



College voor Examen

# HANDEL EN ADMINISTRATIE VMBO

Syllabus BB, KB en GL  
centraal examen 2012

November 2010

© 2010 College voor Examens vwo, havo, vmbo, Utrecht.

Alle rechten voorbehouden. Alles uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>1. Syllabus Handel en administratie BB</b>	<b>5</b>
1a. Verdeling examinering CE/SE	5
1b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	6
<b>2. Syllabus Handel en administratie KB</b>	<b>14</b>
2a. Verdeling examinering CE/SE	14
2b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	15
<b>3. Syllabus</b>	<b>24</b>
• Handel en verkoop GL	24
• Administratie GL	24
• Mode en commercie GL	24
• Handel en administratie GL	24
3a. Verdeling examinering CE/SE bij GL	24
3b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	25

## Voorwoord

De minister heeft de examenprogramma's op hoofdlijnen vastgesteld. In het examenprogramma zijn de exameneenheden aangewezen waarover het centraal examen (CE) zich uitstrekt: het CE-deel van het examenprogramma. Het examenprogramma geldt tot nader order.

Het College voor Examens (CvE - voorheen CEVO<sup>1</sup>) geeft in een syllabus, die in beginsel jaarlijks verschijnt, 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, bekend veronderstelde onderdelen van domeinen of exameneenheden die verplicht zijn op het schoolexamen, bekend veronderstelde voorkennis uit de onderbouw, bijzondere vormen van examinering (zoals computerexamens), voorbeeldopgaven, toelichting op de vraagstelling, toegestane hulpmiddelen.

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 hun aard is een syllabus dus niet een volledig gesloten en afgebakende beschrijving van alles wat op een examen zou kunnen voorkomen. Het is mogelijk, al zal dat maar in beperkte mate voorkomen, dat op een CE 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 zijn door de SLO handreikingen geproduceerd die niet in deze uitgave zijn opgenomen.

Deze syllabus geldt voor het examenjaar 2012. Syllabi van eerdere jaren zijn niet meer geldig en kunnen van deze versie afwijken. Voor het examenjaar 2013 wordt een nieuwe syllabus vastgesteld. Het CvE publiceert uitsluitend digitale versies van de syllabi. Dit gebeurt via Examenblad.nl ([www.examenblad.nl](http://www.examenblad.nl)), de officiële website voor de examens in het voortgezet onderwijs. In de syllabi 2012 zijn de wijzigingen ten opzichte van de vorige syllabus voor het examenjaar 2011 duidelijk zichtbaar. De veranderingen zijn geel gemarkeerd. Er zijn diverse vakken waarbij de syllabus 2012 geen inhoudelijke veranderingen heeft ondergaan.

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

Het 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](mailto:info@cve.nl) of aan CvE, Postbus 315, 3500 AH Utrecht.

De voorzitter van het College voor Examens,  
Drs. H.W. Laan

---

<sup>1</sup> Op 1 oktober 2009 is de CEVO (Centrale Examencommissie Vaststelling Opgaven) opgegaan in het CvE. De CEVO bestaat niet meer, maar besluiten van de CEVO, onder meer over de syllabi, blijven van kracht zolang deze niet herzien zijn door het CvE.

# 1. Syllabus Handel en administratie BB

## 1a. Verdeling examinering CE/SE

Tabel:

Verdeling van de examenstof Handel en administratie BB over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		B	CE	moet op SE	mag op SE
HA/K/1	Oriëntatie op handel en administratie	X		<b>B</b>	
HA/K/2	Professionele vaardigheden	X	<b>B</b>	<b>B</b>	
HA/K/3	Klantgericht handelen / dienstverlening	X		<b>B</b>	
HA/K/4	Automatisering in de economie	X		<b>B</b>	
HA/K/5	Goederenstroom inkoop	X		<b>B</b>	
HA/K/6	Goederenstroom verkoop	X	<b>B</b>		<b>B</b>
HA/K/7	Verkoopregistratie	X	<b>B</b>		<b>B</b>
HA/K/8	Presentatie en promotie	X	<b>B</b>		<b>B</b>
HA/K/9	Boekhouden	X	<b>B</b>		<b>B</b>

## 1b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

<b>HA/K/2</b>	<p><b>Professionele vaardigheden</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren<ul style="list-style-type: none"><li>- werk plannen/werk voorbereiden</li><li>- systematisch uitvoeren</li><li>- volgens tijdschema, handleiding, instructie werken</li><li>- tussentijds controleren en bijstellen</li><li>- eindcontrole uitvoeren</li><li>- afleveren/opleveren</li><li>- evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht)</li></ul></li><li>2 de Nederlandse taal functioneel gebruiken<ul style="list-style-type: none"><li>- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden</li><li>- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen</li><li>- zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse taal uitdrukken</li><li>- mondeling communiceren<ul style="list-style-type: none"><li>. werkoverleg</li><li>. vaktaal</li><li>. mondelinge opdrachten interpreteren</li><li>. informeel communiceren</li></ul></li></ul></li><li>3 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken<ul style="list-style-type: none"><li>- hoofdrekenen</li><li>- de zakrekenmachine doelmatig gebruiken</li></ul></li><li>4 economisch bewust omgaan met materialen en middelen<ul style="list-style-type: none"><li>- aangeven hoe derving in de winkel, het magazijn en het kantoor te voorkomen en te bestrijden zijn</li></ul></li><li>5 de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren<ul style="list-style-type: none"><li>- arborisicoherkenning<ul style="list-style-type: none"><li>. gezondheid</li><li>. veiligheid</li><li>. welzijn</li></ul></li><li>- wettelijke eisen en voorschriften bij het omgaan met materialen en middelen noemen</li><li>- de functie van de Arbowet noemen</li><li>- de taken van de inspectie Volksgezondheid noemen</li><li>- de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden<ul style="list-style-type: none"><li>. de zithouding achter het bureau met de computer</li><li>. de juiste uitgangspositie voor de plaatsing van de handen</li><li>. bij schoonmaakwerk</li><li>. bij tilwerk</li></ul></li><li>- ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan</li><li>- de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen</li></ul></li></ol>
---------------	---

- |  |   |
|--|---|
|  | <p>6 milieubewust handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de juiste omgang met schadelijke materialen</li> <li>- kennis van milieukeurmerken en -logo's</li> <li>- aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen</li> <li>- de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft <ul style="list-style-type: none"> <li>. vervuiling lucht, bodem, water</li> <li>. uitputting grondstoffen</li> <li>. energie</li> <li>. afval</li> <li>. ruimte beslag</li> </ul> </li> <li>- de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven</li> </ul> <p>7 hygiënisch werken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting)</li> <li>- het moment voor schoonmaak bepalen</li> <li>- de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen</li> </ul> <p>8 zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bedrijfsnormen</li> <li>- overzicht arbeidsorganisatie</li> <li>- plaatsen van eigen arbeid</li> <li>- functioneren in hiërarchie</li> </ul> <p>9 samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- taken verdelen</li> <li>- overleggen</li> <li>- zich houden aan afspraken</li> <li>- omgaan met kritiek</li> <li>- rapporteren</li> </ul> <p>10 een kritische instelling tot eigen belang manifesteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afstand nemen van werk</li> <li>- risico's onderkennen</li> <li>- omgaan met werkdruk</li> <li>- belangenbehartiging</li> <li>- eigen belang bij conflicten</li> <li>- speelruimte benutten</li> </ul> <p>11 omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- normen</li> <li>- waarden</li> <li>- gewoontes</li> </ul> <p>12 voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- initiatief nemen</li> <li>- inzet tonen</li> <li>- prestatiebereid zijn</li> <li>- verantwoordelijkheidsgevoel tonen</li> <li>- zelfstandig werken</li> <li>- voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen</li> <li>- een klantgerichte houding tonen</li> <li>- betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen</li> </ul> |
|--|---|

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- beroepsgeheim hanteren</li><li>- rekening houden met privacy</li><li>- interesse voor anderen tonen</li><li>- met de gevoelens van anderen rekening houden</li><li>- zichzelf presenteren</li></ul> |
|--|---|



HA/K/6

## Goederenstroom verkoop

De kandidaat kan (\* = met behulp van geautomatiseerde systemen)

- 1 een klantenbestand bijhouden\*
  - gegevens van (nieuwe) klanten inwinnen, vastleggen, controleren, muteren en archiveren, klantgegevens verstrekken en doorgeven, vaststellen en rapporteren dat klantgegevens ontbreken, informatie uit het klantenbestand op gegeven kenmerken selecteren en verstrekken
  - de privacyaspecten van de klantenadministratie in acht nemen
- 2 de verkooporders behandelen\*
  - de handelingen die betrekking hebben op het verwerken van een verkooporder op het dossierblad aftekenen
  - controleren van verkooporders aan de hand van klantgegevens, prijsafspraken, artikelgegevens, levertijden, leverings- en betalingsvoorwaarden (verkooporderacceptatie)
  - bestellingen op de daarvoor bestemde formulieren noteren
  - een verkooporderregister en klantenomzetkaarten bijhouden
  - formulieren voor de verkoop registreren, opbergen en opzoeken
- 3 een orderbevestiging samenstellen\*
  - aan de hand van de offerte en/of de verkooporder
- 4 een magazijnopdrachtenbon voor levering uit het magazijn samenstellen\*
- 5 magazijnwerkzaamheden uitvoeren
  - een eenvoudig opslagsysteem uitvoeren
  - derving voorkomen
  - goederen intern transporteren
  - een inventarisatiewerkwijze ten behoeve van de balans uitvoeren
  - administratieve fouten herstellen
  - fifo/lifo systeem
  - winkeldochters
  - goederenbehandeling: het uitpakken, controleren en verkoopklaar maken van goederen
- 6 begrippen verband houdende met verzending van goederen en vervoersdocumenten toepassen
  - rembursement, pakbon, vrachtbrief, verpakkingseenheden
- 7 documenten verband houdende met de verzending van goederen invullen en bijhouden\*
  - controleren, coderen, registreren, opbergen en opzoeken van documenten
  - vervoersdocumenten invullen, registreren, opbergen en opzoeken
- 8 een factuur samenstellen\*
  - het factuurbedrag berekenen
  - aan de hand van een magazijnopdrachtenbon
  - rekening houdend met kortingen, administratiekosten, vrachtkosten en BTW
- 9 het belang van een artikelpresentatie uitleggen
  - attentiewaarde
  - brandpunten
  - verkoopsterke en verkoopzwakke punten
  - diefstalpreventie

	<ul style="list-style-type: none"><li>- hoofd- en bijverkoop</li><li>- combinatie, directe en indirecte verkoop</li><li>- eyecatchers</li></ul> <p>10 een artikelpresentatie in stand houden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- presentatie aanvullen</li><li>- spiegelen, fifo/lifo systeem</li><li>- combinaties: maat bij maat, kleur bij kleur, model</li><li>- verband tussen artikelpresentatie en consumentenbinding</li></ul> <p>11 begrippen derving en lekkage t.a.v. de winkelinrichting en winkelverzorging uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- maatregelen ter voorkoming van derving</li><li>- gedragsregels</li></ul>
--	---

<b>HA/K/7</b>	<p><b>Verkoopregistratie</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 aan de hand van gegevens de consumentenprijs van een artikel berekenen*       <ul style="list-style-type: none"> <li>- met behulp van inkoopprijs, winstopslag, korting, BTW</li> </ul> </li> <li>2 de checkout verzorgen       <ul style="list-style-type: none"> <li>- gebruiksklaar maken van de kassa</li> <li>- controle op hulpmiddelen</li> <li>- de kassa, randapparatuur en de ruimte rondom schoonhouden</li> </ul> </li> <li>3 de kassa bedienen*       <ul style="list-style-type: none"> <li>- functie van de kassa voor winkelier, verkoper, klant</li> <li>- handelingen voor de bediening</li> <li>- functie van codering van artikelen</li> <li>- uitvoeren van correcties</li> <li>- afromen</li> </ul> </li> <li>4 betaalmiddelen gebruiken*       <ul style="list-style-type: none"> <li>- wisselgeldschema</li> <li>- correct afrekenen           <ul style="list-style-type: none"> <li>. creditcards</li> <li>. pinpas en chipkaart/chip-knip</li> <li>. kortings- en waardebonnen</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5 de kassastaat opmaken*       <ul style="list-style-type: none"> <li>- kassa opmaken</li> </ul> </li> <li>6 een BTW-bon opstellen</li> <li>7 artikelen inpakken</li> </ol>
---------------	---

<b>HA/K/8</b>	<p><b>Presentatie en promotie</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 de marketinginstrumenten omschrijven en herkennen <ul style="list-style-type: none"> <li>- product</li> <li>- presentatie</li> <li>- promotie</li> <li>- personeel</li> <li>- prijs</li> <li>- plaats</li> </ul> </li> <li>2 de samenhang tussen vestigingsplaats en winkelomgeving omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- soorten vestigingsplaatsen</li> <li>- positieve en negatieve factoren</li> </ul> </li> <li>3 wensen van consumenten herkennen <ul style="list-style-type: none"> <li>- doelgroep weergeven door middel van beeldmateriaal</li> <li>- trends en rages</li> <li>- consumentengedrag</li> <li>- koopbehoeften, koopgedrag, koopkracht</li> <li>- enquêteren</li> </ul> </li> <li>4 winkelformules en hun kenmerken herkennen en benoemen <ul style="list-style-type: none"> <li>- image</li> <li>- huisstijl</li> <li>- assortiment</li> <li>- klantbenadering</li> <li>- merkbeleid</li> <li>- prijs</li> </ul> </li> <li>5 technische en creatieve vaardigheden toepassen bij het maken van een artikelpresentatie* <ul style="list-style-type: none"> <li>- figuur kleden</li> <li>- soorten bekleding</li> <li>- draperen</li> <li>- ophangen</li> <li>- prijs- en tekstkaarten</li> <li>- decoraties</li> <li>- opbouwmaterialen</li> <li>- kleurstelling</li> <li>- reclametekenen</li> </ul> </li> <li>6 een artikelpresentatie voor diverse doelgroepen maken <ul style="list-style-type: none"> <li>- rekening houdend met trends, actualiteit, winkelformule etalage, display, schappresentatie en doelgroep of branche</li> </ul> </li> </ol>
---------------	--

<b>HA/K/9</b>	<p><b>Boekhouden</b></p> <p>De kandidaat kan handmatig en (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <p>1 met behulp van een gegeven rekeningschema van een handelsonderneming in de vorm van een eenmanszaak een eenvoudige boekingsgang samenstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- boekingsstukken sorteren in: inkoopfacturen, verkoopfacturen, kasstukken, bankstukken en overige boekingsstukken</li> <li>- een beginbalans opstellen</li> <li>- gesorteerde boekingsstukken controleren (telling, BTW, prijzen, bestelbonnen, orders e.d.)</li> <li>- gecodeerde boekingsstukken invoeren in de financiële (sub)administratie</li> <li>- ingevoerde mutaties controleren en verwerken</li> <li>- een eindbalans uit het grootboek samenstellen</li> </ul> <p>2 een administratief softwarepakket gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- starten van het pakket</li> <li>- de structuur van het pakket omschrijven</li> <li>- via een keuzemenu de onderdelen van het programma benaderen</li> <li>- bestanden met stamgegevens, debiteuren, crediteuren en artikelen aanmaken, wijzigen, raadplegen en printen</li> <li>- (gecodeerde) boekingsdocumenten invoeren</li> <li>- printen en controleren van overzichten uit de financiële administratie</li> </ul>
---------------	---

## 2. Syllabus Handel en administratie KB

### 2a. Verdeling examinering CE/SE

Tabel:

Verdeling van de examenstof Handel en administratie KB over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		K	CE	moet op SE	mag op SE
HA/K/1	Oriëntatie op handel en administratie	X		<b>K</b>	
HA/K/2	Professionele vaardigheden	X	<b>K</b>	<b>K</b>	
HA/K/3	Klantgericht handelen / dienstverlening	X		<b>K</b>	
HA/K/4	Automatisering in de economie	X		<b>K</b>	
HA/K/5	Goederenstroom inkoop	X		<b>K</b>	
HA/K/6	Goederenstroom verkoop	X		<b>K</b>	
HA/K/7	Verkoopregistratie	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HA/K/8	Presentatie en promotie	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HA/K/9	Boekhouden	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HA/K/10	Bedrijfseconomisch rekenen	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HA/V/1	Integratieve opdracht	X	<b>K</b>		<b>K</b>

## 2b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

HA/K/2	<p><b>Professionele vaardigheden</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren<ul style="list-style-type: none"><li>- werk plannen/werk voorbereiden</li><li>- systematisch uitvoeren</li><li>- volgens tijdschema, handleiding, instructie werken</li><li>- tussentijds controleren en bijstellen</li><li>- eindcontrole uitvoeren</li><li>- afleveren/opleveren</li><li>- evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht)</li></ul></li><li>2 de Nederlandse taal functioneel gebruiken<ul style="list-style-type: none"><li>- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden</li><li>- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen</li><li>- zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse taal uitdrukken</li><li>- mondeling communiceren<ul style="list-style-type: none"><li>. werkoverleg</li><li>. vaktaal</li><li>. mondelinge opdrachten interpreteren</li><li>. informeel communiceren</li></ul></li></ul></li><li>3 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitleiding op basaal niveau berekeningen maken<ul style="list-style-type: none"><li>- hoofdrekenen</li><li>- de zakrekenmachine doelmatig gebruiken</li></ul></li><li>4 economisch bewust omgaan met materialen en middelen<ul style="list-style-type: none"><li>- aangeven hoe derving in de winkel, het magazijn en het kantoor te voorkomen en te bestrijden zijn</li></ul></li><li>5 de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren<ul style="list-style-type: none"><li>- arborisicoherkenning<ul style="list-style-type: none"><li>. gezondheid</li><li>. veiligheid</li><li>. welzijn</li></ul></li><li>- wettelijke eisen en voorschriften bij het omgaan met materialen en middelen noemen</li><li>- de functie van de Arbowet noemen</li><li>- de taken van de inspectie Volksgezondheid noemen</li><li>- de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden<ul style="list-style-type: none"><li>. de zithouding achter het bureau met de computer</li><li>. de juiste uitgangspositie voor de plaatsing van de handen</li><li>. bij schoonmaakwerk</li><li>. bij tilwerk</li></ul></li></ul></li></ol>
--------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan</li> <li>- de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen</li> </ul>
	<p>6 milieubewust handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de juiste omgang met schadelijke materialen</li> <li>- kennis van milieukeurmerken en -logo's</li> <li>- aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen</li> <li>- de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft <ul style="list-style-type: none"> <li>. vervuiling lucht, bodem, water</li> <li>. uitputting grondstoffen</li> <li>. energie</li> <li>. afval</li> <li>. ruimte beslag</li> </ul> </li> <li>- de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven</li> </ul>
	<p>7 hygiënisch werken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting)</li> <li>- het moment voor schoonmaak bepalen</li> <li>- de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen</li> </ul>
	<p>8 zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bedrijfsnormen</li> <li>- overzicht arbeidsorganisatie</li> <li>- plaatsen van eigen arbeid</li> <li>- functioneren in hiërarchie</li> </ul>
	<p>9 samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- taken verdelen</li> <li>- overleggen</li> <li>- zich houden aan afspraken</li> <li>- omgaan met kritiek</li> <li>- rapporteren</li> </ul>
	<p>10 een kritische instelling tot eigen belang manifesteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afstand nemen van werk</li> <li>- risico's onderkennen</li> <li>- omgaan met werkdruk</li> <li>- belangenbehartiging</li> <li>- eigen belang bij conflicten</li> <li>- speelruimte benutten</li> </ul>
	<p>11 omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- normen</li> <li>- waarden</li> <li>- gewoontes</li> </ul>
	<p>12 voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- initiatief nemen</li> <li>- inzet tonen</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- prestatiebereid zijn</li><li>- verantwoordelijkheidsgevoel tonen</li><li>- zelfstandig werken</li><li>- voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen</li><li>- een klantgerichte houding tonen</li><li>- betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen</li><li>- beroepsgeheim hanteren</li><li>- rekening houden met privacy</li><li>- interesse voor anderen tonen</li><li>- met de gevoelens van anderen rekening houden</li><li>- zichzelf presenteren</li></ul>
--	---

<b>HA/K/7</b>	<p><b>Verkoopregistratie</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 aan de hand van gegevens de consumentenprijs van een artikel berekenen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- met behulp van inkoopprijs, winstoverslag, korting, BTW</li> </ul> </li> <li>2 de checkout verzorgen <ul style="list-style-type: none"> <li>- gebruiksklaar maken van de kassa</li> <li>- controle op hulpmiddelen</li> <li>- de kassa, randapparatuur en de ruimte rondom schoonhouden</li> </ul> </li> <li>3 de kassa bedienen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- functie van de kassa voor winkelier, verkoper, klant</li> <li>- handelingen voor de bediening</li> <li>- functie van codering van artikelen</li> <li>- uitvoeren van correcties</li> <li>- afromen</li> </ul> </li> <li>4 betaalmiddelen gebruiken* <ul style="list-style-type: none"> <li>- wisselgeldschema</li> <li>- correct afrekenen <ul style="list-style-type: none"> <li>. creditcards</li> <li>. pinpas en chipkaart/chip-knip</li> <li>. kortings- en waardebonnen</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5 de kassastaat opmaken* <ul style="list-style-type: none"> <li>- kassa opmaken</li> <li>- kassaverschillen afhandelen</li> <li>- kasstaat invullen</li> <li>- sealbag gebruiken</li> </ul> </li> <li>6 een BTW-bon opstellen</li> <li>7 functies van een geautomatiseerde kassasysteem omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- automatisering</li> <li>- afrekensystemen</li> <li>- artikelbeheer</li> <li>- klantenregistratie</li> <li>- transactiebestanden</li> </ul> </li> <li>8 diverse aspecten van prijsvorming noemen <ul style="list-style-type: none"> <li>- het begrip functie van de prijs</li> <li>- price-range, psychologische prijs</li> <li>- bodemprijs</li> <li>- adviesprijs</li> <li>- de wijze waarop aspecten van prijsvorming worden toegepast</li> </ul> </li> <li>9 artikelen inpakken</li> </ol>
---------------	--

<b>HA/K/8</b>	<p><b>Presentatie en promotie</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 de marketinginstrumenten omschrijven en herkennen <ul style="list-style-type: none"> <li>- product</li> <li>- presentatie</li> <li>- promotie</li> <li>- personeel</li> <li>- prijs</li> <li>- plaats</li> </ul> </li> <li>2 de samenhang tussen vestigingsplaats en winkelomgeving omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- soorten vestigingsplaatsen</li> <li>- positieve en negatieve factoren</li> </ul> </li> <li>3 wensen van consumenten herkennen <ul style="list-style-type: none"> <li>- doelgroep weergegeven door middel van beeldmateriaal</li> <li>- trends en rages</li> <li>- consumentengedrag</li> <li>- koopbehoeften, koopgedrag, koopkracht</li> <li>- enquêteren</li> </ul> </li> <li>4 winkelformules en hun kenmerken herkennen en benoemen <ul style="list-style-type: none"> <li>- image</li> <li>- huisstijl</li> <li>- assortiment</li> <li>- klantbenadering</li> <li>- merkbeleid</li> <li>- prijs</li> </ul> </li> <li>5 het belang van de commerciële presentatie uitleggen voor de detaillist en fabrikant <ul style="list-style-type: none"> <li>- het belang van de diverse aspecten</li> <li>- samenhang tussen interieur en exterieur</li> <li>- etalage, displays</li> <li>- winkel lay-out</li> <li>- relatie tot huisstijl en image</li> </ul> </li> <li>6 technische en creatieve vaardigheden toepassen bij het maken van een artikelpresentatie* <ul style="list-style-type: none"> <li>- figuur kleden</li> <li>- soorten bekleding</li> <li>- draperen</li> <li>- ophangen</li> <li>- prijs- en tekstkaarten</li> <li>- decoraties</li> <li>- opbouwmaterialen</li> <li>- kleurstelling</li> <li>- reclametekenen</li> </ul> </li> <li>7 een artikelpresentatie voor diverse doelgroepen maken <ul style="list-style-type: none"> <li>- rekening houdend met trends, actualiteit, winkelformule etalage, display, schappresentatie en doelgroep of branche</li> </ul> </li> </ol>
---------------	---

<b>HA/K/9</b>	<p><b>Boekhouden</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 met behulp van een gegeven rekeningschema van een handelsonderneming in de vorm van een eenmanszaak een eenvoudige boekingsgang samenstellen</li> <li>2 <ul style="list-style-type: none"> <li>- boekingsstukken sorteren in: <ul style="list-style-type: none"> <li>. inkoopfacturen</li> <li>. verkoopfacturen</li> <li>. credit in- en verkoopfacturen</li> <li>. eenvoudige kas- en bankstukken en diverse-posten stukken</li> </ul> </li> <li>- een beginbalans opstellen aan de hand van een gegeven rekeningschema</li> <li>- gesorteerde boekingsstukken controleren (telling, BTW, prijzen, bestelbonnen, orders e.d.)</li> </ul> </li> <li>3 <ul style="list-style-type: none"> <li>- boekingsregels toepassen op de gecontroleerde boekingsstukken</li> <li>- stukken coderen aan de hand van rekeningschema naar de volgende categorieën: <ul style="list-style-type: none"> <li>. aankopen duurzame productiemiddelen</li> <li>. inkopen van goederen en kosten per kas en op rekening</li> <li>. verkopen van goederen per kas en op rekening</li> <li>. stortingen en opnamen via kas en (post)bank</li> <li>. kosten</li> <li>. privé-opnamen</li> <li>. goederen voor privé uit magazijn</li> <li>. afschrijvingen</li> <li>. afschrijvingskosten</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4 <ul style="list-style-type: none"> <li>- gecodeerde boekingsstukken invoeren in de financiële administratie met daarin de grootboekrekeningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>. kas, (post)bank, debiteuren, crediteuren, kosten, privé, voorraad goederen, opbrengst verkopen, inkoopwaarde van de verkopen, gebouw, inventaris</li> </ul> </li> <li>- ingevoerde mutaties controleren en verwerken</li> <li>- een eindbalans uit het grootboek samenstellen</li> <li>- een eenvoudige jaarrekening opstellen</li> </ul> </li> <li>5 doel en werking omschrijven van de beginbalans, grootboek, eindbalans en van de subadministraties debiteuren, crediteuren en voorraad</li> <li>6 een administratief softwarepakket gebruiken <ul style="list-style-type: none"> <li>- starten van het pakket</li> <li>- de structuur van het pakket omschrijven</li> <li>- via een keuzemenu de onderdelen van het programma benaderen</li> <li>- bestanden met stamgegevens, debiteuren, crediteuren en artikelen aanmaken, wijzigen, raadplegen en printen</li> <li>- boekingsdocumenten invoeren</li> <li>- printen en controleren van overzichten uit de financiële administratie</li> </ul> </li> <li>7 een crediteurenadministratie bijhouden <ul style="list-style-type: none"> <li>- crediteurenkaarten aanmaken</li> </ul> </li> </ol>
---------------	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>- inkomende (credit)inkoopfacturen boeken</li><li>- betaalde inkoopfacturen boeken</li></ul>
8	een verkoopfacturenregister bijhouden <ul style="list-style-type: none"><li>- aan de hand van kopieverkoopfacturen</li></ul>
9	een debiteurenadministratie bijhouden <ul style="list-style-type: none"><li>- debiteurenkaarten aanmaken</li><li>- uitgaande (credit)verkoopfacturen boeken</li><li>- betaalde verkoopfacturen boeken</li></ul>
10	een voorraadadministratie bijhouden <ul style="list-style-type: none"><li>- aan de hand van magazijnbonnen</li></ul>

<b>HA/K/10</b>	<p><b>Bedrijfseconomisch rekenen</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 op basis van bedrijfsgegevens indexcijfers berekenen*</li> <li>2 de functie van de kostprijs omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- vervanging van productiemiddelen</li> <li>- winstberekeningen</li> </ul> </li> <li>3 afschrijvingsbedragen en boekwaarde berekenen*</li> <li>4 omzetsnelheid van artikelen berekenen* en uitleggen</li> <li>5 met de enkelvoudige opslagmethode de kostprijs berekenen, op basis van gegevens*</li> <li>6 enkelvoudige interest berekenen*</li> <li>7 een factuur omrekenen in vreemde valuta en een factuur van vreemde valuta omrekenen in euro*</li> </ol>
----------------	--

<p><b>HA/V/1</b></p>	<p><b>Integratieve opdracht</b></p> <p>De kandidaat kan een praktische opdracht uitvoeren die betrekking heeft op één derde deel van de eindtermen van het kerndeel.</p> <p>In dat verband kan de kandidaat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 in de voorbereidingsfase:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. een uitgewerkte opzet maken voor de praktische opdracht</li> <li>b. een haalbare activiteiten- en tijdsplanning maken</li> </ol> </li> <li>2 in de fase van de uitvoering:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. relevante informatie verzamelen</li> <li>b. de verzamelde informatie verwerken, analyseren en interpreteren</li> <li>c. de verzamelde informatie beknopt en helder weergeven</li> </ol> </li> <li>3 in de fase van de afsluiting:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. het resultaat van de opdracht op samenhangende wijze schriftelijk weergeven met behulp van een tekstverwerkingsprogramma conform de eisen aan lay-out, indeling en opmaak</li> <li>b. het resultaat van de opdracht mondeling presenteren met behulp van media en presentatievaardigheden</li> <li>c. demonstreren dat de vaktechnische vaardigheden worden beheerst die voorkomen in de eindtermen van het kerndeel waarop de opdracht betrekking heeft</li> <li>d. eigen opvattingen beargumenteren</li> </ol> </li> <li>4 in de fase van de evaluatie:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. het uitvoeringsproces en het resultaat van de opdracht evalueren aan de hand van vooraf gegeven criteria</li> </ol> </li> </ol> <p>De kandidaat kan verantwoording afleggen voor de wijze waarop het resultaat van de opdracht tot stand is gekomen, aan de hand van een</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plan van aanpak of</li> <li>- logboek of</li> <li>- procesevaluatie</li> </ul>
----------------------	--

### 3. Syllabus

- **Handel en verkoop GL**
- **Administratie GL**
- **Mode en commercie GL**
- **Handel en administratie GL**

#### 3a. Verdeling examinering CE/SE bij GL

Tabel:

Verdeling van de examenstof over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		G	CE	moet op SE	mag op SE
<b>CE-deel Handel en verkoop GL, Administratie GL, Mode en commercie GL en Handel en administratie GL</b>					
HAV/K/2	Professionele vaardigheden	X	G	G	
HAV/K/5	Goederenstroom inkoop	X	G		G
HAV/K/6	Goederenstroom verkoop	X	G		G
HAV/K/8	Presentatie en promotie	X	G		G
<b>SE-deel Handel en administratie GL</b>					
HA/K/1	Oriëntatie op handel en administratie	X		G	
HAV/K/2	Professionele vaardigheden	X		G	
HA/K/3	Klantgericht handelen / dienstverlening	X		G	
HA/K/4	Automatisering in de economie	X		G	
HA/K/7	Verkoopregistratie	X		G	
HA/K/9	Boekhouden	X		G	



### 3b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

HAV/K/2	<p><b>Professionele vaardigheden</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren<ul style="list-style-type: none"><li>- werk plannen/ werk voorbereiden</li><li>- systematisch uitvoeren</li><li>- volgens tijdschema, handleiding, instructie werken</li><li>- tussentijds controleren en bijstellen</li><li>- eindcontrole uitvoeren</li><li>- afleveren/opleveren</li><li>- evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht)</li></ul></li><li>2 de Nederlandse taal functioneel gebruiken<ul style="list-style-type: none"><li>- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden</li><li>- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen</li><li>- zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse taal uitdrukken</li><li>- mondeling communiceren<ul style="list-style-type: none"><li>. werkoverleg</li><li>. vaktaal</li><li>. mondelinge opdrachten interpreteren</li><li>. informeel communiceren</li></ul></li></ul></li><li>3 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken<ul style="list-style-type: none"><li>- hoofdrekenen</li><li>- de zakrekenmachine doelmatig gebruiken</li></ul></li><li>4 economisch bewust omgaan met materialen en middelen</li><li>5 de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren<ul style="list-style-type: none"><li>- arborisicoherkenning<ul style="list-style-type: none"><li>. gezondheid</li><li>. veiligheid</li><li>. welzijn</li></ul></li><li>- de functie van de Arbowet noemen</li><li>- de taken van de inspectie Volksgezondheid noemen</li><li>- de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden<ul style="list-style-type: none"><li>. de zithouding achter het bureau met de computer</li><li>. de juiste uitgangspositie voor de plaatsing van de handen</li><li>. bij schoonmaakwerk</li><li>. bij tilwerk</li></ul></li><li>- ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan</li><li>- de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen</li></ul></li></ol>
---------	--

	<p>6 milieubewust handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de juiste omgang met schadelijke materialen</li> <li>- kennis van milieukeurmerken en -logo's</li> <li>- aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen</li> <li>- de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft <ul style="list-style-type: none"> <li>. vervuiling lucht, bodem, water</li> <li>. uitputting grondstoffen</li> <li>. energie</li> <li>. afval</li> <li>. ruimte beslag</li> </ul> </li> <li>- de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven</li> </ul> <p>7 hygiënisch werken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting)</li> <li>- het moment voor schoonmaak bepalen</li> <li>- de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen</li> </ul> <p>8 zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bedrijfsnormen</li> <li>- overzicht arbeidsorganisatie</li> <li>- plaatsen van eigen arbeid</li> <li>- functioneren in hiërarchie</li> </ul> <p>9 samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- taken verdelen</li> <li>- overleggen</li> <li>- zich houden aan afspraken</li> <li>- omgaan met kritiek</li> <li>- rapporteren</li> </ul> <p>10 een kritische instelling tot eigen belang manifesteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afstand nemen van werk</li> <li>- risico's onderkennen</li> <li>- omgaan met werkdruk</li> <li>- belangenbehartiging</li> <li>- eigen belang bij conflicten</li> <li>- speelruimte benutten</li> </ul> <p>11 omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- normen</li> <li>- waarden</li> <li>- gewoontes</li> </ul>
--	--

	<p>12 voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- initiatief nemen</li><li>- inzet tonen</li><li>- prestatiebereid zijn</li><li>- verantwoordelijkheidsgevoel tonen</li><li>- zelfstandig werken</li><li>- voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen</li><li>- een klantgerichte houding tonen</li><li>- betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen</li><li>- beroepsgeheim hanteren</li><li>- rekening houden met privacy</li><li>- interesse voor anderen tonen</li><li>- met de gevoelens van anderen rekening houden</li><li>- zichzelf presenteren</li></ul>
--	---

De kandidaat kan (\* = met behulp van geautomatiseerde systemen)

Voorraad bijhouden

- 1 begrippen met betrekking tot de voorraadadministratie omschrijven
  - minimum voorraad, maximum voorraad, saldo, in bestelling, ontvangen en afgeleverd
- 2 een artikelbestand bijhouden\*
  - gegevens van artikelen controleren, muteren en archiveren, gegevens over artikelen verstrekken, ontbrekende gegevens over artikelen vaststellen en rapporteren, informatie uit het artikelbestand op gegeven kenmerken selecteren en verstrekken
- 3 een voorraad bijhouden\*
  - rekening houdend met minimum voorraad, maximum voorraad, saldo, in bestelling, ontvangen en afgeleverd
  - materiaalontvangst- en materiaaluitgiftebonnen invullen en controleren
  - de goederenontvangst aan de hand van de pakbonnen controleren en afwijkingen tussen ontvangen goederen en een kopie-inkooporder op gepaste wijze melden en reclameren
  - de voorraad controleren, eventuele onderschrijding van de minimum voorraad signaleren en melden via een intern bestelformulier
  - voorraadkaarten bijhouden
  - order entry systeem
- 4 de economische begrippen met betrekking tot de voorraad omschrijven en berekenen\*
  - economische voorraad, technische voorraad, ijzeren voorraad
  - gemiddelde voorraad
  - afzet
  - voorraadbeleid: ordergrootte, orderfrequentie, orderpunt, bestelkosten, voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten), afleveringskosten
  - economische bestelhoeveelheid
  - omzetsnelheid
  - omzetduur
- 5 het begrip derving in relatie tot voorraad- en magazijnbeheer uitleggen
  - administratieve fouten
  - fifo/lifo systeem
  - winkeldochters
  - goederenbehandeling

**HAV/K/6**

**Goederenstroom verkoop**

De kandidaat kan (\* = met behulp van geautomatiseerde systemen)

Verkooporders behandelen

- 1 veel gebruikte begrippen met betrekking tot de verkoopadministratie omschrijven
  - offerte (vast, vast mits onverkocht, vrijblijvend), order, orderbevestiging, betalingsvoorwaarden, leveringsvoorwaarden, nalevering en creditnota
- 2 een offerte opstellen en controleren\*
  - standaardvoorwaarden gebruiken
- 3 de verkooporders behandelen\*
  - de handelingen die betrekking hebben op het verwerken van een verkooporder op het dossierblad aftekenen
  - controleren van verkooporders aan de hand van klantgegevens, prijsafspraken, artikelgegevens, levertijden, leverings- en betalingsvoorwaarden (verkooporderacceptatie)
  - bestellingen op de daarvoor bestemde formulieren noteren
  - een verkooporderregister en klantenomzetkaarten bijhouden
  - formulieren voor de verkoop registreren, opbergen en opzoeken
  - standaardvoorwaarden gebruiken
- 4 een orderbevestiging samenstellen\*
  - aan de hand van de offerte en de verkooporder

Magazijnopdrachtenbon samenstellen

- 5 een magazijnopdrachtenbon voor levering uit het magazijn samenstellen\*
- 6 een klantenbestand bijhouden\*
  - gegevens over (nieuwe) klanten inwinnen, vastleggen, controleren, muteren en archiveren, klantgegevens verstrekken en doorgeven, vaststellen en rapporteren dat klantgegevens ontbreken, informatie uit het klantenbestand op gegeven kenmerken selecteren en verstrekken
  - de privacyaspecten van de klantenadministratie in acht nemen
- 7 de ontvangst van goederen uitvoeren
  - het lossen van goederen
  - voorkoming van schade en diefstal
  - verschillende hulpmiddelen gebruiken
  - de volgende formulieren
    - . pakbon
    - . vrachtbrief
    - . bestellijst
  - de relatie tussen het lossen van goederen en derving

- 8 de opslag van goederen uitvoeren
- een eenvoudig opslagsysteem uitvoeren
  - voorkoming van breuk, bederf, diefstal en gewichtsverlies
  - verschillende hulpmiddelen gebruiken
  - inzicht in de indeling van het magazijn, open en gesloten magazijn
- 9 het belang van inventariseren uitleggen
- de manier waarop de voorraad wordt opgenomen omschrijven
  - een inventarisatiewerkwijze uitvoeren voor de balans
  - het belang van inventariseren
- 10 een juist magazijnbeheer omschrijven
- de begrippen centraal, open en gesloten magazijn
  - rente-, ruimte- en risicomaatregelen
  - de indeling in het magazijn
  - de begrippen demodage, economische veroudering, technische veroudering en verspilling
- 11 het begrip derving in relatie tot voorraad- en magazijnbeheer uitleggen
- administratieve fouten
  - fifo/lifo systeem
  - winkeldochters
  - goederenbehandeling
- Verzenden van goederen
- 12 verschillende vormen van vervoer noemen
- de mogelijkheden van vervoer over land, over water en door de lucht omschrijven en de documenten bij deze vormen van vervoer
- 13 begrippen verband houdende met verzending van goederen en vervoersdocumenten omschrijven
- verzendbiljet, remboursement, pakbon, verzendbon, vrachtbrief, verpakkingseenheden
- 14 documenten verband houdende met de verzending en ontvangst van goederen invullen en bijhouden\*
- controleren, coderen, registreren, opbergen en opzoeken van documenten bij de verzending en ontvangst van goederen
  - invullen, registreren, opbergen en opzoeken van vervoersdocumenten
- 15 wijze van verpakken omschrijven
- functie, soorten materialen, materiaaleigenschappen, tabellen verklaren
  - de relatie tussen verpakking en inhoud
  - emballage stroom, statiegeldverpakkingen
  - hergebruik
  - milieubelasting

	<p>Factuur samenstellen</p> <p>16 het systeem van factureren omschrijven</p> <p>17 het factuurbedrag samenstellen*</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- rekening houdend met kortingen, administratiekosten, vrachtkosten en BTW</li><li>- samenstellen aan de hand van een magazijnopdrachtenbon</li></ul>
--	--

**HAV/K/8**

**Presentatie en promotie**

De kandidaat kan (\* = met behulp van geautomatiseerde systemen)

Marketing

- 1 het belang van marketing omschrijven
  - product
  - presentatie
  - promotie: - functies van reclame , - huisstijl, - vormen van reclame
  - personeel
  - prijs
  - plaats
  
- 2 de samenhang tussen vestigingsplaats en winkelomgeving omschrijven
  - soorten vestigingsplaatsen
  - positieve en negatieve factoren
  
- 3 eenvoudig marktonderzoek verrichten
  - enquête
  - aankooponderzoek
  - klantenherkomstonderzoek
  
- 4 wensen van consumenten herkennen
  - doelgroep weergeven door middel van beeldmateriaal
  - trends en rages
  - consumentengedrag
  - koopbehoeften, koopgedrag, koopkracht
  
- 5 winkelformules en hun kenmerken omschrijven
  - image
  - huisstijl
  - assortiment
  - klantbenadering
  - merkbeleid
  - prijs
  
- 6 de samenhang tussen vestigingsplaats en instrumenten van de marketingmix omschrijven
  - vestigingsplaats in relatie tot
    - . assortiment
    - . service
    - . reclame
    - . winkelinrichting
    - . prijsstelling



Commerciële presentatie

- 7 het belang van de commerciële presentatie uitleggen voor de detaillist en fabrikant
- het belang van de diverse aspecten
  - samenhang tussen interieur en exterieur
  - etalage, displays
  - winkel lay-out
  - relatie tot huisstijl en image
- 8 het belang van een artikelpresentatie uitleggen
- toepassing aangeven van de begrippen:
    - . attentiewaarde
    - . brandpunten
    - . verkoopsterke en verkoopzwakke zones
    - . horizontale en verticale presentatie
    - . diefstalpreventie
    - . uiterste verkoopdatum
    - . hygiëne (gezondheid van de consument)
    - . hoofd- en bijverkoop
    - . combinatie directe en indirecte verkoop
    - . eyecatchers
  - voor- en nadelen van een flexibele winkelinrichting
- 9 het artikelen verkoopklaar maken omschrijven
- uitpakken, ompakken, prijzen, prijzen controleren
  - intern transport van goederen
- 10 het begrip derving in relatie tot de winkelinrichting en winkelverzorging uitleggen
- maatregelen ter voorkoming van derving
  - gedragsregels