte - diepte - consistentie		x	x
3. 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	x	x
4. de volgende begrippen herkennen en uitleggen: - kern- en randassortiment, standaardartikelen, rand- of nevenartikelen, nieuwe artikelen, complementaire artikelen, follow-up artikelen, (prijs)aanbiedingen, rage-artikelen, concurrerende artikelen en impulsartikelen		x	x
5. verschillende merken herkennen en uitleggen: - A-, B- en C-merk, fabrieksmerk en huismerk	x	x	x
6. het belang van het voeren van een merkbeleid voor de detaillist uitleggen		x	x

P/EO/1.1.5 de samenhang tussen prijs t.a.v. marktpositie herkennen en toepassen

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. functie van de kostprijs herkennen - voor de prijsstelling - voor de winstberekeningen	x		
5. functie van de kostprijs herkennen, uitleggen en toepassen - voor de prijsstelling - voor de winstberekeningen		x	x
6. begrippen met betrekking tot het marketinginstrument prijs, herkennen, het gaat hier om: - price-range, consumentenprijs, netto-verkoopprijs, inkoopprijs, adviesprijs, prijs/kwaliteitsverhouding, prijsconcurrentie, psychologische prijs en bodemprijs	x		
7. begrippen met betrekking tot het marketinginstrument prijs, herkennen en toepassen, het gaat hier om: - 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	x

P/EO/1.1.6 de samenhang tussen reclame t.a.v. marktpositie herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de functies van reclame herkennen - communicatie met de potentiële klant - bevorderen van de consumptie - overhalen van de consument tot aanschaf van producten en diensten - creëren en versterken van een merkimage - bevorderen van de merkentrouw	x		
2. de functies van reclame herkennen en toepassen - communicatie met de potentiële klant - bevorderen van de consumptie - overhalen van de consument tot aanschaf van producten en diensten - creëren en versterken van een merkimage - bevorderen van de merkentrouw		x	x

3. vormen van reclame herkennen en toepassen zoals:	x	x	x
- print			
- audiovisuele			
- internet			
- mond-tot-mond			
- social media			

P/EO/1.1.7 de samenhang tussen promotie en presentatie t.a.v. de marktpositie herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de begrippen: huisstijl, attentiewaarde, brandpunten, verkoopsterke en verkoopzwakke zones, diefstalpreventie, hygiëne en eyecatchers uitleggen en toepassen	x	x	x
2. het belang van een artikelpresentatie voor de retailer uitleggen	x		
3. het belang van een artikelpresentatie voor de retailer uitleggen en toepassen		x	x
4. de functies van een etalage toepassen:	x	x	x
- opvallen			
- aandacht trekken			
- tot kopen inspireren			
5. de etalagetypen herkennen:	x		
- open etalage			
- gesloten etalage			
- inloopwinkel			
6. de etalagetypen herkennen en omschrijven:		x	x
- open etalage			
- gesloten etalage			
- inloopwinkel			
7. inpakken, ompakken en verpakken toepassen	x	x	x
8. het doel herkennen en de functies van de winkelrichting toepassen, zoals	x	x	x
- eyecatchers/ brandpunten,			
- winkelindeling,			
- routing,			
- schapindeling			
9. de zes marketinginstrumenten waarmee de winkelformule wordt vormgegeven, herkennen en uitleggen:	x	x	x
- plaats, product, prijs, promotie, personeel en presentatie			
10. de samenhang tussen marketinginstrumenten herkennen, uitleggen en toepassen	x	x	x
11. ontwerpen en maken van bijvoorbeeld tekstkaarten, posters, folders, borden, illustraties, tassen, logo's, verpakkingen, decoraties en opbouwmaterialen toepassen in presentaties	x	x	x
12. twee- en driedimensionale composities en etaleertechnieken toepassen	x	x	x

13. artikelen presenteren met gebruikmaking van aangeleverd(e) of zelf ontwikkeld(e) promotiemateriaal, prijskaartjes (schapstickers) en decoratiemateriaal	x	x	x
14. technieken/begrippen bij het in stand houden en/of aanvullen van een presentatie toepassen, zoals: - schappenplan, - spiegelen, - fifo en lifo, - uiterste verkoopdatum, - tenminste houdbaar tot, - blokken, - restaureren	x	x	x
15. een aangereikt of eigen ontwerp van een winkelinrichting uitvoeren, eventueel in een digitale omgeving	x	x	x

P/EO/1.2 Verkopen en afrekenen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. de verkoopfasen doorlopen	x	x	x
2. afrekenhandelingen verrichten	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/1.2

P/EO/1.2.1 de verkoopfase doorlopen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. verkoopstrategieën herkennen	x		
2. verkoopstrategieën uitleggen en toepassen		x	x
3. volgens algemeen geldende normen en omgangsvormen: - klanten te woord staan - klanten ontvangen, informeren en zo nodig doorverwijzen - correct reageren (verbaal en non-verbaal) op het gedrag van klanten - rustig en doordacht handelen - zich in kleding en uiterlijke verzorging presenteren	x	x	x
4. de volgende begrippen herkennen en uitleggen - koopbehoefte - koopmotieven - rationeel en emotioneel koopgedrag - plaatsvervangende verkoop - bijverkoop	x	x	x

5. een verkoop(klant)gesprek voeren	x	x	x
<ul style="list-style-type: none"> - opening - behoeftenonderzoek - deskundigheid aantonen - commitment verkrijgen 			
6. de samenhang tussen de kwaliteit van het personeel en de klanttevredenheid herkennen en toepassen:	x	x	x
<ul style="list-style-type: none"> - personeel als visitekaartje van het bedrijf - verkoopkwaliteit van het personeel - servicegerichtheid van het personeel 			

P/EO/1.2.2 afrekenhandelingen verrichten

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
<ul style="list-style-type: none"> - bewaarfunctie - controlefunctie - informatiefunctie - registratiefunctie - rekenfunctie 			
2. de artikelen afrekenen, het gaat hier om:		x	x
<ul style="list-style-type: none"> - afrekenapparatuur gebruiksklaar maken - artikelen aanslaan - artikelen scannen - artikelen afwegen - correcties uitvoeren - omgaan met verschillende betalingsvormen - betalingen ontvangen en checken - kortings- en waardebonnen verwerken - betaalmiddelen gebruiken - het wisselgeldschema toepassen 			
3. de kas opmaken en verantwoorden	x	x	x
4. de kassa afstorten	x	x	x

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	x	x	x
2. bijeenkomsten organiseren	x	x	x
3. communicatie verzorgen	x	x	x
4. de post verzorgen	x	x	x
5. secretariële ondersteuning verrichten	x	x	x
6. data beheren binnen een (handels)onderneming	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/2.1

P/EO/2.1.1 het agendabeheer voeren

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

P/EO/2.1.2 bijeenkomsten organiseren

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

P/EO/2.1.3 communicatie verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de binnenkomende telefoongesprekken aannemen en afhandelen: <ul style="list-style-type: none"> - doorverbinden, informatie verstrekken, aannemen van berichten - verwerken van berichten in telefoonnotities en/of memo's 	x	x	x
2. de uitgaande telefoongesprekken voeren: <ul style="list-style-type: none"> - mededelingen doen en informatie opvragen 	x	x	x
3. digitale berichten opstellen en versturen	x	x	x
4. een actie- en besluitenlijst van een overleg uitwerken		x	x
5. een uitnodiging in een digitale omgeving maken	x	x	x

P/EO/2.1.4 de post verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de (digitale) post verzorgen, het gaat hier om: <ul style="list-style-type: none"> - ontvangen, registreren, sorteren en intern distribueren - adressenbestanden bijhouden - verzamelen, registreren, frankeren en verzenden 	x	x	x

P/EO/2.1.5 secretariële ondersteuning verrichten

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. documenten scannen, kopiëren en archiveren	x	x	x
2. werk- en/of personeelsplanning maken	x	x	x

3. digitaal reis- en routeplannen maken	x	x	x
4. urenverantwoordingen in een digitale omgeving aanmaken en bijhouden	x	x	x

P/EO/2.1.6 data beheren binnen een (handels)onderneming

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. klantenbestanden, leveranciersbestanden en personeelsbestanden in een digitale omgeving onderhouden en wijzigen	x	x	x
2. gegevens m.b.t. inventaris, voorraad, kantoorartikelen en levensmiddelen invoeren en bijhouden	x	x	x
3. relevante marktinformatie voor de toepassing van de bedrijfsformule verzamelen, ordenen en bewerken	x	x	x
4. gegevens archiveren	x	x	x

P/EO/2.2 frontoffice werkzaamheden uitvoeren

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. communicatie verzorgen	x	x	x
2. klachten afhandelen	x	x	x
3. klanten ontvangen	x	x	x
4. bezoekers ontvangen	x	x	x
5. het bedrijf presenteren	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/2.2

P/EO/2.2.1 communicatie verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de binnenkomende telefoongesprekken aannemen en afhandelen, het gaat hier om: <ul style="list-style-type: none"> - doorverbinden, informatie verstrekken, aannemen van berichten - verwerken van berichten in telefoonnotities en memo's 	x	x	x
2. de uitgaande telefoongesprekken voeren en afhandelen: <ul style="list-style-type: none"> - mededelingen doen en informatie opvragen 	x	x	x
3. digitale berichten opstellen en versturen	x	x	x
4. mededelingen verwerken in notities en memo's opstellen		x	x

P/EO/2.2.2 klachten afhandelen

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

P/EO/2.2.3 klanten ontvangen

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 - bestelling 	x	x	x

P/EO/2.2.4 bezoekers ontvangen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. volgens algemeen geldende 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

P/EO/2.2.5 het bedrijf presenteren

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

<p>2. het bedrijf representeren:</p> <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
<p>3. ontwikkelingen herkennen in de secretariële ondersteuning onder invloed van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden - digitalisering - het nieuwe werken - veranderingen op de arbeidsmarkt 	x		
<p>4. ontwikkelingen herkennen en uitleggen in de secretariële ondersteuning onder invloed van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden - digitalisering - het nieuwe werken - veranderingen op de arbeidsmarkt 		x	x

3 Profieldeel Logistiek

Taak:

Magazijnwerkzaamheden uitvoeren (eventueel in gesimuleerde omgeving) t.a.v.

- ontvangst en opslag van goederen
- verzamelen, verpakken en verzenden van goederen
- voorraad bijhouden, inventariseren en bestellen

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

P/EO/3.1 ontvangst en opslag van goederen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. goederen ontvangen	x	x	
2. goederen opslaan	x	x	
3. goederen verplaatsen, intern en extern transport	x	x	
4. derving tegengaan	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: <ul style="list-style-type: none"> - controleren van goederen - adequaat handelen bij het ontstaan van problemen en fouten bij de levering van goederen - voorkomen van breuk en diefstal 	x	x	
2. onderstaande transportmiddelen gebruiken: <ul style="list-style-type: none"> - steekwagen - rolcontainer - magazijdolly - tafelwagen 	x	x	
3. controles m.b.v. pakbon en vrachtbrief uitvoeren	x	x	

P/EO/3.1.2 goederen opslaan

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. goederen opslaan eventueel in een gesimuleerde omgeving controleren van goederen	x	x	

2. een eenvoudig opslagsysteem hanteren	x	x	
3. goederen verwerken: - uitpakken, ompakken, prijzen en prijzen controleren	x	x	
4. maatregelen treffen ter voorkoming van breuk, bederf, diefstal en gewichtsverlies van goederen	x	x	

P/EO/3.1.3 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 en de winkel met behulp van transportmiddelen	x	x	

P/EO/3.1.4 derving tegengaan

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. oorzaken van derving herkennen en benoemen: - criminele derving (fraude, inbraak, diefstal) - niet-criminele derving (administratieve fouten, controle- en werkfouten)	x	x	
2. gevolgen van (criminele) derving herkennen, bijvoorbeeld - hoge kosten (o.a. vanwege te nemen preventieve maatregelen), - lagere nettowinst, - noodzaak inschakelen van politie, - verzekeringskosten, - gevoel van onveiligheid/vrees voor represailles van de daders, - wantrouwen tegenover het personeel	x	x	
3. de maatregelen om derving te voorkomen, herkennen en benoemen, het gaat hier om: - huisregels - diefstalpreventie - voorraadbeheer - magazijninrichting - branche-advies	x	x	

P/EO/3.2 verzamelen, verpakken en verzenden van goederen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. goederen verzamelen	x	x	
2. goederen verpakken en verzendklaar maken	x	x	
3. goederen verzenden	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 goederen verzamelen

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

P/EO/3.2.2 goederen verpakken en verzendklaar maken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. factoren herkennen die de keuze voor het soort verpakkingsmateriaal bepalen, bijvoorbeeld <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	x	

P/EO/3.2.3 goederen verzenden

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. documenten controleren en toevoegen, bijvoorbeeld <ul style="list-style-type: none"> - vrachtbrief, - factuur, - pakbon 	x	x	

2. factoren die de vrachtkosten bepalen herkennen, bijvoorbeeld	x	x	
- afstand,			
- gewicht,			
- waarde,			
- invoerrechten,			
- verzekering			

P/EO/3.3 voorraad bijhouden, inventariseren en bestellen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. administratief voorraadbeheer uitvoeren, voorraad controleren en inventariseren	x	x	
2. goederen bestellen	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/3.3

P/EO/3.3.1 administratief voorraadbeheer uitvoeren, voorraad controleren en inventariseren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de voorraadadministratie uitvoeren in een digitale omgeving, het gaat hier om:	x	x	
- beginvoorraad bepalen			
- mutaties verwerken			
- eindvoorraad bepalen			
- voorraadwaarderen			
- derving bepalen			
2. begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen:	x		
- economische voorraad			
- technische voorraad			
- ijzeren voorraad			
- gemiddelde voorraad			
- afzet			
- voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten)			
- afleveringskosten			
- bestelkosten			
- bestelhoeveelheid			

<p>3. begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen en toepassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - economische voorraad - technische voorraad - ijzeren voorraad - gemiddelde voorraad - afzet - voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten) - afleveringskosten - bestelkosten - bestelhoeveelheid - bestelfrequentie - bestelpunt/orderpunt 		x	
<p>4. de voorraad inventariseren en gebruik maken van hulpmiddelen bij de inventarisatie, het gaat hier om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het tellen van de fysieke voorraad - het controleren van de status van de goederen - bevindingen rapporteren en vastleggen 	x	x	

P/EO/3.3.2 goederen bestellen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
<p>1. de bestelhoeveelheid berekenen in een digitale omgeving, rekening houdend met de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maximumvoorraad - minimumvoorraad - levertijd - bestelkosten - voorraadkosten 	x	x	
<p>2. een intern bestelformulier (digitaal) invullen</p>	x	x	

4 Profieldeel Administratie

Taak:

een bijdrage leveren aan de administratie van (handels)ondernemingen:

- bedrijven, bedrijfsfuncties en bedrijfsprocessen herkennen en benoemen
- de boekhouding van de (handels)onderneming bijhouden

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

P/EO/4.1 bedrijven, bedrijfsfuncties en bedrijfsprocessen herkennen en benoemen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. bedrijven herkennen en benoemen	x	x	
2. bedrijfsfuncties herkennen en benoemen	x	x	
3. bedrijfsprocessen herkennen en benoemen	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 bedrijven herkennen en benoemen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de rechtsvormen van bedrijven, ondernemingen en organisaties herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - eenmanszaak - vennootschap onder firma - coöperatieve vereniging - besloten vennootschap - naamloze vennootschap - commanditaire vennootschap 	x	x	
2. de kenmerken van bedrijven, ondernemingen en organisaties herkennen en benoemen: <ul style="list-style-type: none"> - aansprakelijkheid - oprichtingseisen - zeggenschap - vermogensbehoefte 	x	x	

3. de doelstellingen van bedrijven, ondernemingen en organisaties herkennen: - continuïteit - werkgelegenheid - verschaffen van inkomen - behalen van winst - maatschappelijke doelstellingen waaronder duurzaamheid	x	x	
4. de functie van een ondernemingsplan bij het starten van een nieuwe onderneming of bij het overnemen van een bestaande onderneming herkennen	x		
5. de opbouw van het ondernemingsplan herkennen: - persoonlijke gegevens (naam- en adresgegevens, motivaties en doelstellingen, sterktes en zwaktes) - marketingplan - financieringsplan (o.a. kredietaanvraag) - rechtsvorm		x	

P/EO/4.1.2 bedrijfsfuncties herkennen en benoemen

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

P/EO/4.1.3 bedrijfsprocessen herkennen en benoemen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de bedrijfsprocessen herkennen, het gaat hier om: - 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. de bedrijfsprocessen herkennen en benoemen, het gaat hier om: <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 herkennen in de administratieve processen en werkzaamheden in het bedrijf, het gaat hier om: <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		
4. actuele ontwikkelingen herkennen en toepassen in de administratieve processen en werkzaamheden in het bedrijf, het gaat hier om: <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	

P/EO/4.2 de boekhouding van de (handels)onderneming bijhouden

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. de formulierenstroom in het bedrijf bijhouden	x	x	
2. financiële feiten verwerken in de boekhouding	x	x	
3. financiële data gebruiken: lezen, berekenen, interpreteren	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 de formulierenstroom in het bedrijf bijhouden

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. een offerte, inkooporder, orderbevestiging en factuur: <ul style="list-style-type: none"> - controleren - ordenen - registreren - opbergen - opzoeken 	x	x	

P/EO/4.2.2 financiële feiten verwerken in de boekhouding

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 de administratie (administratieprogramma -module) invoeren en controleren m.b.t. de volgende financiële feiten: <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. de gevolgen van financiële feiten bepalen voor het resultaat en het vermogen van het bedrijf	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		x	

P/EO/4.2.3 financiële data gebruiken: lezen, berekenen, interpreteren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. met verhoudingen en gemiddelden rekenen	x	x	
2. de nettoverkoopprijs en de brutoverkoopprijs (consumentenprijs) van een artikel in de detailhandel gegeven de inkoopprijs, de winstopslag, het kortingspercentage en het percentage btw berekenen	x	x	
3. bedrijfsgegevens aflezen en omzetten in indexcijfers		x	
4. informatie met betrekking tot bedrijfsgegevens uit gegeven indexcijfers afleiden	x	x	
5. informatie uit enkelvoudige en samengestelde tabellen, lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen afleiden	x	x	
6. nieuwe tabellen en grafieken digitaal opstellen op basis van enkelvoudige en samengestelde tabellen, lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen		x	
7. op basis van verstrekte gegevens de kostprijs met behulp van de enkelvoudige opslagmethode, berekenen	x	x	
8. uitgaande van het onderscheid in constante en variabele kosten de kostprijs berekenen		x	
9. op basis van verstrekte gegevens het break-evenpoint berekenen		x	
10. de afschrijvingsbedragen en de boekwaarde berekenen in het geval van afschrijven met een vast percentage van de aanschafwaarde	x	x	
11. de afschrijvingsbedragen en de boekwaarde berekenen in het geval van afschrijven met een vast percentage van de boekwaarde		x	
12. de enkelvoudige interest berekenen	x	x	
13. een factuurbedrag omrekenen van euro's naar vreemde valuta en omgekeerd		x	
14. een eenvoudige jaarrekening lezen van een handelsonderneming	x	x	
15. met behulp van een (al dan niet volledig ingevuld) overzicht de: - afzet, bruto- en netto- omzet, inkoopwaarde van de omzet, bruto- en nettowinst, bedrijfskosten berekenen	x	x	
16. kengetallen met betrekking tot de omzet en de productiviteit berekenen, het gaat hier om: - vloerproductiviteit (BVO en VVO) - arbeidsproductiviteit - schaprendement		x	
17. een offerte, inkooporder, orderbevestiging en factuur opstellen en invullen	x	x	

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 Inkoopprijs 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)

