



Departamento di *Enseñansa Aruba*

Eindtermen

voor de beroepsgerichte vakken van de Educacion Profesional Basico/Lager Beroepsonderwijs op Aruba



Sector Economie (Commercie)

Opleidingen:

- Assistent Commercieel Medewerker

Aruba

Augustus 2013

Document nummer: **6**

Colofon

Dit is een uitgave van de Departamento di Enseñansa Aruba (DEA) voor de beroepsgerichte vakken in de EPB (Educacion Profesional Basico). Het is toegestaan delen van de uitgave voor intern gebruik te kopiëren, mits de bron vermeld wordt.

**Eindtermen van de opleiding:
Assistent Commercieel Medewerker (ACM)**

Dit document is geldig vanaf augustus 2013.

Docenten bij de EPB-scholen hebben bijgedragen aan het inhoudelijk deel van het eindtermendocument.

Kwaliteitscontrole:
Ecury-Sijben, J. M. M.
Hernandis, R.F.M.
Kock, A. A.
Kock-Rodriguez, S.V.
Thiel-Giel, M. M.

Vierde uitgave, augustus 2013
Departamento di Enseñansa Aruba
Afdeling Curriculum Ontwikkeling
Belgiëstraat 2
Tel: 5838225
Fax: 5836039

Inhoudsopgave

Colofon	3
Inhoudsopgave	4
Voorwoord	5
Algemeen Deel	6
Inleiding	6
1. De visie en uitgangspunten van EPB	6
2. Overzicht van de eindtermendocumenten	7
3. De eindtermen van het lager beroepsonderwijs Aruba	9
3.1 Wat zijn eindtermen?	9
3.2 Hoe worden de eindtermen gereviseerd?	9
3.3 Kwalificatieniveau-indeling beroepsonderwijs Aruba	9
3.4 Startkwalificatie EPB	11
4. Het schema voor het weergeven van de eindtermen	12
4.1 Kerndelen en onderdelen	12
4.2 De taxonomiecode	12
4.3 Het schema	13
Inhoudelijk Deel	14
Sector Economie (Commercie)	14
6.1.1 Beroepsprofiel Assistent Commercieel Medewerker	15
6.1.2 Overzicht kerndelen en onderdelen	17
6.1.3 Kerndelen met eindtermen	18

Voorwoord

Dit is de vierde uitgave van het eindtermendocument voor de opleidingen van de Educacion Profecional Basico (EPB). In augustus 2013 gaat dit document formeel van kracht en geldt voor minimaal 4 examenjaren en tot de datum waarop een nieuwe onderwijsexamenregeling door de Minister van Onderwijs wordt vastgesteld. Dit document is tot stand gekomen volgens de kwaliteitscriteria voor het formuleren van eindtermen met medewerking van de docenten verbonden aan de opleidingen van de EPB-scholen.

Het document bestaat uit twee delen:

- ▶ Een algemeen deel met de volgende inhoud:
 - de visie en uitgangspunten van EPB;
 - overzicht van de eindtermendocumenten;
 - de eindtermen van het lager beroepsonderwijs Aruba;
 - het schema voor het weergeven van de eindtermen.

- ▶ Een opleidings specifiek deel met de volgende inhoud:
 - beroepsprofiel;
 - overzicht kerndelen en onderdelen;
 - kerndelen met eindtermen.

Wij hopen dat dit eindtermendocument u voldoende inzicht verschaft in het programma van de opleidingen van het lager beroepsonderwijs op Aruba.

Wij danken het docent die betrokken is geweest bij het tot stand komen van dit document:
A. Ramjanam.

Departamento di Enseñansa Aruba
Afdeling Curriculum Ontwikkeling
Belgiëstraat 2
Tel: 5838225
Fax: 5836039

Algemeen Deel

Inleiding

Dit document bevat de eindtermen van de opleidingen die aangeboden worden in het lager beroepsonderwijs van Aruba. Het nieuwe strategisch ontwerp 'Scol Chikito den Scol Grandi' (SCdSG), het project voor de EPB-scholen, is het kader dat gebruikt wordt om deze eindtermen te reviseren.

De eindtermen zijn gereviseerd door docenten van de EPB-scholen in nauwe samenwerking met de afdeling Curriculum Ontwikkeling van DEA.

Deze eindtermendocumenten zijn geschreven met als doel de inhoud weer te geven voor het aangeboden onderwijs aan de leerlingen van de beroepsacyclus van het lager beroepsonderwijs Aruba.

In hoofdstuk 1 wordt de visie van het nationaal onderwijsplan weergegeven die als basis dient voor de uitgangspunten van EPB onderwijs. In het tweede hoofdstuk staat een overzicht van de eindtermendocumenten van de opleidingen die aangeboden worden op de EPB. In hoofdstuk 3 staan wat eindtermen zijn, het reviseren van deze eindtermen en de kwalificatieniveau-indeling van het beroepsonderwijs op Aruba. In het laatste hoofdstuk worden het schema met de eindtermen en de gehanteerde taxonomiecodes uitgelegd.

1. De visie en uitgangspunten van EPB

De visie van het nationaal onderwijsplan

In het nationaal onderwijsplan (NOP) 2007 – 2017 is in het algemeen beschreven welke richting de Arubaanse samenleving wil gaan met het onderwijs. De richting wordt aangegeven aan de hand van een nationale visie. Volgens deze visie groeit een kind tot:

- **Een wereldburger:** iemand die goed kan communiceren, die snapt en weet wat er om zich heen en in de wereld gebeurt, die kan omgaan met technologie en met veranderingen.
- **Een verantwoordelijke burger:** iemand die met een taak begint en ook afrondt, die bereid is om de consequenties te dragen, die in zijn doen en laten rekening houdt met zichzelf, met anderen en de natuur, en die zijn mening kan verantwoorden met goede informatie en naar de mening van een ander kan luisteren.
- **Een tevreden burger:** iemand die zelfverzekerd is, die een positief zelfbeeld heeft en die zichzelf en anderen waardeert.
- **Iemand die levenslang leert:** iemand die leergierig is, die altijd meer wil weten en die zich verder wil ontwikkelen.
- **Iemand die bijdraagt aan de kwaliteit van het leven in de samenleving:** iemand die zich inzet om anderen te helpen.

Deze nationale visie geldt ook voor het lager beroepsonderwijs onderwijs en past goed binnen het strategisch ontwerp van het project SCdSG.

Deze visie heeft ook duidelijke gevolgen voor de beroepsacyclus van de EPB, namelijk het opleiden en vormen van een beginnend beroepsbeoefenaar die op een vooraf bepaald, minimaal niveau kan functioneren ten behoeve van een voortdurende veranderende maatschappij. Kort samengevat: de leerlingen moeten aan het eind van de EPB-opleidingen competente, beginnende beroepsbeoefenaars zijn.

2. Overzicht van de eindtermendocumenten



Hieronder wordt per sector aangegeven welke eindtermendocumenten er op Aruba zijn voor de beroepsgerichte opleidingen en AVO-vakken van de Educacion Profesional Basico (EPB). Verschillende aan elkaar gerelateerde opleidingen zijn gebundeld in één document.

<u>Document</u>	<u>Nummer</u>	<u>Opleiding</u>	<u>Kwalificatieniveau</u>
SECTOR TECHNIEK			
1.	1.1	Assistent automonteur	1
	1.2	Hulp automonteur Benzine/Diesel *	2
2.	2.1	Assistent onderhoudsmonteur	1
	2.2	Installatiemonteur *	2
	2.3	Metaalbewerker *	2
	2.4	Lasser *	2
3.	3.1	Assistent in de bouw	1
	3.2	Timmerman	2
	3.3	Schilder *	2
	3.4	Metselaar *	2
4.	4.1	Hulp elektromonteur	2
5.	5.1	Hulpmonteur koeltechniek *	2
SECTOR ECONOMIE			
6.	6.1	Assistent commercieel medewerker	1
	6.2	Commercieel medewerker *	2
	6.3	Logistiek medewerker *	2
7.	7.1	Algemeen administratief medewerker	2
	7.2	Algemeen secretariaal medewerker *	2
SECTOR VERZORGING			
8.	8.1	Mode en kleding	1
	8.2	Modemaker *	2
9.	9.1	Horeca-assistent	1
	9.2	Bakkersmedewerker	2
	9.3	Keukenmedewerker	2
	9.4	Bedieningsmedewerker *	2
10.	10.1	Assistent facilitair medewerker	1
	10.2	Verzorgingsassistent kind/jeugd /bejaarden/zieken (K/J/B/Z)	2
11.	11.1	Assistent natuurverzorger *	1
	11.2	Landschapsverzorger *	2

ALGEMEEN VORMENDE EN EXACTE VAKKEN **

<u>Document</u>	<u>Nummer</u>	<u>Vakken</u>
		TALEN
12.	12.1	Papiamento
	12.2	Nederlands
	12.3	Engels
	12.4	Spaans
		PERSOONIJKE VORMING
13.	13.1	Expressie Bouw
	13.2	Expressie Horeca & Commerce
	13.3	Expressie Verzorgingsassistent Kind/Jeugd/Bejaarden/ Zieken/Facilitair (K/J/B/Z/F)
	13.4	Expressie Mode & Kleding
	13.5	Ik in de samenleving (IKSA)
	13.6	Lichamelijke opvoeding
		EXACTE VAKKEN
14.	14.1	Wiskunde Techniek en Economie
	14.2	Science Verzorging
	14.3	Science Techniek
	14.4	Science Consumptieve techniek
	14.5	Science Mode & kleding
	14.6	Rekenen Consumptieve technieken
	14.7	Informatie- en communicatietechnologie (ICT) voor Economie en Verzorging (K/J/B/Z/F)
	14.8	Technische informatica bovenbouw LTO (Tibblto) Techniek

* Deze opleidingen zijn niet in de revisieronde vierde uitgave (2013) meegenomen en zijn niet opgenomen in deze bundel. Deze opleidingen staan in de derde uitgave (2008).

** De algemeen vormende en exacte vakken zijn verschillend per beroepsgerichte opleiding.

3. De eindtermen van het lager beroepsonderwijs Aruba



3.1 Wat zijn eindtermen?

De Arubaanse overheid geeft door middel van deze eindtermen aan wat de leerlingen moeten kennen en kunnen aan het eind van het lager beroepsonderwijs, dus in dit geval aan het einde van de opleidingen op EPB niveau 1 en 2.

In de eindtermendocumenten zijn naast de eindtermen ook de leerinhouden gespecificeerd. Deze eindtermen dienen als vaste (minimale) inhoud van het onderwijsprogramma voor de docent voor het aan te bieden onderwijs en als het fundament voor het Programma van Leerstof en Toetsing (PLT) en examinering. De eindtermendocumenten zijn niet alleen bedoeld voor docenten en scholen maar ook voor:

- DEA, Examenbureau: voor het ontwikkelen van de centrale examens;
- DEA, afdeling curriculum ontwikkeling: voor het ontwikkelen van leermiddelen;
- Inspectie van het Onderwijs: om toezicht te houden op de naleving van de eindtermen;
- ouders, leerlingen en bedrijfsleven: om op de hoogte te zijn van de eindtermen die de leerlingen moeten bereiken aan het eind van de opleiding.

3.2 Hoe worden de eindtermen gereviseerd?

De beroepsprofielen dienen als basis bij het reviseren van de eindtermendocumenten. Opmerkingen en aanwijzingen van het bedrijfsleven over o.a. de bekwaamheid en beroepshouding van EPB-leerlingen die de arbeidsmarkt ingaan, worden opgenomen in de beroepsprofielen van de opleiding. Bij de revisie van de eindtermendocumenten is ook uitgegaan van de ervaringen van docenten en leerlingen voor wat betreft het leerstofaanbod en er is voor gezorgd dat de afstemming van hetgeen gereviseerd is, op school plaatsvindt. Ten slotte zijn deze eindtermendocumenten gepresenteerd aan de docenten van de EPB-scholen in hun vakgroep tijdens een speciaal daarvoor belegde bijeenkomst in het schooljaar 2011-2012.

DEA heeft daarmee trachten te waarborgen dat er inbreng is geweest in de organisatie van de EPB-scholen (o.a. de docenten van de school) en van het bedrijfsleven (bij de beroepsprofielen). Daarnaast voldoen de eindtermen aan de kwaliteitscriteria voor het formuleren van eindtermen.

3.3 Kwalificatieniveau-indeling beroepsonderwijs Aruba

Leerlingen kunnen het beroepsonderwijs volgen op verschillende niveaus en in verschillende richtingen. De niveau-indeling ziet er (van laag naar hoog) als volgt uit:

- Niveau 1 leidt op tot assistent beroepsbeoefenaar (assistentopleiding).
- Niveau 2 leidt op tot basis beroepsbeoefenaar (basisberoepsopleiding).
- Niveau 3 leidt op tot beroepsbeoefenaar (vakopleiding).
- Niveau 4 leidt op tot zelfstandig beroepsbeoefenaar (middenkaderopleiding).
- Niveau 5 leidt op tot hoger gevormd beroepsbeoefenaar (specialistenopleiding).
- Niveau 6 leidt op tot academisch gevormd beroepsbeoefenaar (specialistenopleiding).

Niveau 1 en niveau 2 zijn van toepassing op de EPB (Educacion Profesional Basico).

Niveau 1: Assistent beroepsbeoefenaar (eenvoudig uitvoerende werkzaamheden):

is het assistentniveau gericht op de arbeidsmarkt. Het gaat hierbij om functiegebonden vaardigheden. Deze hebben betrekking op het toepassen van routines en standaardprocedures. De assistent is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen taken. Hij draagt geen hiërarchische verantwoordelijkheden, anders dan voor zijn eigen werk.

Niveau 2: Basis beroepsbeoefenaar (uitvoerende werkzaamheden):

is het uitstroom- en doorstroomniveau van het lager beroepsonderwijs. Het uitstroomniveau is gericht op de arbeidsmarkt. Het doorstroomniveau, waar het accent op de avo-vakken ligt, is gericht op het vervolgonderwijs. Op dit niveau gaat het om beroepsgebonden vaardigheden. Deze hebben betrekking op het toepassen van routines en standaardprocedures. In vergelijking met niveau 1 betreft het meer en mogelijk gecompliceerde routines en procedures. Deze vragen vaker een hoger tempo. De basis beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen taken. Hij draagt geen hiërarchische verantwoordelijkheden anders dan voor zijn eigen werk. De basis beroepsbeoefenaar beschikt dus over meer beroepskennis en vaardigheden, waardoor hij breder inzetbaar is binnen zijn beroep en wat complexer werk aan kan dan zijn collega, de assistent beroepsbeoefenaar.

Niveau 3 en niveau 4 zijn van toepassing op het Colegio EPI (Educacion Profesional Intermedio).

Niveau 3: Beroepsbeoefenaar/vakfunctionaris (zelfstandige uitvoering van werkzaamheden):

is gericht op de arbeidsmarkt en doorstroom binnen het middelbaar beroepsonderwijs. Op dit niveau staan de beroepsgebonden vaardigheden centraal. De beroepsbeoefenaar houdt zich niet alleen bezig met de uitvoering van het eigen takenpakket, maar moet zich daarover ook kunnen verantwoorden tegenover collega's. Tevens controleert en begeleidt de beroepsbeoefenaar het toepassen van routines en standaardprocedures door anderen. Hierbij heeft hij uitdrukkelijk een hiërarchische verantwoordelijkheid. Verder behoren ook het bedenken van procedures voor werkvoorbereiding en beheer tot zijn vaardigheden.

Niveau 4: Zelfstandig beroepsbeoefenaar/middenkaderfunctionaris (volledig zelfstandige uitvoering van werkzaamheden met brede inzetbaarheid):

is gericht op de arbeidsmarkt en doorstroom naar het hoger beroepsonderwijs. Dit niveau vereist beroeps-onafhankelijke vaardigheden, zoals tactisch en strategisch handelen. De zelfstandig beroepsbeoefenaar/middenkaderfunctionaris is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en kan zich daarvoor verantwoorden bij zijn collega's. Echter, hij draagt ook nadrukkelijk een hiërarchische verantwoordelijkheid. Hierbij gaat het niet om verantwoordelijkheid in uitvoerende zin zoals bij het controleren en begeleiden, maar meer om formele, organisatorische verantwoordelijkheid. Verder behoort het bedenken van nieuwe procedures tot het takenpakket.

Niveau 5 en niveau 6 zijn van toepassing op het hoger onderwijs.

Niveau 5: is van toepassing op de hogere beroepsopleidingen:

IPA (Instituto Pedagógico Arubano), de Financieel Economische Faculteit (FEF), de Faculteit voor Hospitality and Tourism Management en de Juridische Faculteit van de Universiteit van Aruba (UA).

Niveau 6: is het wetenschappelijk onderwijs:

Op Aruba zijn dat de masteropleidingen aan de Faculteit voor Hospitality and Tourism Management en de Juridische Faculteit van de Universiteit van Aruba (UA).

3.4 Startkwalificatie EPB

Het eindtermendocument is gemaakt voor het reguliere lager beroepsonderwijs. Het beroepsonderwijs is gericht op het persoonlijk en maatschappelijk vormen van de leerling, en het voorbereiden van de leerlingen op hun intrede in de arbeidsmarkt. Bij het behalen van het EPB-diploma is de leerling startbekwaam. Hij of zij is nog geen vakman of vakvrouw, er is immers nog geen werkervaring opgedaan. Zowel in vervolgopleidingen van een hoger niveau als in de praktijk op de arbeidsmarkt zal de jongere nog verder leren en zich ontwikkelen tot een professional.

4. Het schema voor het weergeven van de eindtermen



4.1 Kerndelen en onderdelen

Hier volgt een uitleg van het schema dat gebruikt wordt in de eindtermendocumenten om de eindtermen weer te geven. De eindtermen van de beroepsopleidingen en van de algemeen vormende vakken en exacte vakken worden gegroepeerd in kerndelen. Binnen deze kerndelen kan men ook een aantal onderdelen onderscheiden. De indeling van kerndelen en onderdelen is noodzakelijk voor de ordening van de leerinhouden in samenhangende gehelen.

4.2 De taxonomiecode

In het beroepsonderwijs wordt steeds meer uitgegaan van het goed kunnen functioneren in de beroepspraktijk. Om dit te kunnen, moet de leerling bepaalde **beroepsvaardigheden** beheersen, bepaalde kennis hebben en een juiste beroepshouding tonen. Hierdoor is het belangrijk om de aard van een eindterm aan te geven met een taxonomiecode. De taxonomie is een systematische indeling waarin rangorde een rol speelt. De taxonomiecode wordt als een hulpmiddel gebruikt bij een nadere interpretatie van het beheersingsniveau, zoals aangegeven in de eindtermen. Deze codes geven een indicatie van de aard van de eindterm en is tevens een aanwijzing voor de toetsvorm.

De taxonomieën, t.w. die van Bloom, De Block en Romiszowski bieden mogelijkheden eindtermen met het kenmerk kennis, vaardigheid en beroepshouding op systematische manier te omschrijven.

In de eindtermendocumenten van EPB is gekozen om de taxonomie van Romiszowski toe te passen. Hieronder volgt een korte uitleg van deze taxonomie.

Kennis

Onder kennis wordt verstaan: 'informatie opgeslagen in de hersenen'. Kennis wordt opgesplitst in:

F	Feitelijke kennis	Bij feitelijke kennis is het kernwoord 'herinneren', 'herkennen'. Feiten staan op zichzelf, ze behoeven geen voorbeeld. Deze kennis kan in twee categorieën geïnclassificeerd worden, namelijk in feiten en in procedures.
B	Begripsmatige kennis	Bij begripsmatige kennis is het kernwoord 'inzicht'. Het gaat hier om eigenschappen of denkbeelden die voorbeelden en tegenvoorbeelden verlangen om hun grens te bepalen. Men kan een onderscheid maken in begrippen en in principes.

Vaardigheden

Onder vaardigheden wordt verstaan acties die een persoon uitvoert om een bepaald doel te bereiken. Vaardigheden ontwikkelen zich door ervaring en oefening, je kunt dus in meer of mindere mate over een bepaalde vaardigheid beschikken.

De vier verschillende soorten vaardigheidsdomeinen zijn:

c	cognitief	betreft intellectuele vaardigheden;
r	reactief	betreft gevoelens, attitudes, waarden, kortom: het reageren op mensen, objecten, gebeurtenissen, enz.;
pm	psychomotorisch	betreft lichamelijke vaardigheden;
i	interactief	betreft interpersoonlijke vaardigheden; het vermogen tot communicatie, samenwerking, enz.

Op elk van deze vier terreinen kan een onderscheid gemaakt worden in:

R	Reproductieve vaardigheden	het betreft hier eenvoudige, repeterende activiteiten, die met weinig of geen planning gepaard gaan. Het gaat meestal om standaardprocedures of regelmatig voorkomende handelingen.
P	Productieve vaardigheden	deze vaardigheden doen een beroep op de creativiteit en planningsvaardigheden van de leerling; ze gaan gepaard met (complexe) beslissingsvorming op bewust (of onderbewust) niveau. De leerling moet de geleerde informatie spontaan toepassen in nieuwe situaties, waarin niet van tevoren geoefend is. Er moeten nieuwe oplossingen voor nieuwe problemen gemaakt worden.

4.3 Het schema

Hier volgt een toelichting bij de componenten van het schema. Een **inhoudsclassificatie-component** (zie regel 1 t/m 5) dat aangeeft over welke sector en opleiding/eindkwalificatie het gaat. Verder wordt hierbij het kwalificatieniveau van de opleiding en de leerweg aangegeven. En als laatste wordt vermeld bij welk kerndeel deze eindtermen horen.

Na de inhoudsclassificatiecomponent volgen een aantal rijen met de eindtermen, leerinhoud en de bijbehorende taxonomiecode. Zoals eerder aangegeven wordt per kerndeel een aantal onderdelen onderscheiden, de onderdelen zijn vetgedrukt (zie het onderdeel *werkvoorbereiding in het schema*). Direct na het onderdeel volgen de eindtermen en een opsomming van de bijbehorende leerinhouden. De eindtermen en leerinhouden die alleen bedoeld zijn voor leerlingen die de leerweg doorstroom volgen zijn cursief gedrukt.

Hieronder staat als voorbeeld een schema die gebruikt wordt om eindtermen weer te geven.

Sector	Techniek	
Eindkwalificatie	3.2 Timmerman	
Kwalificatieniveau	2	
Leerweg	Uitstroom en doorstroom	
Kerndeel	1. Professionele vaardigheden	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomiecode
<i>Cursiefgedrukt = extra voor doorstroom</i>		
1.1 Basisvaardigheden vaktekenen en afschrijven		
1.1.1 De leerling kan zuinig omgaan met tekenmateriaal.		Rcrpm
- tekenpapier		
- plakband		
1.1.2 De leerling kan teken- en schetsopdrachten uitvoeren van hoekverbindingen en eenvoudige constructietekeningen.		Rcpm
- Hoekverbindingen: gesloten pen en gat verbindingen		
- werktekeningen van te maken werkstukken		
- eenvoudige detailtekeningen		
- <i>doorsneden van vloer- en dakaansluitingen</i>		

Documentnummer: **6**

Inhoudelijk Deel

Sector Economie (Commercie)

Opleiding 6.1:	Assistent Comercieel Medewerker
Kwalificatieniveau:	Niveau 1
Leerweg:	Arbeidsmarkt

6.1.1 Beroepsprofiel Assistent Commercieel Medewerker

Beroepsprofiel Assistent Commercieel Medewerker	
Sector	Economie
Kwalificatieniveau	1
Mogelijke functies	Winklassistent, Assistent in een magazijn, Vrachtbezorger Verkoper of Verkoopassistent

1. Beroepscontext

De assistent commercieel medewerker kan verschillende functies vervullen, zoals:

- winklassistent in een speciaalzaak, supermarkt of warenhuis;
- verkoper in een fastfoodbedrijf;
- magazijnmedewerker;
- vrachtbezorger;
- chauffeur, met ervaring en met een truckrijbewijs.

De assistent commercieel medewerker werkt onder leiding van een afdelingschef of ondernemer. Hij of zij is verantwoordelijk voor de uitvoering van eigen werkzaamheden. De beroepsbeoefenaar komt in aanraking met klanten, leveranciers, collega's en leidinggevenden. Hij of zij kan de op Aruba gangbare apparaten en hulpmiddelen bij het beroep gebruiken, met name beschikt hij of zij over de (basis)computervaardigheden. De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens algemene en in de organisaties geldende criteria voor nauwkeurigheid, klantvriendelijkheid, gezondheid, veiligheid, enzovoort en volgens gangbare omgangsregels en bedrijfsregels. De assistent commercieel medewerker kan met de klant en collega's communiceren in het Papiamentu, Spaans, Commercieel Engels en Nederlands en ook lezen en schrijven bv. artikels en verslagen maken. De assistent commercieel medewerker heeft een goede spreekvaardigheid.

2. Beroepstaken

De assistent commercieel medewerker verricht magazijnwerkzaamheden:

- neemt voorraden op;
- onderhoudt voorraden;
- helpt bij het opnemen van de voorraad voor inventarisatie;
- bestelt goederen intern;
- lost containers;
- controleert inkomende goederen;
- haalt goederen uit het magazijn;
- maakt goederen klaar voor aflevering;
- bezit computervaardigheden (point of sales).

De assistent commercieel medewerker houdt de verkoopruimte en de productpresentatie op orde:

- vult vakken, schappen en ander presentatiemateriaal;
- prijst artikelen;
- houdt de verkoopruimte en de artikelen netjes en schoon;
- past veiligheidsprocedures toe.

De assistent commercieel medewerker verkoopt artikelen:

- sorteert artikelen;
- legt bestellingen klaar;
- voert eenvoudige (verkoop)gesprekken met klanten;
- verwijst een klant door, indien nodig;
- bedient de kassa en past point of sale-vaardigheden toe ;
- pakt (cadeau)artikelen in;
- raadpleegt documentatie over producten.

De assistent commercieel medewerker verricht overige werkzaamheden:

- neemt de telefoon op.

De assistent commercieel medewerker functioneert in een organisatie:

- rapporteert gebeurtenissen aan de afdelingschef;
- onderhandelt over arbeidsvoorwaarden (reeds bij solliciteren);
- voert tweegesprekken over het functioneren;
- neemt deel aan werkoverleg;
- is communicatief vaardig (mondeling en schriftelijk).

3. Eigenschappen van een goede beroepsbeoefenaar

Een goede assistent commercieel medewerker onderscheidt zich van een middelmatige door de volgende eigenschappen:

- bezit werkdiscipline;
- werkt hygiënisch;
- heeft oog voor derving;
- werkt veilig;
- houdt nieuwe ontwikkelingen in het assortiment bij;
- is representatief voor het bedrijf;
- heeft goede persoonlijke verzorging;
- bezit goede fysieke conditie;
- is zeer klantgericht 'de klant is koning';
- bezit goede communicatieve vaardigheden.

6.1.2 Overzicht kerndelen en onderdelen

De opleiding Assistent Commercieel Medewerker bestaat uit 7 kerndelen en 19 onderdelen. Het gaat om de volgende kerndelen en onderdelen

Naam kerndelen	Naam onderdeel
1. Basiskennis Verkoopvaardigheden	1.1 Winkelvaardigheden
	1.2 Warenkennis
	1.3 Lees- en schrijfvaardigheden
	1.4 Communicatieve vaardigheden
2. Basiskennis Magazijnvaardigheden	2.1 Magazijnvaardigheden
	2.2 Veiligheid en hygiëne
	2.3 E.H.B.O.
3. Reclame	3.1 Reclame en presentatie
	3.2 Promotionele eigenschappen
4. Basiskennis Kantoorvaardigheden	4.1 Rekenvaardigheden
	4.2 Betaling en facturering
	4.3 Administratieve vaardigheden
	4.4 Communicatieve vaardigheden
5. Basiskennis Computervaardigheden	5.1 Computervaardigheden voor de detailhandel
6. Basiskennis Professionele Vaardigheden	6.1 Professionele vaardigheden
7. Beroepsvakken	7.1 Consumentengedrag
	7.2 Arbeid en productie, internationale handel
	7.3 Arubaanse overheid en bestuur
	7.4 Grafische tekeningen lezen en interpreteren

6.1.3 Kerndelen met eindtermen



Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Kerndeel	1. Basiskennis Verkoopvaardigheden	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
1.1 Winkelvaardigheden.		
1.1.1 De leerling kan eenvoudige basisgesprekken voor de verkoop voeren met de klant. - onderzoek koopwens - argumenteren - keuze aanbevelen - demonstreren - noemen van prijs		Rci
1.1.2 De leerling kan verschillende commerciële instellingen en winkeltypen benoemen. - branches (circulatiwinkels) - groot- en kleinhandel (toonbank bediening en zelfbediening)		F
1.1.3 De leerling kan de eisen behorend bij zijn functie herkennen en toepassen. - beroepshouding - passende en hygiënische kleding: onderscheid functionele en uniformkleding - uiterlijk verzorging - toepassen van hygiëne		F,Rc
1.1.4 De leerling kan regels van de winkel toepassen voor het ruilen van artikelen. - huishoudregels		Rc
1.1.5 De leerling kan de kennis op het gebied van verpakkingen toepassen. - functie, soorten materialen, materiaaleigenschappen - de relatie tussen verpakking en inhoud - artikelen inpakken volgens instructie		Rc
1.1.6 De leerling kan volgens richtlijnen goederen voor de verkoop voorbereiden. - prijzen en prijzen controleren - materiaal voor het prijzen van artikelen: prijsmachines, etiketten etc. - korting berekenen		Rc
1.1.7 De leerling kan op een eenvoudige manier het belang van een artikelpresentatie uitleggen en demonstreren. - verkoopsterke en verkoopzwakke zones in de winkel - hoofd- en bijverkoop - combinatie directe en indirecte bijverkoop		B,Rc
1.2 Warenkennis.		
1.2.1 De leerling kan verschillende assortimentsindelingen omschrijven. - kern en randassortiment - assortimentssamenstelling: - standaardartikelen; - nieuwe artikelen; - complementaire artikelen; - (prijs)aanbiedingen; - rage-artikelen; - impulsartikelen.		B
1.2.2 De leerling kan de keuze van artikelen aan de klant beargumenteren. - artikelkennis aanleren en demonstreren - omgaan met klant		Rci

F = Feitlijke kennis

B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid

P = Productieve vaardigheid

c = cognitief

r = reactief

pm = psychomotorisch

i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Kerndeel	1. Basiskennis Verkoopvaardigheden	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
1.2.3	De leerling kan verschillende artikelgroepen onderscheiden. - food en non – food - shopping, specialty goods	B
1.2.4	De leerling kan het 'First in First out'- systeem uitleggen en toepassen. - oude voorraad vooraan en het eerst in de schappen plaatsen - schappenvulstelsysteem	B,R
1.2.5	De leerling kan algemene codes lezen. - textielcodes - tht en andere detailhandelcodes	Rc
1.2.6	De leerling kan verschillende soorten merken omschrijven. - A en B merken - fabrieksmerk - huismerk	B
1.2.7	De leerling kan verschillende maatsystemen en symbolen op het in naai-etiket onderscheiden. - maatvoering - Europese en Amerikaanse maten - lettermaten - wasvoorschriften op etiketten	B
1.3	Lees- en schrijfvaardigheden.	
1.3.1	De leerling kan de informatie op producten goed lezen en aan de klant presenteren. - verbaal en begrijpend lezen - gebruiksaanwijzingen lezen en ernaar handelen	Rci
1.3.2	De leerling kan handmatig informatie over het product en de winkel registreren. - netjes en duidelijk schrijven van nota's, verkoopbonnen, kwitanties etc.	Rc
1.4	Communicatieve vaardigheden.	
1.4.1	De leerling kan zich verbaal goed presenteren. - duidelijke articulatie in een beleefde vorm (aanspreking met twee woorden) - begroeting - unilateraal/bilateraal	Rci
1.4.2	De leerling kan technieken noemen om de verkoop te bevorderen en deze toepassen. - helpen beslissen - bijverkoop - aanverwante producten	F,Rc
1.4.3	De leerling kan een goede verkoopgerichte houding demonstreren. - beroepshouding - geduld - tact - verdraagzaamheid - beleefdheid - eerlijkheid - actief/oprechtheid - motivatie	Rcr
1.4.4	De leerling kan eenvoudige klachten onderscheiden en doorverwijzen. - de juiste procedure toepassen in de juiste situatie - verwijzen naar de juiste personen - rustig, doordacht en vriendelijk handelen - zelfbeheersing en beleefdheid behouden	B,Rr

F = Feitlijke kennis

B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid

P = Productieve vaardigheid

c = cognitief

r = reactief

pm = psychomotorisch

i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Kerndeel	2. Basiskennis Magazijnvaardigheden	
Eindtermen en leerinhoud		Taxonomie -code
2.1	Magazijnvaardigheden	
2.1.1	De leerling kan de winkelvoorraden aanvullen en op peil houden. - controle op prijs en artikelpresentatie - facing - fifo - spiegelen	B,Rc
2.1.2	De leerling kan de goederen op de afdelingen aanvullen en op peil houden. - intern bestellen en afleveren - controleren en sorteren	B,Rc
2.1.3	De leerling kan het verband tussen het in- en uitpakken van artikelen uitleggen. - inhoud bestelde artikelen controleren - functie van de verpakking benoemen - verpakkingsmaterialen herkennen	F,B
2.1.4	De leerling kan het bezorgen van goederen uitleggen en toepassen. - intern en extern - opdrachten lezen - artikelen verzamelen - intern gebruik van transportmiddelen	B,Rpm
2.1.5	De leerling kan de opslagmethodieken herkennen en toepassen bij goederenvoorraad. - ordelijke opslag en verwerking	F,Rc
2.1.6	De leerling kan onderdelen en accessoires aan de hand van coderingen op de juiste plaats ordenen. - kenniscoderingssystemen	Rc
2.1.7	De leerling kan artikelen controleren. - kwantiteit en kwaliteit - vrachtbrief en pakbon	Rc
2.1.8	De leerling kan goederen van het magazijn naar de winkel verplaatsen. - intern van magazijn naar winkel - open en gesloten magazijn	Rcpm
2.1.9	De leerling kan de interne transportmiddelen benoemen en onderscheiden. - interne transportmiddelen (forklift truck, pallet jack, rol container) - gebruiksdoelen weergeven	F,B
2.2	Veiligheid en hygiëne	
2.2.1	De leerling kan preventief meewerken ter voorkoming van derving. - kennis over security - onregelmatigheden rapporteren aan superieuren - economisch bewust omgaan met materialen en middelen	Rcir
2.2.2	De leerling kan het belang van veilig werken bij het laden/lossen van goederen uitleggen en toepassen. - Arboret toepassen - inladen/lossen goederen in auto's en trucks tijdens bezorging	B,Rcpm
2.2.3	De leerling kan op een veilige manier bewegen bij het verwerken van goederen. - op een juiste manier bewegen om lichamelijke klachten te voorkomen - op een veilige manier tillen van goederen bij het in- en uitladen van containers	Rcpm

F = Feitlijke kennis
B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid
P = Productieve vaardigheid

c = cognitief
r = reactief
pm = psychomotorisch
i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Kerndeel	2. Basiskennis Magazijnvaardigheden	
Eindtermen en leerinhoud		Taxonomie -code
2.2.4	De leerling kan in geval van een bedrijfsongeval de te nemen maatregelen noemen en toepassen. - veiligheidsregels	F,R
2.2.5	De leerling kan bij het uitoefenen van zijn beroepswerkzaamheden de actieve en passieve veiligheidsvoorschriften noemen en toepassen. - basiskennis arbowet toepassen - de functie van de Arbowet noemen	F,Rc
2.2.6	De leerling kan maatregelen en voorschriften ter voorkoming en bestrijding van brand noemen. - kennis veiligheidsvoorschriften brand	F
2.2.7	De leerling kan bedrijfsruimten controleren en direct melden bij defecten. - sanitaire voorzieningen	Rc
2.2.8	De leerling kan de noodzakelijke schoonmaakwerkzaamheden uitleggen en de schoonmaak hygiënisch uitvoeren. - sanitaire voorzieningen - schoonmaakmiddelen - de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen - doel, middelen, frequentie	B,Rpm
2.3	E.H.B.O.	
2.3.1	De leerling kan eenvoudige handelingen van hulpverlening bij een ongeluk noemen. - basiskennis EHBO - benodigde eerste handelingen	F

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Kerndeel	3. Reclame	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
3.1 Reclame en presentatie		
3.1.1 De leerling kan onderdelen van reclame en presentatie herkennen. - doel van reclame - beschrijving van reclame		F,B
3.1.2 De leerling kan verschillende soorten reclame onderscheiden. - actie reclame - themareclame - productreclame - assortimentsreclame		B
3.1.3 De leerling kan eenvoudige reclamekaartjes maken. - kalligrafisch schrijven - collages maken. - met kleuren werken (stiften, inkt, verfsoorten) - de juiste lettertypen toepassen in reclame - overlegmomenten over opdracht		Rcipm
3.1.4 De leerling kan typen etalages onderscheiden. - basis etalageleer - vormgeven en versieren - kleurencombinatie		B
3.1.5 De leerling kan eenvoudige display in de winkel maken. - kortingenactie - thema (Carnaval, Halloween, Kerst, etc.)		Rcpm
3.2 Promotionele eigenschappen		
3.2.1 De leerling kan het belang van promotie toepassen. - prijskaarten - posters/affiches/banners/logo's		Rc
3.2.2 De leerling kan een eenvoudig plan om te adverteren herkennen en maken. - product, plaats, prijs, presentatie (de 4 p's)		F,Rc
3.2.3 De leerling kan informatiebrochures voor klanten selecteren. - lezen en sorteren (informatieve, promotionele brochures)		Rc

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Deelkwalificatie	4. Basiskennis kantoorvaardigheden.	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
4.1 Rekendraarigheden		
4.1.1	De leerling kan uit het hoofd splitsen, optellen en aftrekken, vermenigvuldigen en delen. <ul style="list-style-type: none"> - splitsen en samenstellen van getallen op basis van het tientallig stelsel - uit het hoofd splitsen, optellen en aftrekken onder de 100, ook met eenvoudige decimale getallen: $12 = 7 + 5$ $67 - 30$ $1 - 0,25$ $0,8 + 0,7$ - producten uit de tafel van vermenigvuldiging (tot en met 10) uit het hoofd kennen - delingen uit de tafel (tot en met 10) uitrekenen: $45 : 5$ $32 : 8$ - uit het hoofd optellen, aftrekken, vermenigvuldigen en delen met 'nullen', ook met eenvoudige decimale getallen: $30 + 50$ $1200 - 800$ 65×10 $3600 : 100$ $1000 \times 2,5$ $0,25 \times 100$ 	Rc
4.1.2	De leerling kan getallen optellen en aftrekken (waaronder ook verschil bepalen) met gehele getallen en eenvoudige decimale getallen: $235+349$; $1268-385$; $Awg2,50 + Awg1,25$.	Rc
4.1.3	De leerling kan getallen vermenigvuldigen en delen. <ul style="list-style-type: none"> - vermenigvuldigen van een getal met één cijfer met een getal van twee cijfers: 7×35 - vermenigvuldigen van een getal van twee cijfers met een getal van twee cijfers: 25×56 - getallen met maximaal drie cijfers delen door een getal van maximaal twee cijfers, al dan niet met een rest: $132 : 16$ - getallen afronden naar de dichtstbijzijnde eenheid, tienden of honderdsten - situaties vertalen naar bewerking: 350 blikjes nodig, ze zijn verpakt per 6 	Rc
4.1.4	De leerling kan rekenen met breuken. <ul style="list-style-type: none"> - vergelijken en ordenen van de grootte van eenvoudige breuken en deze in een betekenisvolle situatie op de getallenlijn plaatsen: $\frac{1}{4}$ liter is minder dan $\frac{1}{2}$ liter - optellen en aftrekken van veel voorkomende gelijknamige breuken binnen een betekenisvolle situatie: $\frac{1}{8} + \frac{1}{8}$ $\frac{1}{2} + \frac{3}{4}$ - omzetten van eenvoudige breuken in decimale getallen: $\frac{1}{2} = 0,5$; $0,01 = \frac{1}{100}$ - geheel getal (deel van nemen): $\frac{1}{3}$ van 150 - in een betekenisvolle situatie een breuk vermenigvuldigen met een geheel getal - vereenvoudigen en compliceren van breuken en breuken als gemengd getal schrijven: $\frac{6}{8} = \frac{3}{4}$ $\frac{1}{5} = \frac{20}{100}$ $\frac{25}{4} = 6\frac{1}{4}$ - een geheel getal delen door een breuk of gemengd getal: $10 : 2\frac{1}{2}$ - een breuk of gemengd getal delen door een breuk, vooral binnen een situatie: $1\frac{1}{2} : \frac{1}{4}$; hoeveel pakjes van $\frac{1}{4}$ moet je kopen als je $1\frac{1}{2}$ liter slagroom nodig hebt - een 'kwart van 260 leerlingen' kan worden geschreven als $\frac{1}{4} \times 260$ of als $\frac{260}{4}$ 	Rc

F = Feitlijke kennis

B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid

P = Productieve vaardigheid

c = cognitief

r = reactief

pm = psychomotorisch

i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Deelkwalificatie	4. Basiskennis kantoorvaardigheden.	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
4.1.5	De leerling kan eenvoudige breuken, decimale breuken, kommagetallen en procenten naar elkaar omzetten. <ul style="list-style-type: none"> - eenvoudige relaties herkennen, bv. 50% nemen is hetzelfde als de helft nemen of hetzelfde als delen door 2 - procenten als decimale getallen (honderdsten) bv. 10 % = 0,10 - veel voorkomende omzettingen van percentages in breuken en omgekeerd 25% is ¼ deel, 1/5 deel is 20% - kommagetallen delen met behulp van een rekenmachine - kommagetallen vermenigvuldigen met behulp van een rekenmachine 	Rc
4.1.6	De leerling kan berekeningen met procenten uitvoeren. <ul style="list-style-type: none"> - van een deelpercentage een geheel berekenen - van een heel en deelgetal het percentage berekenen - procent berekeningen inkoop prijs en verkoopprijs inclusief en exclusief BBO uitvoeren 	Rc
4.1.7	De leerling kan in context van verhoudingen berekening uitvoeren, ook met procenten en verhoudingen. <ul style="list-style-type: none"> - eenvoudige verhoudingen in procenten omzetten bijv. 40 op de 400 - eenvoudige verhoudingsproblemen oplossen - problemen oplossen waarin de relatie niet direct te leggen is: 6 pakken voor 18 euro voor 5 pakken betaal je dan..... - verhouding met elkaar vergelijken en daartoe een passend rekenmodel kiezen, bijvoorbeeld verhoudingstabel: verhouding meisjes /jongens in een klas - verhoudingen herkennen in verschillende dagelijks situaties 	Rc
4.1.8	De leerling kan een rekenmachine gebruiken <ul style="list-style-type: none"> - optellen - aftrekken - vermenigvuldigen - delen - procenten 	Rc
4.1.9	De leerling kan maateenheden herkennen en kan daarmee meet- of berekeningsresultaten noteren. <ul style="list-style-type: none"> - m, cm, dm, mm, km - g, kg - l, dl, cl, ml - m², dm², cm² - m³, dm³, cm³(cc) 	B, Rc
4.1.10	De leerling kan afhankelijk van wat ze willen meten en van de beoogde nauwkeurigheid, de geschikte maateenheid en het gepaste meetinstrument kiezen en correct gebruiken. <ul style="list-style-type: none"> - lineaal - meetlint - digitale weegschaal 	Rcpm
4.1.11	De leerling kan een wijzerklok lezen en instellen met een nauwkeurigheid van, <ul style="list-style-type: none"> - een uur en een halfuur - een kwartier - 5 minuten - 1 minuut 	Rcpm
4.1.12	De leerling kan de tijdsduur schatten en berekenen. <ul style="list-style-type: none"> - uur - minuut - seconde 	B,Rc

F = Feitlijke kennis
B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid
P = Productieve vaardigheid

c = cognitief
r = reactief
pm = psychomotorisch
i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Deelkwalificatie	4. Basiskennis kantoorvaardigheden.	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
4.2 Betaling en facturering		B,Rc
4.2.1	De leerling kan de verschillende betalingsmogelijkheden beschrijven. <ul style="list-style-type: none"> - betalingsmiddelen - geldsoorten - betalingsvormen onderscheiden: o.a. vreemde valuta, Amerikaanse dollar, euro - tegenwaarde berekenen - creditcard, maestro, visa (functie) - kennis van waarde-, cadeau- en tegoedbonnen - travellers cheques - lidmaatschap: o.a. miles (Funmiles) 	
4.2.2	De leerling kan een verkoopbon opstellen/opmaken. <ul style="list-style-type: none"> - aantal, artikelbeschrijving, verkoopprijs - totaal uitrekenen exclusief/inclusief BBO - rekening houdend met kortingen vóór berekening van het totaalbedrag 	B,Rcpm
4.2.3	De leerling kan een factuur opmaken i.v.m. lay-away plan: <ul style="list-style-type: none"> - artikel meenemen bij aanbetaling - artikel meenemen tot na complete betaling - aanbetalingssysteem 	B,Rcpm
4.2.4	De leerling kan verschillende kassawerkzaamheden toepassen: <ul style="list-style-type: none"> - functie van de kassa - kassa bedienen - kassa bedrijfsklaar maken: geldlade indeling - afrekenen - terugtellen van geld - teruggeven van wisselgeld: <ul style="list-style-type: none"> - in geval van kassa zonder wisselgeldfunctie; - kassa met wisselgeld-teruggeef-functie. - kassa opmaakstaat - kascontrole - kasregistratie - sorteren van geld (munten en biljetten in rollen) - deposit van kas naar bank - afromen 	B,Rcpm
4.3 Administratieve vaardigheden		
4.3.1	De leerling kan eenvoudig werk op kantoor uitvoeren. <ul style="list-style-type: none"> - postverwerking: inkomende en uitgaande posten - adressering: klaar maken en verzenden van folders; statements; brieven; aanmaningen.) - enveloppen klaarzetten, etiketten plakken en adresseren 	Rcpm
4.3.2	De leerling kan reproductiewerkzaamheden toepassen. <ul style="list-style-type: none"> - kantoormachines bedienen - kopiëren - faxen - sorteren (alfabetische, alfabetische –lexicografisch, numeriek, chronologisch) 	Rcpm
4.3.3	De leerling kan handmatig dossiers aflezen en plaatsen. <ul style="list-style-type: none"> - filesysteem (alfabetische, lexicografisch, numeriek, chronologisch) - opbergmiddelen (filekasten, mappen, ordners) 	Rcpm

F = Feitlijke kennis

B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid

P = Productieve vaardigheid

c = cognitief

r = reactief

pm = psychomotorisch

i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Deelkwalificatie	4. Basiskennis kantoorvaardigheden.	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
4.4	Communicatieve vaardigheden	
4.4.1	De leerling kan op een correcte manier de telefoon gebruiken <ul style="list-style-type: none"> - telefoongesprekken voeren - gesprekken aannemen - doorverbinden - boodschappen aannemen en notities maken - lokaal en internationaal - omgaan met telefoonboek en klapper 	Rir
4.4.2	De leerling kan de belangrijkste moderne communicatiemiddelen noemen en gebruiken. <ul style="list-style-type: none"> - fax - intercom - antwoordapparaat - e-mail 	F,Rc
4.4.3	De leerling kan arbeidswetten en arbeidsvoorwaarden noemen. <ul style="list-style-type: none"> - CAO - winkelwetten - compensatie- en feestdagen - ontslagregels 	F
4.4.4	De leerling kan een eenvoudige koopovereenkomst lezen, aanbevelen en invullen. <ul style="list-style-type: none"> - huurkoop/krediet - lay-away plan 	Rir
4.4.5	De leerling kan eenvoudige verkooptelefoongesprekken voeren. <ul style="list-style-type: none"> - informatie doorgeven - juiste dienstverlening 	Rir

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Deelkwalificatie	5. Basiskennis computervaardigheden	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
5.1	Computervaardigheden voor de detailhandel	
5.1.1	De leerling kan de computer bedienen en verschillende programma's gebruiken. <ul style="list-style-type: none"> - inventarisprogramma uitvoeren - Excel: voorraadkaart, verkoopoverzichten maken (grafieken, tabellen), - prijslijsten, voorraadgoederen bestand, klantenbestand ontwerpen - Acces: inventarislijsten invullen - Word: overeenkomsten opstellen, tegoedbon, cadeaubon, paragonbon, en lay-away plan uittypen, downpayment system - PowerPoint (presenteren van producten, promotie) - Paint (ontwerpen en kleurencombinatie) - Publisher: ontwerpen van folders, poster, banners en verschillende soorten kaarten 	Rci
5.1.2	De leerling kan eenvoudige werkzaamheden op de kassacomputer uitvoeren. <ul style="list-style-type: none"> - point of sales (open en sluiten van kassa, kassa-opmaakstaat) - toetsvaardigheid en de betekenis daarvan - wissel en teruggaaf handeling; kassabon; correct afrekenen - kennis hebben van veiligheidsmaatregelen (preventie) ter voorkoming van diefstal - betaling met o.a. credit card, maestro, visa, soorten bonnen - korting berekenen voor totaal, excl. BBO - controleren van hulpmiddelen (pen, bonboekje, nietmachine, kassa-rol etc.) - het schoonhouden van de kassa en de ruimte eromheen 	Rcipm

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Deelkwalificatie	6. Basiskennis professionele vaardigheden	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
6.1	Professionele vaardigheden	
6.1.1	De leerling kan op systematische wijze werkzaamheden voorbereiden en uitvoeren. <ul style="list-style-type: none"> - werk plannen/werk voorbereiden - systematisch uitvoeren - volgens tijdschema, handeling, instructie werken - tussentijds controleren en bijstellen - eindcontrole uitvoeren - afleveren/opleveren - evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht) - reflecteren op eigen handelen 	Rc
6.1.2	De leerling kan de talen Papiamentu en Engels functioneel en op een basaal niveau gebruiken. <ul style="list-style-type: none"> - lees- en schrijfvaardigheden toepassen - een eenvoudig zakelijk verslag schrijven - zich mondeling en schriftelijk correct in het Papiamentu en Engels uitdrukken - mondeling communiceren bij werkoverleg, vaktaal, mondelinge opdrachten interpreteren, informeel communiceren 	Rcir
6.1.3	De leerling kan samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden. <ul style="list-style-type: none"> - bij taakverdeling - overleggen - zich houden aan afspraken - omgaan met kritiek - rapporteren 	Rci
6.1.4	De leerling kan de bedrijfscultuur herkennen, onderscheiden en toepassen. <ul style="list-style-type: none"> - bedrijfsnormen - overzicht van arbeidsorganisatie: organogram - verschillende functies: staf en lijnfuncties - functioneren in de hiërarchie. - de eigen plaats en arbeid in de organisatie - zich aan- en inpassen 	F,B,Rci
6.1.5	De leerling kan voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche. <ul style="list-style-type: none"> - initiatief nemen - op eigen initiatief taken uitvoeren/inzet tonen - prestatiebereid zijn - verantwoordelijkheidsgevoel tonen - zelfstandig werken - voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen - 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 	Rci

F = Feitlijke kennis

B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid

P = Productieve vaardigheid

c = cognitief

r = reactief

pm = psychomotorisch

i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Kwalificatieniveau	1	
Leerweg	Arbeidsmarkt	
Deelkwalificatie	6. Basiskennis professionele vaardigheden	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
6.1.6	De leerling kan het belang van een goed verzorgd uiterlijk en een goede lichaamshygiëne in dienstverlenende beroepen uitleggen en dit in de praktijk toepassen. - uiterlijk verzorging: kleding, schoenen - lichaam, haren en gezicht - verzorgd taalgebruik	B,Rc
6.1.7	De leerling kan de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden. - bij alle professionele handelingen in een goede lichaamshouding werken	Rci
6.1.8	De leerling kan omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht. - normen - waarden - gewoontes	Rci

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Niveau	1	
Deelkwalificatie	6 Beroepsvakken	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
7.1 Consumentengedrag		
7.1.1	De leerling kan herkennen hoe het consumptiegedrag beïnvloed wordt door de doorgevoerde arbeidsverdeling. - consumeren - behoeften - doelgroepen - budget opstellen - prioriteiten stellen	F
7.1.2	De leerling kan in samenwerking met andere leerlingen een prijzenvergelijking van een of meer producten uitvoeren. - bezoek aan verschillende handelsondernemingen	Ri
7.1.3	De leerling kan onder begeleiding een eenvoudig onderzoek uitvoeren. - naar de vraag van een product binnen een bepaalde doelgroep - toont creativiteit bij het uitvoeren van een onderzoek - voert een schriftelijk interview uit - voert een mondeling interview uit - het resultaat in een rekenprogramma of tekstverwerker invoeren/samenstellen - toont creativiteit bij het maken van een verslag/presentatie	Rci
7.1.4	De leerling toont verantwoordelijkheid en initiatief bij het uitvoeren van onderzoeken of het maken van een verslag/ presentatie.	Rci
7.1.5	De leerling kan eenvoudige concrete voorbeelden en factoren noemen die van invloed zijn op het consumenten- en producentengedrag. - koopgedrag - koopkracht - koopbevordering - milieu - recycling	F
7.1.6	De leerling kan verschillende eenvoudige soorten reclame en marketing strategieën herkennen en onderscheiden. - doelgroepen - informatieve reclame - ideële reclame - misleidende reclame - verpakking van producten - consumentenorganisatie (CAS)	F,B
7.1.7	De leerling kan de verschillende inkomsten herkennen. - inkomsten met tegenprestatie - inkomsten zonder tegenprestatie - vrijwilligerswerk - eenvoudige berekening inkomsten per jaar, per maand en per week	F
7.1.8	De leerling kan de verschillende soorten uitgaven noemen en onderscheiden. - dagelijkse uitgaven - persoonlijke uitgaven - vaste lasten - incidentele uitgaven	F,B

F = Feitlijke kennis
B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid
P = Productieve vaardigheid

c = cognitief
r = reactief
pm = psychomotorisch
i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Niveau	1	
Deelkwalificatie	6 Beroepsvakken	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
7.1.9	De leerling kan de begrippen sparen en lenen beschrijven en onderscheiden. - sparen - lenen - rente	B
7.1.10	De leerling kan van een kapitaal een enkelvoudige renteberekening uitvoeren (geleend en gespaard kapitaal). - per jaar - per maand - per dag	Rc
7.2	Arbeid en productie, internationale handel	
7.2.1	De leerling kan de relatie tussen Aruba en andere landen uitleggen in verband met invoer/uitvoer van producten. - import grondstoffen/producten - export grondstoffen/producten - handelsbetrekkingen tussen Aruba en andere landen	B
7.2.2	De leerling kan het belang van produceren met behulp van productiefactoren herkennen. - produceren - productiefactoren - kapitaalgoederen - bedrijfskolom - waardedoetoevoeging - productie en milieu	F
7.2.3	De leerling kan de productiefactoren benoemen. - arbeid - gereedschap - natuur	F
7.2.4	De leerling kan van de omzet eenvoudige berekeningen maken: - omzet, kostprijs van de omzet, brutowinst, bedrijfskosten - nettowinst of verlies - inkoopwaarde	B,Rc
7.2.5	De leerling kan eenvoudige mogelijkheden noemen, die de verkoper heeft om de omzet te verhogen. - productieverhoging - mechanisatie - automatisering	F
7.2.6	De leerling kan de samenhang tussen de begrippen arbeidsverdeling, arbeidsproductiviteit en welvaart begrijpen. - arbeidsmarkt - arbeidsverdeling - arbeidsproductiviteit - welvaart - arbeidsomstandigheden - arbeidsmotieven	B

F = Feitlijke kennis
B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid
P = Productieve vaardigheid

c = cognitief
r = reactief
pm = psychomotorisch
i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Niveau	1	
Deelkwalificatie	6 Beroepsvakken	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
7.2.7	De leerling kan een arbeidsplaats herkennen. - bezette arbeidsplaats/vacature - werkgelegenheid	F
7.2.8	De leerling kan de verschillen tussen leidinggevende en uitvoerende functies noemen. - opleiding - positie op de arbeidsmarkt - capaciteit - werkervaring	F
7.2.9	De leerling kan de functies van inkomensverschillen herkennen. - productiviteitsverhoging - macht - verantwoordelijkheid	F
7.2.10	De leerling kan de oorzaken van inkomensverschillen begrijpen. - scholing - ervaring - leeftijd - geografisch	B
7.2.11	De leerling kan oorzaken van werkloosheid begrijpen. - beroepsbevolking - soorten werkloosheid	B
7.2.12	De leerling kan de belangrijkste onderdelen van een individuele arbeidsovereenkomst en een collectieve overeenkomst noemen. - salaris - bruto/nettoloon - sociale premies	F
7.2.13	De leerling kan uit een eenvoudige casus een basis salarisberekening uitvoeren. - brutosalaris - sociale premies - loonbelasting	Rc
7.2.14	De leerling kan uit een eenvoudige casus de basis van een loonbelastingaangifteformulier invullen. - brutosalaris - sociale premies - uitgaven - andere inkomsten	Rc
7.3	Arubaanse Overheid en Bestuur	
7.3.1	De leerling kan het verschil tussen collectieve en particuliere sector noemen. - particuliere sector (hoofddoel winst maken) - collectieve sector (hoofddoel algemeen belang)	F

F = Feitlijke kennis
B = Begripsmatige kennis

R = Reproductieve vaardigheid
P = Productieve vaardigheid

c = cognitief
r = reactief
pm = psychomotorisch
i = interactief

Sector	Economie	
Eindkwalificatie	Assistent Commercieel Medewerker	
Niveau	1	
Deelkwalificatie	6 Beroepsvakken	
Eindtermen en leerinhouden		Taxonomie -code
7.3.2	De leerling kan eenvoudige taken van de overheid binnen de collectieve sector noemen en onderscheiden. - uitvoerende taken - controlerende taken	F,B
7.3.3	De leerling kan de verschillende bronnen van inkomsten en uitgaven van de overheid benoemen. - directe en indirecte belastingen - bestedingen - begrotingstekort - sociale uitkeringen - maatschappelijke kosten - bijstand - lonen - infrastructuur	F
7.3.4	De leerling kan de oorzaken en de gevolgen van de waardevermindering van geld noemen. - oorzaken prijsstijging - mechanisme vraag en aanbod - verlies van koopkracht	F
7.4	Grafische tekeningen lezen en interpreteren	
7.4.1	De leerling kan eenvoudige grafische tekeningen herkennen, aflezen en interpreteren. - tabellen - lijndiagram - staafdiagram - cirkeldiagram	F,Rc

