

Administratie & Commercie

landsexamen **vsbo-TKL**

Programma van toetsing en afsluiting
2026

Inhoudsopgave

Opzet examen	3
Het examenprogramma	3
Beschrijving van de examenstof	3
Het centraal examen	3
Het commissie-examen	3
De beoordeling van het commissie-examen	4
Het eindcijfer	4
Bijlage 1 De eindtermen.....	5
Bijlage 2 Hulpmiddelen	14
Bijlage 3 Tips	15

Administratie & Commercie vsbo-TKL

Opzet examen

Het examen bestaat uit een centraal schriftelijk examen en een mondeling commissie-examen.

Het centraal examen wordt schriftelijk afgenomen in een zitting van 150 minuten.

Het commissie-examen bestaat uit een mondeling examen van 35 minuten en wordt afgenomen door twee examinatoren.

Het examenprogramma

Het examenprogramma bestaat uit de volgende exameneenheden:

Code	Exameneenheid	Verdeling examinering	
		CE	CIE
	Kerndeel		
AC/K1	Beroepsoriëntatie	X	X
AC/K2	Professioneel handelen en grondhouding	X	
AC/K3	Klantgericht handelen/Dienstverlening	X	
AC/K4	Automatisering in de economie	X	
AC/K5	Goederenstroom inkoop	X	X
AC/K6	Goederenstroom verkoop	X	X
AC/K7	Verkoopregistratie	x	X
AC/K8	Presentatie en promotie	X	X
AC/K9	Boekhouden	X	X
AC/V/1	Oriëntatie op handel en administratie	X	

Beschrijving van de examenstof

Een uitwerking en beschrijving van de eindtermen is gegeven in bijlage 1.

Het centraal examen (CE)

Het centraal schriftelijk examen bestaat uit één zitting van 150 minuten tijdens het centraal examen (zie examenrooster). Tijdens het centraal examen worden de exameneenheden die in de voorlaatste kolom van bovenstaande tabel staan, getoetst. Het gebruik van het basispakket hulpmiddelen is toegestaan. Voor basispakket hulpmiddelen: zie bijlage 2 van dit PTA en "Regeling toegestane hulpmiddelen" in het informatiepakket op de website van ETE.

Het commissie-examen (CIE)

Het commissie-examen bestaat uit een mondeling examen van 35 minuten. Het examen vindt plaats in de maand maart van het desbetreffende examenjaar. Het commissie-examen heeft betrekking op **alle** exameneenheden.

De beoordeling van het commissie-examen

Bij het mondelinge commissie-examen worden **tenminste drie onderwerpen, ter keuze van de examiner** uit de mondelinge examenstof geëxamineerd, waarvoor aparte deeltijfers worden gegeven.

Voor het commissie-examen worden drie deeltijfers gegeven:

deeltijfer a: voor het eerste onderwerp

deeltijfer b: voor het tweede onderwerp

deeltijfer c: voor het derde onderwerp

Het cijfer voor het commissie-examen wordt als volgt berekend:

cijfer CIE = (a + b + c) / 3 (afgerond op 1 decimaal)

Het eindcijfer

Het eindcijfer wordt als volgt berekend:

eindcijfer = (het cijfer CE + het cijfer CIE) / 2 (afgerond op een geheel getal)

Bijlage 1 De examenstof

AC/K/1 Oriëntatie op handel en administratie

De kandidaat kan

1. de plaats van de handel en administratie in de economie omschrijven
 - productie van goederen en produceren van dienstverlening
 - de functies van de handel: overbruggen van tijd, plaats, hoeveelheid, kennis;
 - karakteristieken van branches
2. een eenvoudig organisatieschema lezen
 - afdelingen binnen ondernemingen
 - functies en bijbehorende werkzaamheden
3. verschillende beroepen in de handel en administratie noemen
 - detailhandel, groothandel, internationale handel
 - administratie, automatisering, bank- en verzekeringswezen, sociaaljuridische sector, beveiliging
 - arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden
4. de goederenstroom in een bedrijfskolom uitleggen en schematiseren
 - toegevoegde waarde, integratie, differentiatie, parallelisatie, specialisatie, branchevervaging
5. de verschillende distributievormen omschrijven
 - ambulante handel
 - niet-winkelverkoop: automatenverkoop, postorderbedrijven, party-selling, teleshopping en e-commerce
 - gevestigde handel: warenhuis, supermarkt, discount, speciaalzaak
6. de bedrijfsomvang omschrijven
 - midden- en kleinbedrijf
 - grootwinkelbedrijf
7. verschillende samenwerkingsvormen omschrijven
 - franchising, VFB en inkoopcombinatie
 - samenwerkende winkeliers
 - service merchandising
 - concessionair
8. opleidingsmogelijkheden binnen commercie en administratie noemen die aansluiten op het VSBO
9. eigen toekomstmogelijkheden binnen commercie en administratie en de bedrijfstakken omschrijven
10. aspecten van technologische vernieuwingen noemen en is zich bewust van veranderingen voor de beroepspraktijk
 - meer algemene recente en verwachte technologische ontwikkelingen
 - invloed op maatschappelijke ontwikkelingen
 - meer vakspecifiek recente en verwachte technologische ontwikkelingen
 - invloed op de organisatie van het productieproces
 - verandering en verdwijning van beroepen
 - gevolgen in termen van permanente educatie
 - het toenemend belang van het dienstverlenend aspect
 - invloed op de organisatie van het productieproces
 - verandering en verdwijning van beroepen
 - veranderingsbereidheid:
 - anticipatie
 - mobiliteit
 - opleidingsbereidheid

11. een sollicitatie voorbereiden, uitvoeren en evalueren
 - mondeling, schriftelijk

AC/K/2 Professionele vaardigheden

De kandidaat kan

1. op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren
 - werkplannen/werk voorbereidend
 - systematisch uitvoeren
 - volgens tijdschema, handleiding, instructie werken
 - tussentijds controleren en bijstellen
 - eindcontrole uitvoeren
 - afleveren/opleveren
 - evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht)
2. de Nederlandse taal functioneel gebruiken, (Engels voor de bovenwinden)
 - op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden
 - een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen
 - zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse/Engelse taal uitdrukken
 - mondeling communiceren
 - werkoverleg
 - vaktaal
 - mondelinge opdrachten interpreteren
 - informeel communiceren
3. tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken
 - hoofdrekenen
 - de zakrekenmachine doelmatig gebruiken
4. economisch bewust omgaan met materialen en middelen
 - aangeven hoe derving in de winkel, het magazijn en het kantoor te voorkomen en te bestrijden zijn
5. de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren
 - Arbo-risicoherkenning (voor zover van toepassing op de Nederlandse Antillen)
 - gezondheid
 - veiligheid
 - welzijn
 - wettelijke eisen en voorschriften bij het omgaan met materialen en middelen noemen
 - de functie van de Arbowet noemen (voor zover van toepassing op de Nederlandse Antillen)
 - de taken van de inspectie Volksgezondheid noemen
 - de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden
 - de zithouding achter het bureau met de computer
 - de juiste uitgangshouding voor de plaatsing van de handen
 - bij schoonmaakwerkzaamheden
 - bij tilwerkzaamheden
 - ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan
 - de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen

6. milieubewust handelen
 - de juiste omgang met schadelijke materialen
 - kennis van milieukeurmerken en -logo's
 - aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen
 - de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft
 - vervuiling lucht, bodem, water
 - uitputting grondstoffen
 - energie
 - afval
 - ruimte beslag
 - de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven
7. hygiënisch werken
 - werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting)
 - het moment voor schoonmaak bepalen
 - de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen
8. zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur
 - bedrijfsnormen
 - overzicht arbeidsorganisatie
 - plaatsen van eigen arbeid
 - functioneren in hiërarchie
9. samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - taken verdelen
 - overleggen
 - zich houden aan afspraken
 - omgaan met kritiek
 - rapporteren
10. een kritische instelling tot eigen belang manifesteren
 - afstand nemen van werk
 - risico's onderkennen
 - omgaan met werkdruk
 - belangenbehartiging
 - eigen belang bij conflicten
 - speelruimte benutten
11. omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht
 - normen
 - waarden
 - gewoontes
12. voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche
 - initiatief nemen
 - inzet tonen
 - prestatiebereid zijn
 - verantwoordelijkheidsgevoel tonen
 - zelfstandig werken
 - voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen
 - een klantgerichte houding tonen
 - betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen
 - beroepsgeheim hanteren
 - rekening houden met privacy

- interesse voor anderen tonen
- met de gevoelens van anderen rekening houden
- zichzelf presenteren.

AC/K/3 Klantgericht handelen/dienstverlening

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

1. omgangsvormen volgens algemeen geldende normen in acht nemen
 - op correcte wijze personen te woord staan en doorverwijzen
 - op correcte wijze klanten opvangen en doorverwijzen
 - op correcte wijze afspraken maken met derden
 - rustig en doordacht handelen in onverwachte situaties
 - zich in kleding en uiterlijke verzorging gedragen volgens de voor bedrijven gangbare normen
 - opvallend klantengedrag herkennen
2. consumentengedrag uitleggen
 - koopmotieven
3. het belang van artikelkennis in relatie tot de verkoop omschrijven
 - algemene informatie over artikelen verzamelen
4. een klant informatie geven over service*
 - soorten service
 - het belang van service
 - de afhandeling van klachten
 - garantie
5. de begrippen derving en lekkage ten aanzien van de klantenbenadering en het afrekenstelsel uitleggen
 - preventieve en corrigerende maatregelen
 - oorzaken
 - gedragsregels
 - verdachte personen herkennen
 - in geval van diefstal de politie waarschuwen
6. de meest voorkomende handelingen met betrekking tot telefoneren en faxen uitvoeren
 - interne, lokale, interlokale en internationale telefoonverbindingen tot stand brengen
 - in- en uitgaande telefoongesprekken voeren
 - eenvoudige telefoongesprekken aannemen en doorverbinden
 - telefonisch informatie opvragen
 - telefoonnotities en memo's opstellen
 - nationaal en internationaal spelalfabet gebruiken
 - randapparatuur bedienen: faxen, pc, modem, telefoonbeantwoorder
7. gebruik maken van gegevens uit informatiebronnen*
 - telefoongids
 - trein- en busregeling
 - routeplanner
 - postcodes
 - posttarieven
 - gouden gids (op rubriek, beroep en naam)
 - reisgidsen, bedrijfsgidsen, brochures en catalogus
 - plattegronden
 - internet, E-mail, teleshopping en E-commerce.

8. een verkoopgesprek voeren passend bij diverse winkelformules
 - de relatie tussen verkoopgesprek en bedieningssysteem
 - beperkt verkoopgesprek, verwijzen
9. post verwerken *
 - binnenkomende post en faxen beoordelen, selecteren, sorteren, openen, inschrijven en verspreiden
 - interne post selecteren, sorteren en verspreiden
 - uitgaande post klaarmaken voor verzending
 - procedures met betrekking tot speciale poststukken hanteren

AC/K/4 Automatisering in de economie

De kandidaat kan

1. de computer op correcte wijze opstarten en afsluiten
2. de muis gebruiken
3. werken in een Windows omgeving en de basisfuncties hiervan gebruiken (start van programma's Verkenner, Help)
4. met de basisfuncties van een spreadsheetprogramma werken
 - eenvoudige opmaak van een werkblad
 - gegevens invoeren en muteren
 - rekenfuncties toepassen
 - gegevens afdrukken
5. met de basisfuncties van een databaseprogramma werken
 - gegevens toevoegen, verwijderen, wijzigen, opzoeken en selecteren
 - gegevens uitlijsten
6. van een computer in een netwerk gebruik maken
 - inloggen/ uitloggen
 - gebruik maken van een printer in het netwerk
 - bewaren van bestanden in het netwerk.
7. het toetsenbord bedienen volgens het tienvingerblindsysteem
 - letters, hoofdletters, leestekens, spatie
 - cijfers met numeriek toetsenbord en normaal toetsenbord
 - wisselslot, accenten, bijzondere tekens
 - correctie- en cursorbesturingstoetsen
8. met de basisfuncties van een tekstverwerkingsprogramma werken
 - snel teksten invoeren met een gering foutenpercentage
 - brieven en rapporten opstellen volgens de gangbare normen
 - kladconcepten voorzien van NNI-correctietekens uitwerken
 - documenten openen en afsluiten
 - teksten afdrukken
 - lettertypes kiezen en toepassen
 - tekst laten inspringen (ook tabs instellen)
 - marges instellen
 - tekstgedeelten onderstrepen, vetdrukken en centreren
 - regelafstand instellen en veranderen
 - paginaeinde en paginanummering instellen
 - uitvulfunctie instellen
 - tekstblokken aanduiden en selecteren, verplaatsen, wijzigen, verwijderen en kopiëren
 - tekstblokken koppelen, mengen en invoegen
 - de automatische datumcode in teksten plaatsen
 - gebruik maken van de spellings- en grammatica controle

- typefouten corrigeren volgens het tienvingerblindsysteem met behulp van de volgende toetsen: cursorbesturing, backspace, insert en delete
- gebruik maken van de harde regelafbreking (inclusief afbrekingsstreepje) en de zachte regelafbreking (inclusief soft-hyphen)

AC/K/5 Goederenstroom Inkoop

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

1. de voorraad bijhouden*
 - rekening houdend met minimumvoorraad, maximumvoorraad, saldo, in bestelling, ontvangen en afgeleverd
 - materiaalontvangst- en materiaaluitgiftebonnen invullen
 - controleren van de goederenontvangst aan de hand van de pakbonnen en afwijkingen tussen ontvangen goederen en de kopie-inkooporder op gepaste wijze melden en reclameren
 - controleren van de voorraad en signaleren van eventuele onderschrijding van de minimumvoorraad en melden via een intern bestelformulier
2. veel gebruikte begrippen met betrekking tot de inkoopadministratie omschrijven
 - offerte, order, orderbevestiging, betalingsvoorwaarden, leveringsvoorwaarden, nalevering en creditnota
3. de inkooporder opstellen en registreren*
 - handelingen voor verwerking van een inkooporder op dossierblad aftekenen
 - een inkooporder opstellen
 - een inkooporderregister bijhouden
 - bestelformulieren registreren, opbergen en opzoeken
 - een inkoopkaart en een leverancierskaart invullen
 - aan de hand van de inkoopkaarten inkoopoverzichten samenstellen
4. de orderbevestiging controleren*
 - aan de hand van leveranciersgegevens, prijsafspraken, artikelgegevens, levertijden, leverings- en betalingsvoorwaarden
 - controle van aantallen
5. ontvangen orderbevestiging en kopie-order vergelijken en afwijkingen melden*
 - in voorkomende gevallen reageren op afwijkingen tussen orderbevestiging en kopie-inkooporder en melden aan de leverancier
6. documenten bij de goederenontvangst controleren en registreren*
 - registreren, opbergen en opzoeken van pakbonnen en vrachtbrieven
7. een inkoopfactuur controleren en registreren*
 - registreren en opbergen
8. een artikelbestand bijhouden*
 - gegevens van artikelen muteren en archiveren, gegevens over artikelen verstrekken, ontbrekende gegevens over artikelen vaststellen en rapporteren, informatie uit het artikelbestand op gegeven kenmerken selecteren en verstrekken
9. een leveranciersbestand bijhouden*
 - gegevens van (nieuwe) leveranciers inwinnen, vastleggen, controleren, muteren en archiveren, verstrekken en doorgeven, ontbrekende gegevens over leveranciers vaststellen en rapporteren, informatie uit het leveranciersbestand op gegeven kenmerken selecteren en verstrekken

AC/K/6 Goederenstroom Verkoop

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

1. 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
2. een orderbevestiging samenstellen*
 - aan de hand van de offerte en/of de verkooporder
3. een magazijnopdrachtenbon voor levering uit het magazijn samenstellen*
4. begrippen verband houdende met verzending van goederen en vervoersdocumenten omschrijven
 - verzendbiljet, remboursement, pakbon, verzendbon, vrachtbrief, verpakkingseenheden
5. 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
6. een factuur samenstellen*
 - rekening houdend met kortingen, administratiekosten, vrachtkosten en OB/turnover tax
7. het belang van een artikelpresentatie uitleggen
 - attentiewaarde
 - brandpunten
 - verkoopsterke en verkoopzwakke punten
 - horizontale en verticale presentatie
 - diefstalpreventie
 - hoofd- en bijverkoop
 - combinatie, directe en indirecte verkoop
 - eyecatchers
8. een klantenbestand bijhouden*
 - gegevens van (nieuwe) klanten inwinnen, vastleggen, controleren, muteren en archiveren, verstrekken en doorgeven, ontbrekende klantgegevens vaststellen en rapporteren, informatie uit het klantenbestand op gegeven kenmerken selecteren en verstrekken
 - de privacy-aspecten van de klantenadministratie in acht nemen
9. magazijnwerkzaamheden uitvoeren
 - een eenvoudig opslagsysteem uitvoeren
 - derving voorkomen
 - goederen intern transporteren
 - een inventarisatiewerkwijze ten behoeve van de balans uitvoeren
 - administratieve fouten
 - fifo/lifo systeem
 - winkeldochters
 - goederenbehandeling: het uitpakken, controleren en verkoopklaar maken van goederen

10. magazijnwerkzaamheden en -inrichting uitleggen
 - indelen van het magazijn: open en gesloten magazijn, centraal magazijn
 - de voorraadopname omschrijven
 - het belang van inventariseren van goederen
11. een artikelpresentatie in stand houden
 - presentatie aanvullen
 - spiegelen, fifo/lifo systeem
 - combinaties: maat bij maat, kleur bij kleur, model
 - verband tussen artikelpresentatie en consumentenbinding
12. begrippen derving en lekkage t.a.v. de winkelinrichting en winkelverzorging uitleggen
 - maatregelen ter voorkoming van derving
 - gedragsregels.

AC/K/7 Verkoopregistratie

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

1. aan de hand van gegevens de verkoopprijs van een artikel berekenen*
 - met behulp van inkoopprijs, winstopslag, korting, OB/ turn over tax
2. betaalmiddelen gebruiken*
 - wisselgeldschema
 - correct afrekenen
 - gulden
 - de werking van:
 - cheques (en betaalkaarten)
 - creditcards
 - pinpas en chipkaart/chip-knip
 - kortings- en waardebonnen
3. BTW/OB/turnover tax-berekeningen uitvoeren*
 - van brutoverkoopprijs naar nettoverkoopprijs met behulp van BTW/OB/turnover tax-tabel
4. de kassa bedienen*
 - functie van de kassa voor winkelier, verkoper, klant
 - handelingen voor de bediening
 - functie van codering van artikelen
 - uitvoeren van correcties
 - afromen
5. de checkout verzorgen
 - gebruiksklaar maken van de kassa
 - controle op hulpmiddelen
 - de kassa en de ruimte rondom schoonhouden
6. de kassastaat opmaken*
 - kassa opmaken
 - kassaverschillen afhandelen
7. diverse aspecten van prijsvorming noemen
 - het begrip functie van de prijs
 - price-range, psychologische prijs
 - bodemprijs
 - adviesprijs
 - de wijze waarop aspecten van prijsvorming worden toegepast.

AC/K/8 Presentatie en promotie

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

1. het belang van marketing omschrijven
 - product
 - presentatie
 - promotie
 - personeel
 - prijs
 - plaats
2. technische vaardigheden toepassen bij het maken van een artikelpresentatie*
 - figuur kleden
 - draperen
 - ophangen
 - prijs- en tekstkaarten
 - decoraties
3. een artikelpresentatie voor diverse doelgroepen maken
 - rekening houdend met trends, winkelformule en doelgroep of branche.

AC/K/9 Boekhouden

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

1. met behulp van een gegeven rekeningschema van een handelsonderneming in de vorm van een eenmanszaak een eenvoudige boekingsgang samenstellen.
 - een beginbalans opstellen
 - boekingsregels toepassen op de gecontroleerde boekingsstukken.
 - Stukken coderen aan de hand van een rekeningschema naar de volgende categorieën: aankoop duurzame productiemiddelen, inkopen van goederen per kas en op rekening, verkopen van goederen per kas en op rekening, stortingen en opnamen via kas en (post-)bank
 - de gecodeerde boekingsstukken invoeren in de financiële administratie met daarin de grootboekrekeningen: kas, (post-)bank, debiteuren, crediteuren, voorraad goederen, opbrengst verkopen, kostprijs verkopen, gebouwen en inventaris
 - ingevoerde mutaties controleren en verwerken.

Bijlage 2 Hulpmiddelen

Basispakket

Het standaard basispakket bij alle centrale examens en commissie-examens bevat:

- schrijfmateriaal
- tekenpotlood
- blauw en rood kleurpotlood
- liniaal met millimeterverdeling
- passer
- geodriehoek
- gum
- rekenmachine

Ook is het toegestaan om hulpmiddelen mee te brengen die geen relatie hebben met de exameneisen maar wel functioneel kunnen zijn, zoals: markeerstift, puntenslijper, leesliniaal (loep).

Woordenboek

Nederlands-Nederlands (eendelig)

óf

Nederlands-thuistaal van de kandidaat (eendelig)

Een digitaal woordenboek is *niet* toegestaan.

De hulpmiddelen van het basispakket zijn toegestaan bij alle examens. Zij zijn niet alle nodig.

Uitgebreide informatie over hulpmiddelen voor de centrale examens staat in de Regeling toegestane hulpmiddelen op de website van het ETE, www.ete.cw.

Bijlage 3 Tips

Centraal examen

- Oude examens zijn geschikt om ervaring op te doen.
- Oude centrale examens zijn te vinden op de website van het ETE.

Commissie-examen

- bekijk de informatiefilm over het mondeling commissie-examen op de site:
<https://duo.nl/particulier/staatsexamen-vo/index.jsp>
NB Dit is wel hoe het in Nederland gaat, maar het geeft ook een goed beeld hoe het bij ons gaat.
- behalve kennis dient u de kennis ook te kunnen toepassen en inzicht te hebben in de bestudeerde kennis