



College voor Toetsen en Examens

VAKVERNIEUWING ECONOMIE EN ONDERNEMEN

CONCEPTSYLLABUS PILOT
CENTRAAL EXAMEN 2024

Versie 1.0, mei 2023

KERN

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

A. ALGEMENE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

De kandidaat kan:

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

B. PROFESSIONELE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

De kandidaat kan:

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

C. LOOPBAANORIËNTATIE EN –ONTWIKKELING

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

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

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

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

PROFIELMODULEN

1 PROFIELMODULE RETAIL & STYLING

Taak:

- de verkoopomgeving realiseren
- commerciële werkzaamheden uitvoeren

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

P/EO/1.1 DE VERKOOPOMGEVING REALISEREN

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

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de retailformule herkennen, omschrijven en toepassen	x	x	x
2 de belangrijkste aandachtspunten bij het ontwikkelen en uitvoeren van een retailformule herkennen en omschrijven: <ul style="list-style-type: none">– marktconcept en strategie– imago– huisstijl– sfeer– klantenbinding	x	x	x

P/EO/1.1.2 samenhang tussen doelgroep, assortiment en marktpositie herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de elementen uit de retailformule herkennen, omschrijven en toepassen: – doelgroep – assortiment – marktpositie	x	x	x
2 doelgroepen benoemen en herkennen	x	x	x
3 dimensies van het assortiment herkennen, omschrijven en analyseren: – breedte – lengte – diepte	x		
3 dimensies van het assortiment herkennen, omschrijven en analyseren: – breedte – lengte – diepte – consistentie		x	x
4 de volgende begrippen herkennen en toepassen van: – kern- en randassortiment – complementaire artikelen – follow-up artikelen – rage-artikelen – concurrerende artikelen – impulsartikelen	x	x	x
5 merken herkennen en uitleggen: – A-, B- en C-merk – huismerk	x	x	x
6 het belang van het voeren van een merkbeleid voor de detaillist uitleggen		x	x

P/EO/1.1.3 samenhang tussen de marketinginstrumenten herkennen en toepassen

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

P/EO/1.1.4 winkelinrichting realiseren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de vooraanzichten van een winkelpand herkennen en uitleggen: – open etalage – halfopen etalage – gesloten etalage – inloopwinkel	x	x	X
2 de volgende functies van een etalage herkennen en toepassen: – opvallen – aandacht trekken – tot kopen inspireren – informatie geven	X	X	x
3 een aangereikt of eigen ontwerp van een winkelinrichting realiseren, eventueel in een digitale omgeving	x	x	x
4 het doel herkennen en de functies van de winkelinrichting toepassen: – brandpunten – eyecatchers – winkelindeling – routing – schapindeling: reikhoogte, ooghoogte, grijphoogte, bukhoogte – schappenplan	x	x	x
5 oorzaken van derving herkennen en maatregelen toepassen in de winkelinrichting om derving te voorkomen	x	x	x
6 een aantrekkelijke winkelsfeer realiseren met behulp van hulpmiddelen zoals: licht, geluid, kleur en geur.	x	x	x
7 het belang van een artikelpresentatie voor de retailer herkennen en uitleggen	x	x	X
8 de volgende begrippen uitleggen en toepassen: – huisstijl – attentiewaarde – brandpunten – verkoopsterke en verkoopzwakke zones	x	x	x

P/EO/1.1.5 promotiematerialen ontwerpen en realiseren

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

P/EO/1.2 COMMERCIEËLE WERKZAAMHEDEN UITVOEREN

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

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 begrippen en technieken bij het in stand houden en aanvullen van een presentatie herkennen en toepassen, zoals: spiegelen, fifo en lifo, uiterste verkoopdatum, ten minste houdbaar tot	x	x	x
2 inpakken, ompakken en verpakken toepassen	x	x	x
3 op eigen initiatief activiteiten uitvoeren die bijdragen aan de verzorging en netheid van de winkel	x	x	x
4 artikelen prijzen	x	x	x

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

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

P/EO/1.2.3 etaleren, visual merchandising aan de hand van thema en compositie

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 etaleertechnieken toepassen	x	x	x
2 artikelen etaleren met gebruikmaking van promotiemateriaal, prijskaartjes en decoratiemateriaal	x	x	x
3 gebruikmaken van ondersteunende hulpmiddelen en opbouwmaterialen	x	x	x

P/EO/1.2.4 nevenactiviteiten organiseren om omzet te stimuleren

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

2 PROFIELMODULE SERVICE & SALES

Taak:

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

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

P/EO/2.1 SERVICE VERLENEN

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

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

UITWERKING P/EO/2.1

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

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 informatie verzamelen en delen opstellen over zaken zoals: voorzieningen op locatie, productinformatie, reviews en verzekering.	x	x	
2 hulp en ondersteuning bieden zoals: reparatie aanvragen, artikel ruilen, artikel retourneren, informatie geven voor onderhoud en het aanbieden van koffie/thee.	x	x	

P/EO/2.1.2 communicatieve en sociale vaardigheden toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 volgens algemeen geldende normen en omgangsvormen inspelen op klantbehoeften: <ul style="list-style-type: none"> – klanten te woord staan – klanten ontvangen, informeren en zo nodig doorverwijzen – verbaal en non-verbaal reageren op het gedrag van klanten – rustig en doordacht handelen – zich in kleding en uiterlijke verzorging presenteren 	x	x	
2 de samenhang tussen de kwaliteit van het personeel en de klanttevredenheid herkennen en toepassen zoals: personeel als visitekaartje van het bedrijf, verkoopkwaliteit van het personeel, servicegerichtheid van het personeel, aanpassen en rekening houden met de bedrijfscultuur	x	x	

P/EO/2.2 VERKOOPWERKZAAMHEDEN UITVOEREN

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

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

P/EO/2.2.1 klanten benaderen

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

P/EO/2.2.2 klantenadvies geven op basis van artikelkennis

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 artikelkennis herkennen en toepassen: <ul style="list-style-type: none"> – praktische artikelkennis zoals: basiskennis ten aanzien van prijs, merk en type – technische artikelkennis zoals: specialistische kennis ten aanzien van materiaal, (technische) mogelijkheden, onderhoud, behandelvoorschrift en brandgevaar – commerciële artikelkennis zoals: verkoop bevorderende kennis ten aanzien van prijs-kwaliteit verhouding, trends, garantie, winstmarge en beschikbaarheid 	x	x	
2 wettelijke eisen rondom etiketinformatie toepassen	x	x	

P/EO/2.2.3 een verkoopgesprek voeren

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

P/EO/2.2.4 decoratief inpakken

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

P/EO/2.3 AFREKENHANDELINGEN VERRICHTEN

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

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

P/EO/2.3.1 artikelen afrekenen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 de artikelen afrekenen: <ul style="list-style-type: none"> – afrekenapparatuur gebruiksklaar maken – artikelen aanslaan – artikelen scannen – artikelen afwegen – correcties uitvoeren – betalingen ontvangen en checken – kortings- en waardebonnen verwerken – betaalmiddelen gebruiken – wisselgeld terugtellen en -geven 	x	x	

P/EO/2.3.2 kas opmaken

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

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

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

P/EO/2.4 ONLINE VERKOPEN VAN GOEDEREN EN DIENSTEN

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

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

P/EO/2.4.1 productpresentatie maken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 een productfoto maken voor een gegeven doel en doelgroep: <ul style="list-style-type: none"> – achtergrond maken – product aantrekkelijk presenteren – foto maken – foto bewerken zoals licht en kleur 	x	x	

P/EO/2.4.2 verkoopkanaal realiseren

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

P/EO/2.4.3 klanten werven en behouden

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

P/EO/2.4.4 wet – en regelgeving toepassen

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

3 PROFIELMODULE STOCK & SUPPLIES

Taak:

- magazijnwerkzaamheden uitvoeren
- voorraad beheren en bestellen

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

P/EO/3.1 MAGAZIJNWERKZAAMHEDEN UITVOEREN

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

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

UITWERKING P/EO/3.1

P/EO/3.1.1 goederen ontvangen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 assisteren bij de ontvangst van goederen zoals: controleren van goederen en handelen bij het ontstaan van problemen en fouten bij de levering van goederen	x	x	
2 controles uitvoeren met behulp van: <ul style="list-style-type: none"> – bestelbon – pakbon – vrachtbrief 	x	x	
3 manco, breuk en/of teveel controleren en registreren	x	x	

P/EO/3.1.2 goederen opslaan

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 open- en gesloten magazijnen herkennen	x	x	
2 de collecterende en/of distribuerende functie van een centraal magazijn of distributie centrum kennen in samenhang met de hubfunctie		x	
3 goederen opslaan volgens een bepaald opslagsysteem	x	x	
4 goederen verwerken: <ul style="list-style-type: none"> – uitpakken – ompakken 	x	x	

P/EO/3.1.3 goederen verplaatsen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 met behulp van transportmiddelen goederen verplaatsen en op hun plaats zetten in het magazijn en de winkel.	x	x	
2 de volgende transportmiddelen kiezen en gebruiken: <ul style="list-style-type: none"> – steekwagen – rolcontainer – magazijndolly – tafelwagen 	x	x	
3 de volgende transportmiddelen herkennen: <ul style="list-style-type: none"> – elektrische pompwagen – handpompwagen – heftruck – rollerband – reachtruck – geautomatiseerde opslagsystemen – industriële robots 	x	x	

P/EO/3.1.4 goederen verzamelen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 goederen verzamelen, rekening houdend met: <ul style="list-style-type: none"> – grootte van de orders – aard van de goederen – afmetingen van de goederen – wijze van transport – magazijnlocatie 	x	x	
2 een verzamelopdracht opstellen en uitvoeren	x	x	

P/EO/3.1.5 goederen verpakken en verzendklaar maken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 goederen verpakken en verzendklaar maken rekening houdend met: <ul style="list-style-type: none"> – het type product – de bestemming – de wijze van transport – het kostenaspect – bescherming – veiligheid – milieuaspecten 	x	x	
2 functie noemen van transportverpakking zoals: veiligheid, pictogrammen, bescherming, hygiëne	x	x	
3 functie noemen van consumentenverpakking zoals: aantrekkelijkheid, herkenbaarheid, bescherming en hygiëne	x	x	

P/EO/3.1.6 goederen verzenden

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 documenten controleren en toevoegen, zoals: vrachtbrief, pakbon en retourbon	x	x	
2 factoren die de vrachtkosten bepalen herkennen en toepassen, zoals: afstand, gewicht en waarde	x	x	

P/EO/3.1.7 omgaan met derving in een magazijn

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 oorzaken van derving herkennen en benoemen: <ul style="list-style-type: none"> – niet-criminele derving zoals: administratieve fouten, controle- en werkfouten – criminele derving zoals: fraude, inbraak, diefstal 	x	x	
2 gevolgen van niet-criminele derving herkennen zoals: hoge kosten en verzekeringskosten	x	x	
3 gevolgen van criminele derving herkennen zoals: hoge kosten, noodzaak inschakelen van politie, verzekeringskosten, gevoel van onveiligheid, wantrouwen tegenover het personeel	x	x	
4 maatregelen om derving te voorkomen herkennen zoals: huisregels, diefstalpreventie, voorraadbeheer, magazijninrichting en eigen handelen	x	x	

P/EO/3.2 VOORRAAD BEHEREN EN BESTELLEN

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

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

UITWERKING P/EO/3.2

P/EO/3.2.1 voorraadbeheer uitvoeren

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

P/EO/3.2.2 goederen bestellen

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

4 PROFIELMODULE OFFICE & SUPPORT

Taak:

- gegevens verwerken
- klantvriendelijk communiceren
- ondersteunende werkzaamheden uitvoeren

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

P/EO/4.1 GEGEVENS VERWERKEN

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

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

UITWERKING P/EO/4.1

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

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 onderdelen van de administratie, ordenen, opbergen, opzoeken en verwerken in een administratieve omgeving: <ul style="list-style-type: none"> - ontvangen facturen - verzonden facturen - bankafschriften - kasadministratie en kasbonnetjes - offertes - inkoop- en verkoopoverzichten - agenda's - correspondentie - relatiegegevens 	x	x	x

P/EO/4.1.2 gegevens gebruiken en beheren

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

P/EO/4.1.3 inkoop- en verkoopadministratieve werkzaamheden uitvoeren

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

P/EO/4.1.4 financiële gegevens verwerken

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

P/EO/4.1.5 agendabeheer verzorgen

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

P/EO/4.2 KLANTVRIENDELIJK COMMUNICEREN

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

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

UITWERKING P/EO/4.2

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

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 zowel fysiek, telefonisch als online communiceren, zoals: begroeten, informeren, adviseren, vragen en berichten beantwoorden, doorverwijzen en afspraken maken	x	x	x
2 omgaan met klachten van klanten/bezoekers: <ul style="list-style-type: none"> – begrip tonen voor de klant – gesprekstechnieken toepassen zoals: LSD, ANNA – grenzen van het eigen handelen hanteren en weten wanneer leidinggevende in te schakelen 	x		
2 omgaan met klachten van klanten/bezoekers: <ul style="list-style-type: none"> – begrip tonen voor de klant – gesprekstechnieken toepassen zoals: LSD, ANNA – grenzen van het eigen handelen hanteren en weten wanneer leidinggevende in te schakelen – de oorzaak van klachten achterhalen – afspraken maken over afhandeling van de klacht – klachten van klanten/bezoekers vertalen naar betere dienstverlening 		x	x

P/EO/4.2.2 receptie-/balie en ontvangstruimte beheren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 vragen en wensen beantwoorden met betrekking tot goederen en diensten, zoals: abonnementen, facturen, levering, bestelling	x	x	x
2 bezoekers ontvangen en te woord staan: <ul style="list-style-type: none"> – bij bezoekers informatie inwinnen – bezoekers ontvangen, inschrijven, informeren en zo nodig doorverwijzen – bezoekers persoonlijk of telefonisch aankondigen – bezoekers afmelden, uitschrijven en uitgeleiden – afspraken maken met derden – ook in onverwachte situaties rustig en doordacht handelen 	x	x	x
3 receptie-/balie en ontvangstruimte voorbereiden, controleren, klaar maken, schoonmaken, opruimen en materialen bijvullen	x	x	x

P/EO/4.2.3 zakelijke communicatie verzorgen

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

P/EO/4.3 ONDERSTEUNENDE WERKZAAMHEDEN UITVOEREN

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

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

UITWERKING P/EO/4.3

P/EO/4.3.1 facilitaire ondersteuning uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 werkzaamheden uitvoeren in verband met het voorbereiden en organiseren van kleinschalige bijeenkomsten/vergaderingen: <ul style="list-style-type: none">– het regelen van de vergaderruimte en de zaalopstelling– het regelen en klaarzetten van zaalfaciliteiten, zoals een microfoon, beamer, computer– het laten verzorgen van de catering– de ruimte representatief houden	x	x	

P/EO/4.3.2 organisatorische werkzaamheden uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1 werkzaamheden uitvoeren in verband met het voorbereiden en organiseren van kleinschalige bijeenkomsten/vergaderingen: <ul style="list-style-type: none"> – het maken van een route- en reisplanning – het maken van een deelnemerslijst – het maken en vastleggen van afspraken – het versturen van uitnodigingen – werk- en personeelsplanning maken – ondersteuning bieden bij het maken van een presentatie 	x	x	

P/EO/4.3.3 dienstverlenende werkzaamheden uitvoeren

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

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)


COLLEGE VOOR TOETSEN EN EXAMENS


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

[cvte.nl](https://www.cvte.nl)

SAMEN BOUWEN WE AAN GOEDE TOETSEN EN EXAMENS

 **Centrale Eindtoets primair onderwijs:** de eindtoets die de overheid aanbiedt aan leerlingen uit groep 8. De uitkomst is een advies voor het best passende brugklatype. [Centraleeindtoetspo.nl](https://www.centraleeindtoetspo.nl)

 **Centrale examens voortgezet onderwijs:** het centrale deel van de eindexamens vmbo, havo of vwo. Het diploma geeft toegang tot passend vervolgonderwijs. [Examenblad.nl](https://www.Examenblad.nl)

 **Staatsexamens voortgezet onderwijs:** examens voor iedereen die individueel of op vso-scholen niet in staat is via het regulier voortgezet onderwijs examen af te leggen. [Staatsexamensvo.nl](https://www.Staatsexamensvo.nl)

 **Centrale examens middelbaar beroeps- onderwijs:** centrale examens Nederlandse taal en Engels voor studenten in het mbo. De uitkomst is onderdeel van het mbo-diploma. [Examenbladmbo.nl](https://www.Examenbladmbo.nl)

 **Staatsexamens Nederlands als tweede taal:** examens Nederlandse taal voor iedereen die Nederlands niet als moedertaal heeft. Het diploma toont aan dat het Nederlands voldoende is voor werk of opleiding. [Staatsexamensnt2.nl](https://www.Staatsexamensnt2.nl)