

OER

Onderwijs- en Examenregeling

curio

Naam opleiding	Eerste Verkoper
Leerweg	BOL en BBL
Niveau	3
Cohort	2021-2022
Startdatum	1 augustus 2021
Duur van de opleiding	2 jaar
Crebo	25153
Aantal studiebelastingsuren (SBU)	3200
Versie OER	4
Wijzigingsblad	0
Format OER vastgesteld door Raad van Bestuur op 9 februari 2021	
Bijlagen OER vastgesteld door directeur Steven Ringelestijn op 22-06-2021	

Inhoud

1. Algemene informatie	4
1.1 Uitleg OER	4
1.2 Studenteninformatie	4
2. Onderwijs	5
2.1 Onderdelen van je opleiding	5
2.2 Onderwijsplanning	7
3. Begeleiding	8
3.1 Student staat centraal	8
3.2 Aanwezigheid	8
3.3 Beoordelingen	8
3.4. Extra ondersteuning	8
3.5. Bindend studieadvies (BSA)	9
3.6. Maatwerk	9
3.7. Internationalisering	10
3.8. Vertrouwenspersoon	10
4 Examinering	11
4.1 Centraal examenreglement	11
4.2 Examineisen	11
5 Diplomerings	13
5.1 Diploma-eisen	13
5.2 Documenten bij voortijdig afbreken van de opleiding	13
6 Klachten	14
6.1 Informele klacht	14
6.2 Formele klachten	14
Bijlage 1: Beroepsspecifieke onderdelen	16
Bijlage 2: Praktische informatie sector	1
Bijlage 3. Praktische informatie team	6
Bijlage 4: Onderwijsprogrammering*	14
Bijlage 5: BOT-, BPV- en zelfstudie-uren	16

VOORWOORD

Beste student(e),

Met deze Onderwijs- en Examenregeling (OER) willen wij je wegwijs maken in de opleiding die je gaat volgen. De OER is een belangrijk onderdeel van de onderwijsovereenkomst (OOK) die je met Curio hebt gesloten. Lees deze OER aandachtig door en gebruik de OER als naslagwerk indien je bij bepaalde onderwerpen informatie zoekt. Voor vragen over de OER kan je altijd terecht bij je studieloopbaanbegeleider.

Binnen Curio hebben wij ons ten doel gesteld om met inspirerend en goed onderwijs bij te dragen aan jouw ontwikkeling. We richten ons op jou als toekomstige professionele werknemer en op jou als individu in de samenleving. Om nieuwsgierig te worden en te blijven, om deskundig te zijn op je vakgebied en bewust van jezelf en je omgeving. Op Curio ontdek jij je talenten en passies binnen en buiten je opleiding. Om dit alles te bereiken staan bij Curio de volgende principes centraal:

- Jouw leerbehoefte is leidend
- Je leeromgeving is stimulerend, contextrijk en praktijkgericht
- Leren is doen, ontdekken en experimenteren

Wij nodigen jou dan ook van harte uit het beste uit jezelf te halen, jouw ambities waar te maken en een diploma te behalen. Ben jij succesvol, dan zijn wij dat ook.

Mede namens alle medewerkers van Curio, wensen wij je veel succes met je studie en een fijne en leerzame tijd bij ons op Curio.

Rob Neutelings, Andrea Kaim en Marc van Campenhout

Raad van Bestuur Curio

1. Algemene informatie

1.1 Uitleg OER

De OER is de onderwijs- en examenregeling van je opleiding. In een OER staan verschillende onderwerpen die gedurende je opleiding van belang zijn. De OER is vastgesteld en is een belangrijk document voor jou als student. Jij mag als student namelijk verwachten dat wat in de OER staat ook plaats zal vinden. Lees de OER aandachtig door en gebruik de OER gedurende je studie als naslagwerk. Mocht je vragen hebben over de OER, neem dan contact op met je studieloopbaanbegeleider.

Hoe lang is jouw OER geldig?

Deze OER is geldig voor het cohort 2021-2022. Een cohort is het startjaar van je opleiding. Studenten die in een cohort van een bepaalde opleiding starten, leggen op basis van hetzelfde kwalificatiedossier en hetzelfde examen- en diplomaplan verschillende examens af. De OER van jouw cohort is dus geldig gedurende jouw hele opleiding.

Wijzigingen in de OER

Als er tijdens je opleiding belangrijke wijzigingen zijn die in de OER opgenomen moeten worden, gaat dat met een wijzigingsblad. Alle wijzigingsbladen worden gepubliceerd op de website van Curio en gecommuniceerd naar de student door de studieloopbaanbegeleider.

1.2 Studenteninformatie

Tijdens je studie op Curio (mbo) is informatie in verschillende documenten te vinden. Op de [website van Curio](#) staan verschillende documenten, net als op het studentenportaal. Krijg je bepaalde documenten niet gevonden, vraag dan een medestudent, je studieloopbaanbegeleider of een docent om je te helpen.

Hieronder staan de belangrijkste documenten:

- [Onderwijsovereenkomst \(OOK\)](#)
- [Praktijkovereenkomst \(POK\)](#)
- [Studentenstatuut mbo](#)
- [Centraal examenreglement](#)
- [Schoolkostenbeleid](#)

2. Onderwijs

2.1 Onderdelen van je opleiding

Als je op Curio een opleiding volgt dan krijg je in les in verschillende onderdelen. Jouw mbo opleiding bestaat uit de volgende onderdelen:

- Beroepsspecifiek
- Taal en rekenen
- Loopbaan & burgerschap
- Beroepspraktijkvorming (stage)
- Keuzedelen

Beroep specifieke onderdelen

Elke mbo opleiding is gebaseerd op een kwalificatiedossier. In het kwalificatiedossier staan de beroep specifieke onderdelen van jouw opleiding. Deze informatie vind je terug in [bijlage 1](#). Meer informatie over de beroep specifieke onderdelen zijn te vinden op de website van [S-BB](#).

Taal en rekenen

Behalve beroep specifieke onderdelen bestaat je kwalificatiedossier uit generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen. Deze eisen zijn te vinden op de website van [S-BB](#).

Loopbaan (LOB) & burgerschap

Bij loopbaan gaat het om het vinden van een goede aansluiting tussen jouw kwaliteiten en interesses én de mogelijkheden die het beroepenveld en een eventuele vervolgopleiding kunnen bieden.

Bij LOB werk je aan de volgende loopbaancompetenties:

- Capaciteitenreflectie
- Motievenreflectie
- Werkexploratie
- Loopbaansturing
- Netwerken

Bij burgerschap houd je je bezig met de eisen die de multiculturele Nederlandse samenleving aan haar inwoners stelt. Er wordt daarbij aandacht besteed aan de ontwikkeling van jouw kritische denkvaardigheden. Bij burgerschap werk je aan de volgende onderwerpen:

- Politiek-juridisch
- Economisch
- Sociaal-maatschappelijk
- Vitaal burgerschap

Beroepspraktijkvorming

Beroepspraktijkvorming wordt ook wel BPV of stage genoemd. Het is een vast onderdeel van je opleiding. Het stagebedrijf moet een erkend leerbedrijf zijn.

Alle afspraken rondom de BPV staan in onderstaande documenten

- Een praktijkovereenkomst (POK) waarin rechten en plichten van de student, het leerbedrijf en Curio vastgelegd zijn. De POK wordt ondertekend door alle drie de partijen vóór de start van de stageperiode
- Het BPV-handboek, met hierin specifieke afspraken vanuit je opleiding
- Het examen- en diplomaplan van je opleiding, met hierin informatie over de beoordeling van de BPV en eventuele examens in de beroepspraktijk

Keuzedelen

Keuzedelen zijn een onderdeel van je opleiding. Van elk keuzedeel is er een [keuzedeeldossier](#). Het dossier omvat één of meerdere kerntaken met werkprocessen. Er is voor jouw opleiding een keuzedelenprogramma samengesteld. Deze vind je terug in het examen- en diplomaplan dat als los document bij deze OER op de website van Curio staat. Het aanbod van keuzedelen wordt door de opleiding bepaald.

Informatie over benodigd materiaal, eventuele kosten en de mogelijke voorwaarden voor de start krijg je van je studieloopbaanbegeleider.

In de tabel hieronder vind je praktische informatie rondom keuzedelen.

Keuzedeel informatie		
Omvang keuzedeelverplichting	- Keuzedelen zijn een vast onderdeel van elke opleiding. Per opleidingsniveau is de omvang van de keuzedeelverplichting voor jou wettelijk vastgelegd. - De omvang van de keuzedeelverplichting per niveau en soort opleiding is:	
	Kwalificatie	Soort opleiding
	Niveau 1	Entree
	Niveau 2	Basisberoepsopleiding
	Niveau 3	Vakopleiding
	Niveau 4	Middenkaderopleiding 3 jaar
	Niveau 4	Middenkaderopleiding > 3 jaar
	Niveau 4	Specialistenopleiding
	De omvang van jouw keuzedeelverplichting verandert niet, ongeacht hoe lang je over de opleiding doet.	
Programma-aanbod opleiding	- De school is verplicht jou een aanbod keuzedelen voor jouw opleiding te doen. Je kiest hieruit zodat jij kan voldoen aan je keuzedeelverplichting. - Het keuzedeel-aanbod van jouw opleiding is beschikbaar in het examen- en diplomaplan. - Bij de omschrijving van het keuzedeel staan, wanneer nodig, de overige randvoorwaarden aangegeven.	
	- Je krijgt verdere informatie over de keuzedelen tijdens studieloopbaanbegeleiding. Dit betreft in ieder geval: - Wanneer je kunt kiezen - Wanneer je je in kunt schrijven. - Hoe je je in kunt schrijven. - Het onderwijsprogramma en/of de beroepspraktijkvorming. - Welke begeleiding je krijgt bij het maken van een geschikte keuze.	
	- Je maakt je definitieve keuze voor het volgen van de keuzedelen voorafgaande aan het startmoment van de keuzedelen in jouw opleiding. Er wordt op een later tijdstip bekendgemaakt op welke wijze jij je kunt inschrijven voor de keuzedelen. - Om een goede keuze te kunnen maken, ontvang je informatie over het keuzedeel (onderwijs en examinering).	
	- Jouw daadwerkelijk gekozen keuzedelen worden in een opleidingsblad vastgelegd. Dit is een bijlage van de onderwijsovereenkomst (OOK). Je keuze kan niet zonder meer veranderd worden door jou en/of de school. - Wanneer een keuzedeel in de beroepspraktijkvorming gevolgd wordt, dan wordt dit in de POK vastgelegd.	
Onderwijs	Keuzedelen volg je op school en/of in de beroepspraktijkvorming en/of middels zelfstudie.	
Examinering	De examens van de keuzedelen staan vermeld in het examen- en diplomaplan.	
Verzoek volgen van een keuzedeel buiten het opleidingsaanbod	Je hebt de mogelijkheid een schriftelijk verzoek te doen om een ander keuzedeel te volgen dan uit het aanbod van jouw opleiding. Het gaat dan om een keuzedeel dat niet aangeboden wordt binnen jouw opleiding, maar gegeven wordt binnen een andere kwalificatie binnen de sector of binnen Curio.	

	• Een voorwaarde is dat dit keuzedeel niet overlapt met de beschreven eisen uit het profieldeel van jouw opleiding. • Een verzoek kan (ook) afgewezen worden vanwege organisatorische onmogelijkheden.
Verzoek volgen van een extra keuzedeel	• Je hebt de mogelijkheid een schriftelijk verzoek te doen een extra keuzedeel te volgen. • Dit volg je náást de keuzedelen die onderdeel uitmaken van de keuzedeelverplichting van je opleiding.
Vrijstelling aanvragen	• In een aantal situaties kan je schriftelijk vrijstelling aanvragen voor een keuzedeel bij de sectorale examencommissie.

2.2 Onderwijsplanning

Curio heeft de wettelijke plicht om jou per schooljaar een minimaal aantal uren te begeleiden in je leerproces. Deze contacturen bestaan uit begeleide onderwijstijd (BOT) en beroepspraktijkvorming (BPV/stage). Daarnaast zijn er ook zelfstudie-uren.

[Bijlage 4](#) en [Bijlage 5](#) geven een overzicht van de opbouw van de opleiding en het aantal uren per leerjaar. Het aantal uren en de verdeling voldoen aan de wettelijke eisen. Jouw opleiding of sector kan nog extra uren toegevoegd hebben.

3. Begeleiding

3.1 Student staat centraal

Bij Curio staan de loopbaan en de begeleiding van jou centraal. Tijdens je opleiding begeleiden we je op verschillende aandachtsgebieden. De begeleiding bestaat uit individuele- en groepsbegeleiding.

Begeleiding bij jouw studie - SLB

Begeleiding die gericht is op je welzijn en het behalen van je diploma.

Begeleiding bij de ontwikkeling van jouw loopbaan - LOB

Begeleiding die is gericht op het leren maken van keuzes op basis van de 5 loopbaancompetenties.

Begeleiding bij jouw BPV

Begeleiding tijdens de BPV door de begeleiders van je opleiding en begeleiders van het leerbedrijf.

Meer informatie over begeleiding bij Curio is [hier te vinden](#).

3.2 Aanwezigheid

Om jou zo goed mogelijk te begeleiden is je aanwezigheid tijdens onderwijsactiviteiten op school noodzakelijk. Je aanwezigheid op school wordt daarom geregistreerd. We hebben de verplichting om een melding te maken als jij in totaal 16 lesuren in 4 opeenvolgende lesweken verzuimt. Het verzuim wordt door ons gemeld bij Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en de leerplichtambtenaar.

3.3 Beoordelingen

Om je inzicht te geven in je studievoortgang krijg je tijdens je opleiding te maken met twee soorten beoordelingen: ontwikkelingsgericht en kwalificerend.

Ontwikkelingsgerichte meting

- Dit is meten om te leren
- Deze beoordelingen zijn onderdeel van het onderwijsprogramma
- Door regelmatig je voortgang te meten krijgen jij en de docenten en begeleiders zicht op de vorderingen in je leerproces. De resultaten van je voortgang worden met je doorgenomen.

Kwalificerend beoordelen na examineren

- Dit is beoordelen om te kijken of je voldoet aan de eisen voor een diploma
- Deze beoordelingen worden gegeven na afname van een examen

3.4. Extra ondersteuning

Heb je een ondersteuningsbehoefte die niet past binnen de reguliere studieloopbaanbegeleiding en/of heb je een functiebeperking? Dan kan je eventueel gebruik maken van extra ondersteuning. Op Curio bieden wij verschillende typen extra ondersteuning aan. Welke ondersteuning het beste bij jou past, is maatwerk. Je kunt je extra ondersteuningsbehoefte kenbaar maken tijdens je intake en/of tijdens je studie. Jouw studieloopbaanbegeleider en het zorgteam van jouw sector organiseren en zijn verantwoordelijk voor de extra ondersteuning.

Servicecentrum Studie en Beroep

Naast je studieloopbaanbegeleider en het zorgteam per sector, kun je bij Curio ook extra ondersteuning krijgen van het Servicecentrum Studie en Beroep. Op verwijzing van de zorgcoördinator kun je terecht bij onze psychologen, orthopedagogen en trajectadviseurs. Studenten met een functiebeperking krijgen ondersteuning van onze adviseurs voor studie & handicap. Het Servicecentrum werkt voornamelijk op locatie, zodat jij in je vertrouwde omgeving kan blijven.

Begeleiding bij het kiezen van een andere studie

Tijdens het doorlopen van je opleiding kun je om verschillende redenen tot de conclusie komen dat de opleiding die je gekozen hebt niet haalbaar, passend of wenselijk meer is. Dit is in eerste instantie een gespreksonderwerp tijdens de begeleidingsgesprekken met je studieloopbaanbegeleider.

Wanneer je besluit je op een andere opleiding te gaan oriënteren en te gaan stoppen én je bent jonger dan 18 jaar, worden je ouder(s)/verzorger(s) door je studieloopbaanbegeleider hiervan op de hoogte gesteld. Volgens de Leerplichtwet moeten studenten tot en met 16 jaar onderwijs volgen. Jongeren tussen de 16 en 18 jaar die geen startkwalificatie (diploma havo, vwo, mbo niveau 2 of hoger hebben) hebben een kwalificatieplicht. Dit betekent dat je volledig dagonderwijs dient te volgen. Je mag dus niet voltijd gaan werken. Je mag wel een beroepsbegeleidende leerweg (bbl) doen, dan kan je leren en werken combineren. Wil je stoppen met je opleiding, dan kan dat bepaalde gevolgen hebben voor je. Je studieloopbaanbegeleider kan je hierover meer informatie geven en kan je eventueel ook doorverwijzen.

3.5. Bindend studieadvies (BSA)

Tijdens de opleiding volgen we jouw voortgang en ontwikkeling op de voet. We maken daarbij gebruik van een studievoortgangsregeling. In jouw eerste jaar in een opleiding krijg je een bindend studieadvies. Dit bindend studieadvies kan positief of negatief zijn.

- Duurt je opleiding maximaal 1 jaar dan krijg je het bindend studieadvies binnen 4 kalendermaanden, maar nooit eerder dan 3 maanden na aanvang van de opleiding.
- Duurt je opleiding meer dan 1 jaar, dan krijg je het bindend studieadvies uiterlijk vóór het einde van het eerste studiejaar maar nooit eerder dan 9 kalendermaanden na aanvang van de opleiding.

Negatief bindend studieadvies

Een negatief bindend studieadvies krijg je nooit zomaar. Voordat je een negatief bindend studieadvies krijgt, krijg je altijd eerst één schriftelijke waarschuwing. In deze waarschuwing staat wat de redenen zijn van de waarschuwing en wat je dient te verbeteren. Je krijgt altijd minimaal 6 weken de tijd om de verbeteringen te laten zien.

Als je een negatief bindend studieadvies krijgt, dan zal Curio je helpen een andere geschikte opleiding te vinden.

Mocht je het niet eens zijn met het negatief bindend studieadvies, dan heb je de mogelijkheid om hiertegen in beroep te gaan. Zie hiervoor [hoofdstuk 6 \(Klachten\)](#) van deze OER.

De BSA folder van Curio is [hier te vinden](#).

De studievoortgangsregeling van jouw opleiding is te vinden op de website van Curio of op te vragen bij je studieloopbaanbegeleider.

3.6. Maatwerk

Tijdens jouw opleiding wil Curio recht doen aan de verschillende leerbehoeften en ontwikkelingsmogelijkheden van jou als student. Wanneer onderwijs op maat wenselijk is, wordt dit afgestemd op jouw leerdoelen en de mogelijkheden binnen de opleiding.

Om in aanmerking te komen voor maatwerk moet een aanvraag worden ingediend. De studieloopbaanbegeleider zal je daarbij helpen.

Vertragen

- Je kan je opleiding vertragen als tijdens de studie blijkt dat je meer tijd nodig hebt om de onderwijsdoelen te realiseren
- Bij vertraging van de studieduur wordt een individuele leerroute gemaakt met een nieuwe einddatum

- Als je alleen meer tijd nodig hebt om één of meerdere examens af te leggen dan valt dit niet onder deze procedure. In dat geval is de regeling voor inschrijving van examendeelnemers van de sector van kracht.

Versnellen

- Je kan tijdens je opleiding versnellen als blijkt dat je in staat bent om sneller de onderwijsdoelen te realiseren dan gepland
- Je kan versnellen voor zowel de lessen als voor de BPV
- Bij versnellen wordt een nieuwe OOK aangegaan met een addendum/wijzigingsblad gekoppeld aan jouw individuele opleidingstraject
- Als het om een versnelling gaat van de BPV ontvang je een nieuwe POK
- Mocht je de doelen die zijn gesteld in het individuele opleidingstraject niet behalen, dan zal je jouw opleiding vervolgen via de reguliere opleidingsduur

Verkorten

- Als voor de start van de opleiding blijkt dat je over voldoende kennis, vaardigheden en competenties beschikt, kan er bij aanvang van de opleiding een (individueel) opleidingstraject worden samengesteld, waardoor jouw opleiding korter duurt.
- Je kan verkorten voor zowel de lessen als de BPV

3.7. Internationalisering

Binnen Curio is het mogelijk om in het buitenland te studeren. Vaak in de vorm van BPV, maar er zijn bijvoorbeeld ook taalreizen. Een buitenlandervaring draagt bij aan je ontwikkeling. Het bereidt je voor op de internationale arbeidsmarkt, het helpt bij een betere doorstroom naar een vervolgopleiding en het vergroot je kansen op de arbeidsmarkt. Informeer naar de mogelijkheden voor jouw opleiding bij je studieloopbaanbegeleider of BPV-begeleider. Je kunt ook mailen naar worldwise@curio.nl.

Op de site van worldwise kun je alvast kijken hoe andere studenten hun buitenlandse reis ervaren hebben.

3.8. Vertrouwenspersoon

Binnen de sectoren van Curio zijn verschillende vertrouwenspersonen aangesteld. Je kunt zelfstandig contact zoeken met hen of via je studieloopbaanbegeleider, docenten of instructeurs.

In [bijlage 2](#) vind je de contactgegevens van de vertrouwenspersoon van jouw opleiding.

Je melding wordt in vertrouwen behandeld. De directeur van de sector wordt wel geïnformeerd over het aantal meldingen en de aard van die meldingen. Dit gebeurt anoniem, dus zonder de naam van de student te noemen.

4 Examinering

4.1 Centraal examenreglement

Examineren vindt plaats volgens de regels van het Curio centraal examenreglement.

In het centraal examenreglement vind je onder andere informatie over:

- Inschrijven voor examens
- Vrijstellingen
- Aangepaste examinering
- Onregelmatigheden en fraude
- Aanwezigheid
- Bekendmaking van de examenuitslag
- Inzagerecht
- Bezwaar en beroep

Het Curio centraal examenreglement is [hier](#) te vinden. Dit examenreglement blijft geldig voor het cohort en gedurende de duur van je opleiding.

Elke sector van Curio heeft een examencommissie.

Hieronder vind je de contactgegevens van de sectorale examencommissies:

- Sector Zorg en Welzijn: Examencommissie.zw@curio.nl
- Sector Economie en Ondernemen: Examencommissie.eo@curio.nl
- Sector Techniek en Technologie: Examencommissie.tt@curio.nl
- Sector Voedsel, Groen en Gastvrijheid: Examencommissie.vgg@curio.nl

4.2 Exameneisen

Om je diploma te kunnen behalen dien je te voldoen aan de exameneisen van je opleiding. De bewijsstukken van onderstaande examens bewaren we in je examendossier. De exameneisen zijn hieronder samengevat en zijn ook te vinden in het examen- en diplomaplan.

Exameneisen	Aandachtspunten
Beroepsspecifieke eisen (kerntaken/werkprocessen)	• Bij beroep specifieke examens worden kerntaken en werkprocessen uit het kwalificatiedossier beoordeeld. • De beoordeling wordt herleid tot het niveau van de kerntaken. • Een deel van de examinering vindt plaats in de reële beroepspraktijk. Dit kan ook in simulatie op school of in een bedrijf zijn. • Als er in de kwalificatie beroepsgerichte eisen zijn opgenomen m.b.t. talen of rekenen dan dienen deze geëxamineerd te worden. • Deze examinering kan plaatsvinden als onderdeel van een beroepsgericht examen of als een apart examen. • Deze beoordeling is onderdeel van het totale oordeel van de kerntaak.
Wettelijke beroepsvereisten (indien opgenomen in het kwalificatiedossier)	• Als de wettelijke beroepsvereisten zijn opgenomen in het kwalificatiedossier, dan moet het examen van de wettelijke beroepsvereisten 100% dekkend zijn.
Generieke eisen taal en rekenen	• De exameneisen voor taal en rekenen staan vermeld in het examen- en diplomaplan. • Het cohortenschema en de zak-/slaagregeling zijn te vinden op www.curio.nl

Loopbaan en burgerschap	De student moet aan de inspanningsverplichtingen voor loopbaan en burgerschap voldaan hebben.
Keuzedelen	- Bij keuzedeelexamens worden kerntaken en werkprocessen uit het kwalificatiedossier van het keuzedeel beoordeeld. - De zak-/slaagregeling staat op www.curio.nl
BPV	De beroepspraktijkvorming dient afgesloten te worden met een voldoende. Dit houdt in dat de student voldoet aan - Het aantal afgesproken uren BPV (registratieplicht) - De criteria die samenhangen met BPV-opdrachten en/of beroepshouding.

5 Diplomerings

5.1 Diploma-eisen

Voordat er tot diplomering wordt overgegaan, gaat de examencommissie na of je voldaan hebt aan alle vereisten. Deze eisen noem je de diploma-eisen. Bewijsstukken, examenproducten, beoordelingen e.d. bewaren we in je examendossier. Aan het einde van je opleiding wordt gecontroleerd of je aan alle eisen voor diplomering hebt voldaan. Pas als alles in orde is, wordt tot diplomering overgegaan. Na diplomering bewaren we een kopie van je diploma. In de tabel hieronder vind je de diploma-eisen:

Diploma-eis	
Omschrijving waardering beroepsspecifieke kerntaken op de resultatenlijst bij het diploma	Oordeel per kerntaak: de kerntaken moeten met minimaal voldoende of met het cijfer 6 zijn afgerond.
Beroepsvereisten indien opgenomen in kwalificatiedossier	Indien van toepassing, dienen de beroepsvereisten behaald te zijn.
Generieke onderdelen; talen en rekenen	- In het cohortenschema is terug te vinden welke diploma-eisen er gelden voor jouw cohort. - Cijfers voor Nederlandse taal, Engels en rekenen worden vermeld op de resultatenlijst bij het diploma.
Generieke onderdelen; loopbaan en burgerschap	Oordeel: voldaan
Beroepspraktijkvorming	De beroepspraktijkvorming is met een positieve beoordeling afgesloten. Het leerbedrijf is bij de beoordeling betrokken.
Keuzedelen	- Alle examens van de keuzedelen zijn afgelegd. - Er vindt een eindbeoordeling van het keuzedeel plaats. Er is geen beoordeling per kerntaak maar per keuzedeel. - Via www.curio.nl is de zak-/slaagregeling van de keuzedelen te vinden.

Op de resultatenlijst bij het diploma worden de resultaten op de volgende manier weergegeven.

Onderdelen resultatenlijst diploma	Vermelding resultaat
Kerntaken (en beroepsspecifieke taaleisen)	Cijfer of o-v-g (onvoldoende-voldoende-goed)
Talen	Cijfer
Rekenen	Cijfer
Loopbaan en burgerschap	Voldaan
Keuzedelen	Cijfer of o-v-g
BPV	o-v-g

5.2 Documenten bij voortijdig afbreken van de opleiding

Als je de opleiding verlaat zonder diploma, kom je mogelijk in aanmerking voor een bewijs dat aangeeft dat je één of meerdere onderdelen van de opleiding met goed gevolg hebt afgesloten.

Omdat pas met ingang van augustus 2021 hier meer duidelijkheid over is en de OER eerder is geschreven verwijzen we je naar het examenbureau van jouw sector om de mogelijkheden te bespreken bij voortijdig afbreken.

6 Klachten

6.1 Informele klacht

Bij Curio gelden er regels waar jij, de docenten en andere betrokkenen zich aan dienen te houden. Door over je klacht te praten, kan er samen met jou naar een oplossing gezocht worden of een ander advies gegeven worden.

Als je een klacht hebt, dan kan je onder andere terecht bij:

- Jouw studieloopbaanbegeleider
- De studentenraad
- Het zorgteam
- De vertrouwenspersoon op jouw locatie of van jouw sector
- De onderwijsmanager
- De examencommissie
- De directeur

6.2 Formele klachten

Als het praten met bovenstaande personen niet het gewenste resultaat oplevert, dan heb je de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen. Via [tips of klachten](#) op de website van Curio vind je informatie over waar en hoe je een formele klacht kunt indienen.

Algemene klachten

Onder algemene klachten vallen alle klachten die niet vallen onder bindend studieadvies en examens. Gedacht kan worden aan klachten over:

- De wijze waarop je begeleiding krijgt
- De wijze waarop je op school geholpen wordt als je ergens mee zit
- De bereikbaarheid van docenten
- De inhoud van je opleiding
- Het rooster

Algemene klachten kun je indienen met het [formulier klachten](#). Een klacht kun je indienen tot een half jaar nadat je tegen het probleem bent aangelopen.

Bindend studieadvies

Wanneer je het niet eens bent met het negatief bindend studieadvies, dan heb je de mogelijkheid om tegen dit besluit in beroep te gaan. De student stuurt in dat geval een brief naar de Commissie van beroep voor de examens via onderstaand adres.

Examens; bezwaar

Je kan tegen maatregelen en beslissingen met betrekking tot examinering binnen twee weken nadat de beslissing definitief is, schriftelijk bezwaar aantekenen bij de sectorale examencommissie van de opleiding. Dit doet de student middels een brief of mail naar de [sectorale examencommissie](#).

Examens; beroep

Je kan tegen een uitspraak op het bezwaar, binnen twee weken nadat de beslissing definitief is, beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep Examens van Curio. Dat kan door middel van het invullen van het [formulier beroep examens/BSA](#) of een aangetekende brief.

De student stuurt het beroepsschrift aan de Commissie van Beroep Examens onder vermelding:

Commissie van Beroep Examens Curio
t.a.v. ambtelijk secretaris
Trivium 74
4873 LP Etten-Leur

Op het bezwaar- of beroepsschrift vermeldt de student:

- Naam en adres van de indiener
- Naam van de opleiding
- Naam van de sector
- Student-/cursistnummer
- Datum van indiening
- Omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen bezwaar of beroep wordt ingediend (kopie meesturen)
- De gronden van het bezwaar of beroep
- Uitvoeringslocatie van de opleiding

Bijlage 1: Beroepsspecifieke onderdelen

Eerste Verkoper

Als eerste verkoper organiseer je een aantal zaken rond het verkoopproces. Je geeft leiding aan een klein team. Je plant en verdeelt het werk van je medewerkers. Je motiveert je medewerkers, zorgt voor een prettige werksfeer en controleert je medewerkers bij het uitvoeren van het werk. Je geeft instructies en als het nodig is aanwijzingen. Ook voer je zelf een aantal verkooptaken uit. Denk hierbij aan het voeren van verkoopgesprekken, het aannemen en afhandelen van klachten, het bedienen van de kassa, het bestellen en presenteren van artikelen en het schoonhouden van de winkel. Heb je je diploma behaald dan kun je gaan werken in de Retail in food- en non food zaken of je studeert verder voor Ondernemer Retail of Manager Retail.

Het kwalificatiedossier bestaat uit een basis- en een profieldeel die beide verdeeld zijn over het beroep in een aantal kerntaken.

De opleiding Eerste verkoper kent de volgende kerntaken:

B1-K1 Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie

B1-K1-W1 Verzorgt de goederenontvangst/ -opslag

B1-K1-W2 Verzorgt de winkelpresentatie

B1-K1-W3 Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen

B1-K1-W4 Voert activiteiten uit t.b.v. (online-)informatiesystemen

B1-K2 Optimaliseert verkoop

B1-K2-W1 Geeft uitvoering aan hospitality

B1-K2-W2 Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen

B1-K2-W3 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt

B1-K2-W4 Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten

B1-K2-W5 Neemt deel aan en/of leidt het werkoverleg

P1-K1 Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten

P1-K1-W1 Voert verkoopgesprekken

P1-K1-W2 Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar

P1-K1-W3 Handelt de verkoop af

P1-K1-W4 Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie

P1-K2 Geeft leiding aan een verkoopteam

P1-K2-W1 Maakt werkplanningen

P1-K2-W2 Stuurt werkzaamheden aan

P1-K2-W3 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de uitvoering van personeelsbeleid

P1-K2-W4 Assisteert bij werving en selectie van medewerkers

Bijlage 2: Praktische informatie sector

Praktische informatie sector economie en ondernemen

Voor de studenten van de sector economie en ondernemen plaatsen we informatie op het [studentenportaal](#). Hier vind je praktisch informatie zoals bijvoorbeeld over de periodeplanning en het huren van kluisjes. Ook vind je hier websites die je nodig kunt hebben voor jouw opleiding.

Op de pagina's hierna tref je onze huisregels en de onderwijskundige uitgangspunten van onze sector. Mocht je hierover vragen hebben, stel ze dan aan jouw studieloopbaanbegeleider.

MyStaPP is dé studentenapp van Curio, voor jouw rooster(wijzigingen), cijfers en de laatste nieuwtjes van je sector. MyStaPP is speciaal ontworpen voor op je mobiel. Op MyStaPP zie je:

- Je roosters
- Meldingen over roosterwijzigingen
- Je cijfers
- Je aanwezigheidspercentage
- Sector nieuws

Je kunt de app downloaden via [Google Play](#) of via de [App Store](#).

Bijna alle opleidingen van de sector economie en ondernemen werken met de app: [Itslearning](#). Deze digitale leeromgeving wordt gebruikt als onderwijsmagazijn waar je documenten kan lezen en/of video's kan bekijken. Daarnaast wordt de ruimte ook gebruikt om opdrachten en toetsen voor de studenten klaar te zetten en online te laten inleveren.

Al onze online lessen vinden plaats via de app: [Microsoft Teams](#). Microsoft Teams is een samenwerkingsomgeving waarbinnen je met een groep mensen kunt communiceren, chatten, documenten kunt delen, bellen, een planning kunt maken en waar je diverse apps aan kunt toevoegen.

De sectorale examencommissie (SEC)

Bij Curio heeft elke sector zijn eigen sectorale examencommissie (SEC). Je krijgt allemaal hopelijk een keer te maken met deze examencommissie. Zij stelt namelijk vast of je je diploma hebt behaald.

Je kunt ook verzoeken indienen bij de sectorale examencommissie die te maken hebben met het verloop van je opleiding, bijvoorbeeld:

- een verzoek om vrijstelling te krijgen voor een bepaald examen
- een verzoek om een examen op een hoger niveau te maken
- een verzoek om een examen nog een keer extra te maken

De examencommissie neemt over al deze verzoeken een besluit. Het indienen van een verzoek kan digitaal via Topdesk. Op die manier komt je verzoek rechtstreeks bij de examencommissie. Je vindt Topdesk op het studentenportaal.



Kun je in Topdesk geen formulier vinden dat past bij jouw verzoek, dan kun je altijd een mail sturen naar examencommissie.eo@curio.nl

Vertrouwenspersonen

In paragraaf 3.8 staat beschreven wat een vertrouwenspersoon voor jou kan betekenen. Op het studentenportaal kan je zien wie voor jouw locatie de vertrouwenspersoon is. Link naar studentenportaal:

[Studentenportaal - Algemene informatie - Alle documenten \(sharepoint.com\)](#)

Huisregels

Je wordt opgeleid tot beginnend beroepsbeoefenaar. Dat zien we in jouw gedrag! Je zorgt samen met anderen voor een prettige en veilige leeromgeving, zodat we allemaal trots kunnen zijn op onze school. Daarbij gelden de volgende basisregels:

- 1 **Je bent op tijd op school, hebt je schoolpas en andere schoolbenodigheden bij je.**
- 2 **Je meldt jezelf op tijd en op de juiste wijze ziek of vraagt tijdig verlof aan bij je studieloopbaanbegeleider.**
- 3 **Je gaat respectvol en vriendelijk met anderen om, ook op sociale media.**
- 4 **Je gebruikt tijdens de les je telefoon alleen als dit nodig is en na toestemming van de docent.**
- 5 **Je eet en drinkt alleen in de aula en op het buitenterrein en ruimt alle afval op.***
- 6 **Je volgt instructies van medewerkers op.**

Deze regels zijn gebaseerd op het Deelnemersstatuut ([zie hier](#)).

* In bepaalde ruimtes kan van deze regels afgeweken worden.

Dit staat dan aangegeven.

economie & ondernemen

curio

Onderwijskundige uitgangspunten



curio.nl

curio



1. De regie van de leerroute ligt bij de student

‘Zelf keuzes maken stimuleert de student.’

Om – binnen zekere grenzen – keuzes te maken in zijn leerroute is het belangrijk dat de student inzicht heeft in de eigen mogelijkheden. Met dat inzicht kan een student ervoor kiezen een reguliere route te bewandelen. Hij kan ook kiezen om te versnellen, te vertragen of een gedeelte van het programma te volgen. Zo kan hij – bijvoorbeeld in het geval van keuzedelen – vakken bij een andere opleiding of op een andere locatie volgen.

De student maakt de keuze en de onderwijseenheid begeleidt hem daarbij.



2. Onze didactiek is effectief

‘De student leert door te doen.’

Ons onderwijs is toepassings- en ontwikkelingsgericht. We kijken naar de groei van de student, we passen variatie in werkvormen toe en bieden zo een optimaal (leer)rendement.

Iedere onderwijsactiviteit heeft een kop en een staart. We leggen de link met het toekomstige beroep en formuleren vooraf de leerdoelen van de onderwijsactiviteit. Achteraf evalueren we om hiervan te leren en te verbeteren.



3. De leeromgeving is loopbaangericht

‘De student moet de ruimte pakken om over zichzelf te leren.’

Om een leven lang te ontwikkelen is het belangrijk ervaring op te doen met het kritisch kijken naar de eigen loopbaan. Daarom spreekt de student voortdurend met ons over zijn ervaringen. Wij begeleiden hem in het kiezen van een vervolgstap.

Als hij dat wil en kan, maken we het voor de student mogelijk om door te stromen naar een hoger niveau binnen het mbo of naar het hbo-onderwijs.



4. We bieden actueel en praktijkgericht onderwijs

‘Ons beroeps onderwijs is inspirerend.’

Wij nemen het beroep als uitgangspunt voor ons onderwijs. Wij koppelen alle onderwijs-activiteiten aan de beroepscontext. We bespreken met elkaar hoe deze onderwijs-activiteiten samenhangen met het toekomstige beroep.

Daarnaast doet de student door beroepspraktijkvorming ervaring op met het beroep(sleven).



5. Bedrijven zijn onze samenwerkingspartner

‘Samenwerking met het bedrijfsleven is essentieel’.

Onze kernactiviteit is het opleiden van studenten voor het bedrijfsleven. Daarom leiden wij de student samen met het bedrijfsleven op. We hebben veel contact met het werk-veld, zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en tonen dat in ons onderwijs. Samen met het bedrijfsleven ontwikkelen en evalueren we het onderwijs en – waar nodig – stellen we het bij. Gastlessen, excursies en werk-bezoeken zijn gebruikelijk.

Onze vakdocenten hebben expertise uit de praktijk.

Bijlage 3. Praktische informatie team

Wat wil ik weten over het team Retail?

Docenten

Team Retail bestaat uit de volgende personen:

Naam	Code	Mail	Vak
Mevr. Arts	la07	la07@curio.nl	CEV
Dhr. Bruinincx	br6p	br6p@curio.nl	BPV
Dhr. Esajas	de59	de59@curio.nl	CEV
Mevr. van Grondelle	mg07	mg07@curio.nl	CEV
Dhr. Huisman	ch03	ch03@curio.nl	Onderwijsmanager
Mevr. de Kock	lk02	lk02@curio.nl	Nederlands
Dhr. Kreuze	rk03	rk03@curio.nl	Engels
Dhr. Linssen	li1h	li1h@curio.nl	CEV
Dhr. van Rijdsdijk	ar18	ar18@curio.nl	CEV
Mevr. Schouten	sc4a	sc4a@curio.nl	CEV
Dhr. Tazelaar	jt02	jt02@curio.nl	CEV

Lokalen

We geven bijna alle theorielessen op de tweede verdieping van de vleugel aan de Sint Ignatiusstraat. Hieronder staat een plattegrond van de lokalen op de tweede verdieping.

204	205	206	208	209	210
215	214	213	212	211 Teamkamer	Toiletten Trappenhuis

De volledige plattegrond vind je bij de ingang van het gebouw.

Het onderwijsprogramma

Ieder schooljaar bestaat uit vier periodes van acht weken. Tijdens deze periodes ben je op school of loop je stage of een combinatie daarvan. Een lesweek op school bevat ongeveer 22 klokuren aan geroosterde onderwijsactiviteiten voor de studenten die de opleiding in de Bol variant volgen. Voor studenten die de opleiding in de BBL variant volgen zijn er ongeveer 7 klokuren aan geroosterde onderwijsactiviteiten op een dag. De lessen worden ingeroosterd in eenheden van 30 minuten. Een lesuur op je rooster is dus een half klokuur.

In alle studiejaar bestaat je lesweek uit een aantal vergelijkbare onderdelen. De onderdelen van je opleiding zijn: het beroep, Nederlands, Engels, rekenen, burgerschap, stage en studieloopbaanbegeleiding.

Het onderwijsprogramma is opgebouwd uit modules. Ieder examen bestaat uit verschillende modules. De modules worden aangeboden in instructielessen. Vervolgens ga je de opgedane kennis toepassen. Dit kan vakoverstijgend zijn. Ten slotte ga je de opgedane kennis verwerken in de toepassingsuren in de vorm van het maken van opdrachten. Tijdens deze uren is het ook mogelijk dat je gaat versnellen in je traject of dat je nog eens extra uitleg krijgt over de onderdelen die je niet zo goed snapt. Je werkt soms individueel en soms in groepjes.

De afdeling Retail heeft gekozen voor een vaste dagindeling gedurende de lesweek. Echter er kunnen zich omstandigheden voordoen (bijvoorbeeld ziekte of Covid) die het noodzakelijk maken om de dagindeling tijdelijk te wijzigen.

Instructie

In de ochtenduren krijg je instructie van de diverse modules. Heel simpel: de docent staat voor de klas en geeft je uitleg over een onderwerp.

Toepassing

In deze uren ga je aan de slag individueel of in groepjes om de aangeboden instructie te verwerken of vaardigheden in te trainen. Je kunt in je studiewijzer van de module zien welke opdrachten je in een periode moet maken. Heb je hulp nodig dan kun je terecht bij de diverse vakdocenten.

Ondernemerslab

Hierin komen de theorie en de toepassing samen. Je gaat dan echt aan de slag met een praktijkgerichte opdracht.

SLB*

Per periode heb je minimaal één keer een gesprek met je studieloopbaanbegeleider. Natuurlijk is het ook mogelijk om zelf een afspraak te maken.

BPV

In ieder leerjaar zit BPV geprogrammeerd. Voor de student die de opleiding in de BOL variant volgt: In het eerste leerjaar een altemnerende stage. In leerjaar twee combinatie van een altemnerende en een blokstage. Voor de student die de opleiding in de BBL variant volgt is er wekelijks minimaal 24 uur bpv.

Verdeling bpv

Het schooljaar is verdeeld in vier perioden. Een periode bestaat over het algemeen uit acht lesweken en wordt afgesloten met een variabel in te vullen negende week. In het schema hieronder lees je de verdeling voor jouw opleiding.

School	
BPV	
Keuzedelen	

BOL

		Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
Leerjaar 1	school	5 dagen	5 dagen	4 dagen	4 dagen
	BPV			1 dag	1 dag
	Keuzedelen				
Leerjaar 2	School	4 dagen	4 dagen	0 dagen	4 dagen
	BPV	1 dag	1 dag	324 uur	1 dag
	Keuzedelen				

BBL

		Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
Leerjaar 1	school	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
	BPV	Minimaal 24 uur per week	Minimaal 24 uur per week	Minimaal 24 uur per week	Minimaal 24 uur per week
	Keuzedelen				
Leerjaar 2	school	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
	BPV	Minimaal 24 uur per week	Minimaal 24 uur per week	Minimaal 24 uur per week	Minimaal 24 uur per week
	Keuzedelen				

Informatie onderhoudsplicht

Door maatwerk of vrijstellingen kan jij voor de helft van je opleiding klaar zijn met de examens Nederlands, Engels (niveau 4) en/of rekenen. De mbo-instelling, en in het bijzonder haar examencommissie, blijft er voor verantwoordelijk om te zorgen dat jij bij het verlaten van de beroepsopleiding het juiste niveau van bovengenoemde generieke onderdelen beheerst. We noemen dat de onderhoudsplicht. De onderwijseenheid waar jij je opleiding volgt, onderhoudt het niveau van de generieke eisen door de integratie in de beroepsgerichte onderdelen. Denk daarbij aan het beroepsgerichte rekenwerk, het maken van projecten, het schrijven van opdrachten, het bespreken van werkstukken of het presenteren van onderzoeken. Specifiek voor jouw opleiding geldt dat de onderhoudsplicht van de generieke vakken ook in onderstaande onderdelen aan bod komt:

Specifiek voor jouw opleiding geldt dat de onderhoudsplicht van de generieke vakken ook in onderstaande onderdelen aan bod komt:

- Engels bij de modules 1 tot en met 6
- Nederlands bij de modules 1 tot en met 6
- Rekenen bij rekenen 3F, btw en basisrekenen, verkoopcijfers

Mocht je in de loop van je opleiding toch extra onderhoud van deze generieke vaardigheden wensen, dan zorgen wij voor bijles en/of niveautoetsen.

Wat moet ik leren voor mijn examens?

Ieder examen is opgedeeld in een aantal modules. In elke module wordt de inhoud van de toetstermen behorend bij het examen behandeld. In het onderstaande overzicht zie je welke modules je moet leren om het examen te maken. Daarnaast lees je waarover een module gaat.

Examen Goederenstroom en voorraadbeheer

Goederen

Bij de module goederen draait het vooral om logistieke werkzaamheden. Je leert hoe dat proces in elkaar zit vanaf het moment dat de goederen geleverd worden tot het aanvullen in de winkel. Je leert hoe je de goederen volgens de richtlijnen controleert op kwantiteit en kwaliteit. Constateer je afwijkingen in de leveringen dan weet je hoe je hiermee om dient te gaan. Kortom na het volgen van deze module ben je in staat om op een juiste manier, met de juiste hulpmiddelen de goederen op te slaan en daarbij veilig en volgens de arboregels te werk te gaan.

Rekenen met voorraad

Het assortiment is afgestemd op de wensen en behoeften van je doelgroep. Door op tijd trends te signaleren vergroot je de omzet. Dit betekent dat je evenwichtig moet bestellen. Maar hoeveel artikelen moet je op voorraad hebben, hoe vaak moet je die artikelen dan bestellen bij de leverancier en hoeveel bestel je er om aan de wensen van de klant te kunnen voldoen?

Je loopt op het moment van bestellen een risico. Bestel je de verkeerde goederen, dan zul je die niet of nauwelijks verkopen. Bestel je teveel, dan wordt de voorraad te groot, waardoor de kosten zullen stijgen en er minder winst overblijft. Eens per jaar inventariseer je de voorraad. Dit betekent dat je telt hoeveel artikelen van iedere artikelsoort aanwezig zijn, dit is je werkelijke voorraad. Dit kan verschillen met de administratieve voorraad. Dit is de voorraad volgens je boekhouding. Is er sprake van een verschil tussen je werkelijke en administratieve voorraad dan spreek je van derving. Hoe je het dervingscijfer berekent leer je ook in deze module.

Examen Marketing

Retailmarketing

Binnen de Retail draait het om de wensen en behoeften van de klant. Om daar goed op te kunnen inspelen is vakkennis nodig. Bijvoorbeeld over de doelgroep, het assortiment, de winkelformule en het gedrag van de consument. Maar ook meer beleidsmatige kennis over marketingstrategieën in de retail. In deze module worden naast alle basisbegrippen ook de laatste trends binnen het consumentengedrag behandeld.

Optimaliseren verkoop

Natuurlijk wil je een succesvolle winkelformule. Dat wil zeggen dat je voldoende omzet wilt maken en tevreden klanten die terugkomen wilt hebben. Bovendien wil je er een goed belegde boterham aan overhouden. Die succesvolle winkelformule ontstaat niet vanzelf. Je moet nadenken hoe je voldoende klanten naar je winkel trekt. Je bent immers niet de enige aanbieder waar de consument zijn geld achter kan laten. Daarom is het ook belangrijk dat je je winkel steeds probeert te verbeteren. Bijvoorbeeld door het aanpassen van het assortiment, van je presentatie en promotie dit alles om zoveel mogelijk omzet te draaien.

Winkelpresentatie

Bij een succesvolle winkelformule zijn de verschillende onderdelen van de retailmix met zorg op elkaar afgestemd. Binnen deze combinatie van retailinstrumenten is de commerciële presentatie een belangrijk onderdeel. Het winkelexterieur is daarbij de eerste ontmoeting van de consument met de winkelformule. De tweede ontmoeting is de kennismaking van de consument met het winkelinterieur. Het winkelexterieur en winkelinterieur moeten als eenheid overkomen bij de consument.

Examen Verkoopcijfers

Basisrekenen en BTW

Als je werkzaam bent in de Retail merk je al snel dat je moet kunnen rekenen. Het begint al bij de ontvangst van de goederen. Klopt het aantal goederen dat je binnen krijgt met het aantal dat de leverancier opgeeft? Of tijdens de verkoop als iemand je vraagt om bijvoorbeeld een plaat hout op maat te zagen of een broek korter te maken.

In de winkel kom je ook met btw in aanraking. Zo ben je verplicht als een klant dat vraagt een btw-bon uit te schrijven. Daarom is het belangrijk dat je kennis hebt van de btw, maar ook dat je btw-berekeningen kunt maken. En natuurlijk mag je onze “blauwe vrienden” niet vergeten. Eens in de drie maanden moet je btw-aangifte doen.

Verkoopcijfers

In de Retail gaat het om verkopen. Je koopt artikelen in bij jouw leveranciers en verkoopt die aan je klanten. Het is natuurlijk de bedoeling daarmee geld te verdienen, winst te maken. Daarnaast stel je jaarlijks een verkoopprognose op dit wil zeggen dat je een schatting maakt van de te verwachten verkopen voor het komende jaar. Dit is belangrijk om ervoor te zorgen dat je niet blijft zitten met je voorraad en aan je klanten nee moet verkopen. Bij het maken van de verkoopprognose gebruik je indexcijfers en kijk je naar het seizoen patroon en de trend van de afgelopen jaren. Om nu inzicht te krijgen in al die cijfers is het belangrijk dat je ze netjes ordent en presenteert. Hiervoor maak je gebruik van tabellen en grafieken, zodat je in één oogopslag ziet hoe de omzet en afzet zich gedurende de jaren ontwikkelt in jouw onderneming.

Examen Aansturen en personeelsbeleid

Personeelsbeleid

Als eerste verkoper werk je samen met andere mensen die je zelf samen met de eigenaar in dienst hebt genomen, het personeel. Jij vormt met het personeel het visitekaartje van het bedrijf. Het personeelsbeleid is erg belangrijk, want personeel dat niet geïnteresseerd klantvriendelijk of representatief is, zorgt ervoor dat de klanten wegblijven. Het personeel moet je als leidinggevende aansturen. Dit doe je door goed te communiceren, maar ook door je medewerkers te motiveren en te begeleiden. Bovendien is het belangrijk dat je weet welke taken je hebt, hoe je taken kunt delegeren en conflicten op de werkvloer kunt oplossen.

Werving en selectie

Als het personeel een verschil moet maken tussen jouw winkel en dat van de concurrent, dan moet je ervoor zorgen dat je goede mensen in huis haalt. Binnen Human Resource Management is er onderscheid tussen werving, dit is het binnenhalen van nieuw personeel, en selectie, dit is zorgen dat de juiste persoon op de juiste plaats terecht komt. Bij bijvoorbeeld supermarkten is dit een grote taak, aangezien het personeelsverloop in vergelijking met bedrijven uit andere branches hoog is. Bij het aannemen van personeel bestaan er verschillende eisen die je stelt aan fulltimers, parttimers en personeelsleden die op oproepbasis werken.

Examen Verkoop en communicatie

Retailmarketing

Binnen de Retail draait het om de wensen en behoeften van de klant. Om daar goed op te kunnen inspelen is vakkennis nodig. Bijvoorbeeld over de doelgroep, het assortiment, de winkelformule en het gedrag van de consument. Maar ook meer beleidsmatige kennis over marketingstrategieën in de retail. In deze module worden naast alle basisbegrippen ook de laatste trends binnen het consumentengedrag behandeld.

Begeleiden

Als leidinggevende stuur je ook medewerkers aan. Als je als leidinggevende opdrachten verstrekt, is het niet alleen voldoende om alleen te vertellen wat er moet gebeuren. In veel situaties moet je de medewerker begeleiden. Je zorgt er dan voor dat hij de werkzaamheden uitvoert zoals het hoort. Communicatie is daarbij van groot belang.

Kassa

Klanten die artikelen of diensten kopen, rekenen ook af. Rekent een klant het artikel gelijk af, dan betaalt de klant contant. Soms doet hij dat gepast. Vaak betaalt een klant niet gepast. Dan geef je wisselgeld terug of vraag je geld bij. Ook het afronden van bedragen en het tellen van de geldlade horen bij het werk aan de kassa. Bij de kassawerkzaamheden Misschien besef je het niet, maar er komt meer kijken bij afrekenen dan alleen maar geld ontvangen en een bonnetje geven. Voordat er nog maar een klant in de winkel maak je het afrekenpunt gereed, je moet de kassa kennen en weten wat wel en niet mag, je moet de klanten kunnen informeren en weten welke betalingen jullie accepteren. Aan het einde van de dag sluit je het afrekensysteem. Je telt het geld uit de geldlade en de afroombox en registreert dit volgens de geldende instructies. Als een van je medewerkers het doet controleer je het, telt het geld na en zorgt voor de administratie ervan. Je verzorgt de geldadministratie en maakt eventueel financiële overzichten van de verkooptransacties. Signaleer je afwijkingen of kasverschillen dan onderneem je actie.

Verkoopgesprek

De meeste klanten stappen een winkel binnen omdat ze iets willen kopen. Je begroet de klant en spreekt hem op het juiste moment aan. Dan ga je met de klant bepalen wat hij graag wil. Vervolgens stel jij het artikel voor dat past bij de wensen en behoeften van de klant. Dit moet wel het juiste artikel zijn. Anders gaat de klant weg zonder wat gekocht te hebben of met het verkeerde artikel. In beide situaties is de klant ontevreden en zal hij niet snel terugkomen om weer iets te kopen. Tenslotte leer je hoe je om kunt gaan met de bezwaren van de klant en zijn weerstanden kunt overwinnen.

Examen VACCM (werkstuk)

VACCM

In de winkel heb je te maken met je eigen veiligheid, die van je collega's en die van klanten en omstanders. Jij als werkgever en je collega's dragen samen de verantwoordelijkheid voor een veilige werkomgeving. In een winkel krijg je helaas ook te maken met criminaliteit zoals winkeldiefstallen of vernielingen. Wanneer er iets onverwachts gebeurt dat grote invloed heeft op de bedrijfsvoering dan is er sprake van een calamiteit. Denk bijvoorbeeld aan brand of een overval. De meeste winkels hebben richtlijnen om winkelcriminaliteit in hun winkel te bestrijden. Er komt steeds meer aandacht voor het milieu. Het wordt steeds normaler om met elkaar te zorgen voor een schone en duurzame winkel. Ook jouw winkel kan hieraan bijdragen. Tot slot komt het onderwerp schoonmaken aan de orde. Het is prettig om in een schone en opgeruimde winkel te werken.

Bijlage 4: Onderwijsprogrammering*

EV-BOL

Jaar 1	Studieloopbaanbegeleiding (8)		BPV lint (288)		
	Nederlands (40)				
	Engels (40)				
	Rekenen studyflow (20)				
	Burgerschapscompetenties (32)				
	Module retailmarketing (32)				
	Branche (16)		Module exploitatiekosten (8)		
	Module BTW (16)	Module verkoopcijfers (24)		Module begeleiden (8)	
	Werkcollege (192)				
	Project lint (168)				
	Module goederen (8)	Module kassa (8)	bpv begeleiding (6)		
	verk (16)				
	Module winkelpresentatie (8)	Module rekenen met voorraad (24)			
	slb-i (4,5)				
	Introductieweek (18)	Werkstuk VACCM (4)			
	toets (24)				
	Examen (9)				
	Jaar 2	BPV lint (63)		Stage (324)	
		Engels (8)		Engels (16)	
Rekenen studyflow (4)		Module statistiek (20)			
Module personeelsbeleid (24)		Project lint (72)			
Module optimaliseren verkoc (12)		Werkcollege (96)			
Werkcollege (48)		BPV lint (126)			
Project lint (36)		mave (12)			
Module boekhouden (8)		Nederlands (16)			
Module exploitatiekosten (16)		Rekenen studyflow (8)			
Nederlands (8)		Module assortiment en prijs (8)	Keuzedeel 3 (16)		
Studieloopbaanbegeleiding (4)		Module marktbenadering (16)			
Examen (9)		Module commercieel rekene (8)	Module exploitatiekosten (16)		
		Module BAE/VM/DIRKN/Om (16)			
bpv begeleiding (6)					
slb-i (2,6)					
toets (4)		toets (8)			

EV - BBL

Jaar 1	BPV lint (960)			
	Engels (24)			
	Burgerschapscompetenties (16)			
	Rekenen studyflow (16)			
	Werkcollege (32)			
	Module goederen (4)	Module rekenen met voorraad (20)		
	Module retailmarketing (16)			
	Module BTW (8)	Module verkoopcijfers (20)		
	Module winkelpresentatie (4)	Examen (7,5)		
	Nederlands (20)			
	bpv begeleiding (6)			
	Introductieweek (6)	verk (8)	Module kassa (4)	Module begeleiden (8)
	slb-i (4,5)			

Jaar 2	BPV lint (960)		
	Nederlands (8)	Nederlands (12)	
	Werkcollege (32)		
	Module optimaliseren verkoc (8)	Module assortiment en prijs (20)	Module leidinggeven (9)
	Module personeelsbeleid (16)	Module BAE/VM/DIRKN/Omrek (20)	
	Module exploitatiekosten (20)	Module marktbenadering (8)	Module commercieel rekene (8)
	Engels (8)	Engels (12)	
	Rekenen studyflow (8)	Rekenen studyflow (8)	
	werv. + selectie (8)		
	Examen (11)		
	bpv begeleiding (6)		
	slb-i (2,6)		

* Wijzigingen voorbehouden. Relevante wijzigingen worden tijdig gecommuniceerd.

Bijlage 5: BOT-, BPV- en zelfstudie-uren

EV-BOL

Samenvatting				
	Urennorm	Totaal	Uren Jaar 1	Jaar 2
1	BOT	1251	733,5	517,6
2	BPV	801	288	513
	Totaal	2052	1021.5	1030.6

EV-BBL

Samenvatting				
	Urennorm	Totaal	Uren Jaar 1	Jaar 2
1	BOT	449	224	224,6
2	BPV	1920	960	960
	Totaal	2369	1184	1184,6

* Het mbo kent een wettelijke verplichting qua minimale uren. In de planning worden meer uren opgenomen, zodat er in geval van bijzondere omstandigheden nog voldaan wordt aan de minimale uren. Het kan dus zijn dat je minder uren BOT of BPV hebt, dan in dit overzicht zijn opgenomen.