

instructie voor de examinator

In deze instructie vindt u richtlijnen en aandachtspunten voor de geheimhouding, de voorbereiding, de afname en de herkansing van het cspe. De paragrafen 1 tot en met 6 bevatten algemene informatie, die ook van toepassing is op de profielvak-cspe's van andere vakken. Vakspecifieke informatie treft u aan in de overige paragrafen. De mededelingen over de cspe's van 2018 (Septembermededeling op www.examenblad.nl) bevatten nadere informatie over dit cspe.

Vanaf 2018 wordt gewerkt met twee versies: versie rood en versie blauw. Dit is nodig om vanaf het schooljaar 2022-2023 te kunnen werken met een opgavenbank. Deze instructie voor de examinator is aangepast aan het werken met twee profielvak-cspe's. In de brochure 'Werken met twee profielvak-cspe's' vindt u hierover meer informatie. In deze instructie wordt op enkele plaatsen verwezen naar deze brochure.

1 Versie rood en versie blauw

- 1 Vanaf 2018 wordt tijdens de afnameperiode bij de profielvak-cspe's gewerkt met twee versies: een versie rood en een versie blauw. De twee versies zijn als volgt van elkaar te onderscheiden:
 - De papieren examendocumenten hebben op de voorbladen een rode of blauwe balk met hierin aangegeven de vaknaam.
 - In de voettekst op iedere bladzijde is in de code door middel van de letter 'r' of 'b' de versiekleur aangegeven.
 - Voor de applicaties is er een afzonderlijke dvd voor de versies rood. Idem voor de versies blauw. Bovendien blijkt de versiekleur uit de bestandsnaam.
 - Voor Facet is in de benaming van de opdrachten (minitoetsen) en de packages de versiekleur eveneens opgenomen.
- 2 Van beide versies worden in separate enveloppen bij zending A twee grijze-vlekken-exemplaren en bijbehorende instructie voor de examinator toegestuurd.
- 3 Zie verder: 3 Voorbereiding cspe.
- 4 Uw examensecretaris is geïnformeerd over welke versie, rood dan wel blauw, bij de eerste afname moet worden ingezet. De versie, die niet ingezet mag worden bij de eerste afname, is de versie, die bij de herkansing ingezet moet worden.
- 5 De versies zijn wat opbouw en structuur betreft gelijkwaardig. Ze bevatten hetzelfde aantal onderdelen en binnen die onderdelen gelijksoortige opdrachten. Inhoudelijk verschillen de opdrachten van beide versies.
- 6 Voor de versies rood en blauw wordt een afzonderlijke N-term vastgesteld.

Zie voor meer informatie de brochure: 'Werken met twee profielvak-cspe's'

2 Geheimhouding cspe

- 1 Veel scholen hebben een protocol voor de afname van het cspe. In dit protocol staat dat de examinatoren tekenen voor de ontvangst van de examendocumenten van het cspe en verklaren alle zorgvuldigheid in acht te zullen nemen om te voorkomen dat de geheimhouding van de examendocumenten wordt geschonden. Op www.vo-raad.nl staat een goed voorbeeld van een protocol.
- 2 Alle examendocumenten (papier en digitaal) zijn geheim. Bewaar ze in een kluis op school. Neem ze niet mee naar huis. Voer de voorbereidingen van het examen uit in een ruimte waar geen leerlingen aanwezig zijn.
- 3 Reik examendocumenten aan het begin van iedere zitting uit aan de kandidaten en neem ze na iedere zitting in. Tenzij anders vermeld in de instructie voor de examinerator hebben kandidaten buiten de zittingen om geen inzage in de examendocumenten.
- 4 Houd het correctievoorschrift en de instructie voor de examinerator voor de kandidaten geheim.
- 5 Examendocumenten zijn in verband met de geheimhouding vanaf september openbaar. Voor de producten die door de kandidaten in het kader van het cspe gemaakt worden, geldt dat deze begin juli tentoongesteld of meegegeven mogen worden.
- 6 Eventuele foto- of filmopnamen van de afname mogen alleen gemaakt worden door bij de afname betrokken examenfunctionarissen die door de directeur zijn aangewezen. Kandidaten mogen alleen opnamen maken als dit onderdeel uitmaakt van een praktische opdracht. Eventuele gemaakte opnamen mogen in de afnameperiode niet toegankelijk gemaakt worden. Tot en met begin juli is publicatie van cspe-materiaal langs welke weg dan ook niet toegestaan.
- 7 Van de minitoetsen zijn zowel voor de versie rood als voor de versie blauw vier varianten in Facet beschikbaar. Voor de afname van opdrachten (vooral nog de minitoetsen), die via Facet worden afgenomen moet een afnameplanning worden gemaakt. Een afnameplanning is één dag geldig. Alle kandidaten die op dezelfde dag een minitoets maken, kunt u in dezelfde afnameplanning zetten. Voor kandidaten op een andere dag is een nieuwe afnameplanning nodig. Bij een afnameplanning geeft u aan hoeveel varianten gebruikt moeten worden. Als de kandidaten niet bij elkaar op het scherm kunnen kijken, kunt u met één variant volstaan. In de overige gevallen kiest u voor twee varianten. De varianten van de minitoetsen worden door Facet zelf toegewezen. Hierdoor wordt de geheimhouding gewaarborgd.
- 8 Voor de profielvak-cspe's is er een algemene instructiefilm voor de kandidaat. Deze is openbaar en is voor iedereen, dus ook voor de kandidaten, het hele jaar beschikbaar. Deze algemene instructiefilm is benaderbaar via de website van Cito pagina schriftelijke en praktische examens; button instructie profielvak-cspe's en via de Septembermededelingen 'Vakspecifieke mededelingen voor de profielvak-cspe's'. Bij elk profielvak is een link opgenomen in het blok: 'richtlijnen'.

- 9 Op de dvd met digitale bestanden bevindt zich ook de profielvak-specifieke instructiefilm voor de kandidaat. Deze film bevat informatie over de inhoud van het examen. De instructiefilm is zo gemaakt, dat voor elk onderdeel van het cspe een afzonderlijk filmpje beschikbaar is. De instructiefilm voor de kandidaat behandelt u als een examendocument (zie 2.2). De kandidaten mogen de instructiefilm op een passend moment bekijken, maar op zijn vroegst vijf werkdagen voor de aanvang van de afname van het cspe. De kandidaat mag bijvoorbeeld direct voorafgaand aan de start van de afname van een onderdeel het deelfilmpje over dat onderdeel bekijken. Meer inhoudelijke informatie verstrekken is niet toegestaan.
- 10 Naast de film is ook een papieren versie 'instructie voor de kandidaat' beschikbaar. Ook deze staat op de dvd. Mocht u hiervan in plaats van of naast de film gebruik willen maken, dan moet u deze zelf voor de kandidaten vermenigvuldigen. De schriftelijke versie heeft dezelfde status als de filmversie. U gaat hier mee om conform de richtlijnen aangegeven voor de instructiefilm.
- 11 Het is niet geoorloofd om opdrachten van het profielvak-cspe, noch van de versie rood, noch van de versie blauw van dit jaar van tevoren met de kandidaten te oefenen.

3 Voorbereiding cspe

- 1 Om zowel de eerste afname van de profielvak-cspe's als de herkansing te kunnen voorbereiden, ontvangt de school in februari in zending A zowel versie rood als versie blauw. Zending A bevat voor beide versies in tweevoud de opgavenboekjes per onderdeel inclusief alle papieren bijlagen en de instructie voor de examinerator. Het cspe bestaat dus uit een aantal onderdelen. Per onderdeel van het cspe, aangeduid met de letters A, B, C, D,, is er een afzonderlijk opgavenboekje. In deze examendocumenten is de informatie die **niet** nodig is voor de voorbereiding van het cspe met grijze vlekken bedekt.
- 2 Zending B van maart bevat van zowel de versie rood als de versie blauw de opgavenboekjes per onderdeel met bijbehorende papieren bijlagen. De aan de school toegewezen versie voor eerste afname is in kandidaat-aantallen geleverd. Van de versie die gebruikt moet worden voor de herkansing wordt een beperkt aantal exemplaren geleverd. Het is van groot belang dat u bij de eerste afname de juiste versie gebruikt. Met inachtneming van de geheimhouding mag u vijf werkdagen voorafgaand aan de start van de afname op uw school, de examendocumenten van zending B gebruiken om voorbereid te zijn op de afname van de u toegewezen versie (rood dan wel blauw) van het cspe. Bijvoorbeeld door zelf voorafgaand aan de afname deze versie van het cspe te maken.
- 3 De examendocumenten van zending B van de versie die bij de herkansing moet worden ingezet, blijven in de kluis tot vijf werkdagen voorafgaand aan de start van de afname van de herkansing (zie 2.2). Ter voorbereiding op de afname van de herkansing mag u vanaf dat moment de examendocumenten van zending B van de bij de herkansing in te zetten versie gebruiken.
- 4 Elk onderdeel bestaat uit meerdere opdrachten. U bepaalt per onderdeel, hoeveel kandidaten gelijktijdig geëxamineerd worden. Paragraaf 7 bevat aanbevelingen hiervoor.
- 5 Laat de opdrachten uitvoeren zoals ze in de examenopdrachten zijn gesteld. Het is niet toegestaan opdrachten aan te passen, te vervangen of over te slaan.

- 6 Zorg ervoor dat de school voldoet aan de eisen met betrekking tot veiligheid, hygiëne en milieu.
- 7 Controleer voor aanvang van het (onderdeel van) het cspe of per kandidaat alle benodigde materialen, grondstoffen, gereedschappen en/of hulpmiddelen aanwezig zijn.
- 8 Van elk onderdeel van het cspe is de richttijd aangegeven. In de Septembermededeling staat in 'de richtlijnen examentijd cspe' nadere informatie hierover (zie de Septembermededeling op www.examenblad.nl).
- 9 In een cspe komt tenminste een opdracht voor waarbij het werktempo beoordeeld wordt. Let erop dat u bij de werktempo-opdracht per kandidaat de tijd exact kunt bijhouden.
- 10 Cito heeft een helpdesk ingericht voor technische vragen over computergebruik in het cspe. Informatie over de bereikbaarheid van deze helpdesk kunt u vinden op <http://ictexamenhelpdesk.cito.nl>.
- 11 Technische vragen over de afname van de minitoetsen in Facet kunt u stellen bij de Facet helpdesk van DUO. Informatie over de bereikbaarheid van deze helpdesk kunt u vinden op <https://www.duo.nl/zakelijk/voortgezet-onderwijs/examens-en-diplomas/facet/contact.jsp>.
- 12 Met (vakinhoudelijke) vragen of opmerkingen over het cspe kunt u terecht bij het Examenloket (examenloket@duo.nl - zie de Septembermededeling op www.examenblad.nl).

4 Afname cspe

- 1 Iedere kandidaat werkt individueel aan de opdrachten van het examen. Tenzij anders vermeld in de examendocumenten is overleg en samenwerking met anderen niet toegestaan.
- 2 De onderdelen A, B,C, D, kunnen in willekeurige volgorde worden afgenomen.
- 3 De opdrachten moeten binnen een onderdeel in de aangegeven volgorde gemaakt worden, tenzij in de Instructie voor de Examinator bij het vakspecifiek deel 'mededelingen per onderdeel' voor een opdracht is aangegeven, dat hiervan mag worden afgeweken.
- 4 Per onderdeel van het cspe zijn richttijden aangegeven. De richttijden gaan uit van een werktempo dat de kandidaat aan moet kunnen. Overschrijding van de richttijd en de reden hiervoor kunnen in het protocol vermeld worden (zie: de Septembermededeling op www.examenblad.nl).
- 5 Hulp aan kandidaten door een examiner of anderen tijdens het cspe is niet toegestaan, tenzij anders vermeld in het vakspecifieke deel van deze instructie of in het correctievoorschrift. Deel de kandidaten vooraf mee dat u hen tijdens het examen niet kunt helpen.
- 6 Het is niet toegestaan om bij de beoordeling af te wijken van het correctievoorschrift. De examiner en de tweede examiner stellen in onderling overleg de score voor het centraal examen vast. In het protocol staat dat de eerste en tweede examiner verklaren dat zij de beoordeling in overeenstemming met het correctievoorschrift hebben verricht
- 7 Stuur de Wolf-scores in van de eerste afname van de kandidaten, dus vóór een eventuele herkansing.

5 Herkansing cspe

- 1 Herkansing kan pas plaatsvinden nadat het gehele cspe is afgelegd en het resultaat ervan is vastgelegd.
- 2 Bij herkansing in hetzelfde examenjaar moet gebruik gemaakt worden van de herkansingsversie. Een kandidaat die bij de eerste afname versie rood heeft afgelegd, herkanst met onderdelen van de versie blauw en vice versa.
- 3 Een herkansing in hetzelfde jaar betekent dat de kandidaat een of meer onderdelen aangeduid met de hoofdletters A, B, C, D, ... van de herkansingsversie aflegt.
- 4 Een onderdeel wordt in z'n geheel herkanst.
- 5 Een kandidaat, die een jaar later herkanst, maakt bij de herkansing een versie van het gehele cspe van dat jaar.
- 6 BB- en KB-kandidaten kunnen het cspe herkansen en daarnaast mogen zij het centraal examen van één algemeen vak herkansen. GL-kandidaten mogen slechts één centraal examen herkansen, dat wil zeggen óf het cspe GL óf het centraal examen van één algemeen vak. Met de herkansing van het cspe GL kan derhalve pas gestart worden als de uitslag het eerste tijdvak van het vierde leerjaar is vastgesteld.
- 7 Als een minitoets deel uitmaakt van een onderdeel dat wordt herkanst, dan moet voor de kandidaat/kandidaten een nieuwe afnameplanning worden gemaakt. Hiervoor moet de minitoets van de herkansingsversie worden ingezet.
- 8 Alle scores van de opdrachten in de onderdelen die in de herkansing worden uitgevoerd, komen in de plaats van de scores die de kandidaat tijdens de eerste afname heeft behaald. Wat niet mag, is dat per opdracht de hoogste score wordt genomen. Van de onderdelen die niet worden herkanst, blijft de score staan. Voor de wijze waarop u de scores administratief kunt verwerken om het eindcijfer herkansing profielvak-cspe te kunnen vaststellen wordt verwezen naar de brochure 'Werken met twee profielvak-cspe's'.
- 9 Het kan voorkomen dat een kandidaat na een weinig succesvolle herkansing achteraf mededeelt dat hij liever andere onderdelen had willen herkansen. Het verdient daarom aanbeveling dat de school voorafgaand aan de herkansing de keuze van de te herkansen onderdelen in overleg met de kandidaat en diens ouders/wettelijke vertegenwoordigers vastlegt in een overeenkomst.

Voor aanvullende informatie zie de Septembermededeling op Examenblad.nl.

6 ICT-gebruik en dvd met bestanden

- 1 De digitale bestanden van beide versies die nodig zijn voor het cspe, worden in maart op dvd aan de secretaris van het eindexamen van uw school gezonden. Een handleiding voor het ICT-gebruik bij het cspe wordt tegelijkertijd met de digitale bestanden aan uw examensecretaris gestuurd. In de handleiding staan onderstaande aandachtspunten voor ICT-gebruik.
- 2 Overleg vooraf met de ICT-coördinator / systeembeheerder van uw school over de afname van de cspe-onderdelen waarbij de computer wordt gebruikt.
- 3 Houd per groep één reservecomputer beschikbaar, en bij grotere groepen, één reservecomputer per tien kandidaten. In de examenzaal dienen één of meer printers aanwezig te zijn.
- 4 Het is in het belang van de kandidaat dat de systeembeheerder de back-up-functionaliteiten zo instelt dat bij uitval van de computer zo weinig mogelijk examenwerk verloren gaat. Daarnaast wordt aanbevolen dat de examiner / surveillant tijdens de afname op de hoogte is van de locatie van de back-up-bestanden.
- 5 De digitale bestanden voor de praktische opdrachten dienen voor de kandidaten beschikbaar gemaakt te worden op dvd's, USB-sticks of op een veilige plaats op de centrale server. De kandidaten moeten een duidelijke instructie krijgen waar de bestanden te vinden zijn en waar de eigen bestanden opgeslagen moeten worden. Bij gebruik van een USB-stick wordt de naam van de kandidaat en het kandidaatnummer op de stick aangegeven.
- 6 De opdracht is veelal zo geformuleerd dat de kandidaat het door hem bewerkte bestand opslaat onder een andere, eigen bestandsnaam. Dit maakt het mogelijk dat de kandidaat terugkeert naar het originele bestand, als er iets verkeerd mocht gaan.
- 7 Wanneer er meer zittingen zijn waarbij de computer gebruikt wordt, gebruikt de kandidaat bij elke zitting dezelfde USB-stick of dezelfde plaats van de centrale server. Aan het eind van elke zitting wordt de gebruikte USB-stick ingenomen. Laat de school de bestanden in een netwerkomgeving opslaan, dan zorgt men ervoor dat de toegang tot die bestanden buiten de examentijd geblokkeerd is.
- 8 In een volgende zitting mag de kandidaat geen veranderingen aanbrengen in examenbestanden die in een eerdere zitting zijn gemaakt. Na elke opdracht of examenonderdeel maakt de kandidaat tijdens het examen een afdruk op papier die wordt ingeleverd, tenzij anders wordt aangegeven. Deze afdruk is een-'beveiliging' tegen het later aanpassen van bestanden. Na afsluiting van het examenonderdeel worden afdrukken op papier niet meer in ontvangst genomen.
- 9 Voor de digitale minitoetsen moet Facet vooraf in overleg met de ICT-coördinator / systeembeheerder zijn geïnstalleerd en gecontroleerd.

7 Overzicht opdrachten

ONDERDEEL A		richttijd: 100 minuten	akg*
A1	praktijkopdracht	ICT-gebruik: PowerPoint met bestand	1
A2	praktijkopdracht	ICT-gebruik: Excel met bestand	
A3	praktijkopdracht	ICT-gebruik: Excel met bestand Adobe Acrobat Reader met bestanden	
A4	praktijkopdracht	ICT-gebruik: Word met bestand	
A5	praktijkopdracht	ICT-gebruik: mediaplayer met bestand	
ONDERDEEL B		richttijd: 100 minuten	
B1	praktijkopdracht	ICT-gebruik: Excel met bestand	
B2	praktijkopdracht		
B3	praktijkopdracht	ICT-gebruik: Excel met bestand	
B4	praktijkopdracht	bijlage B	
B5	praktijkopdracht		
ONDERDEEL C		richttijd: 100 minuten	
C1	praktijkopdracht	ICT-gebruik: Excel met bestand	
C2	praktijkopdracht	ICT-gebruik: Excel met bestand	
C3	praktijkopdracht	ICT-gebruik: Excel met bestand	
C4	minitoets	4 varianten	
ONDERDEEL D		richttijd: 80 minuten	
D1	praktijkopdracht		1
D2	praktijkopdracht		
D3	praktijkopdracht		6
D4	minitoets	4 varianten	

* akg = aantal kandidaten gelijktijdig. Toetstechnisch advies over het aantal kandidaten dat bij deze praktijkopdracht gelijktijdig beoordeeld kan worden.

8 Vakspecifieke aanbevelingen met betrekking tot de organisatie

Algemene aanbevelingen

De kandidaat werkt als medewerker bij een filiaal van woonwinkel Casa Store. De kandidaat voert in deze fictieve omgeving verschillende werkzaamheden uit. Om een goed beeld te krijgen van de context waarin het examen is geplaatst, wordt u aangeraden de opdrachten eerst zelf te maken.

Indeling examen

De kandidaat krijgt per onderdeel een opgavenboekje met soms een bijlage. Op het voorblad van de opgavenboekjes staan de tijdsduur, het aantal opdrachten en het aantal te behalen punten voor dat onderdeel.

ICT

Bij dit examen horen de volgende bestanden:

algemene_instructie.mp4	algemene informatie voor de kandidaat
vr_instructiefilm_EO_bb.mp4	instructie voor de kandidaat
vr_instructie_kandidaat_bb.pdf	instructie voor de kandidaat

bestanden voor de kandidaat	opdracht
vr_presentatie_bb.pptx	A1
vr_workshops_bb.xlsm	A2
de map vr_poststukken_bb vr_postregistratie_bb.xlsm	A3
vr_e-mail_bb.docm	A4
vr_filmfragment_EO_bb.mp4	A5
vr_kortingsbedrag_bb.xlsm	B1
vr_afschrijvingsplan_bb.xlsm	B3
vr_levering_bb.xlsm	C1
vr_voorraadkaarten_bb.xlsm	C2
vr_indeling_vrachtwagen_bb.xlsm	C3

bestand voor de examinerator	opdracht
vr_casa-store-fancard_bb.pdf	D1

Het cspe BB bevat opdrachten met Word, Excel en PowerPoint. Tijdens het examen moeten de kandidaten bestanden kunnen printen.

Macrobeveiliging

Veel Word- en Excel-bestanden voor de praktische opdrachten bevatten macro's.

In zowel Word als Excel moeten daarom alle macro's worden ingeschakeld.

In de Handleiding Applicaties die op de dvd met digitale bestanden te vinden is, staat beschreven hoe u dit kunt (laten) doen.

Mededelingen per onderdeel

Algemeen

Spreek met kandidaten af of examenmateriaal opgeborgen wordt in een map of dat ze dit bij u moeten inleveren.

De opdrachten moeten binnen een onderdeel in de aangegeven volgorde gemaakt worden. Om organisatorische redenen kan eventueel van de aangegeven volgorde worden afgeweken bij opdracht D1 en D3. Daarnaast moet opdracht D2 (terugkijken) direct na het afronden van opdracht D1 gemaakt worden.

Onderdeel A secretariële werkzaamheden

Opdracht 1

In deze opdracht gaan de kandidaten een vergaderruimte klaarmaken voor een overleg. Het opgavenboekje mag de kandidaat tijdens de opdracht erbij houden.

U zet een tafelwagen met diverse materialen klaar (zie materialenlijst paragraaf 9).

De startsituatie is:

- Tegen de muur staan zeven tafels en zeven stoelen.
- De computer is opgestart en ingelogd. Het mapje met daarin het bestand vr_presentatie_bb.pptx staat klaar op het bureaublad.
- De beamer of het digibord is uitgeschakeld.
- De printer staat aan en bevat voldoende papier.

Zorg verder voor:

- een overvolle prullenbak
- drie tafels met (koffie)vlekken

beoordeling

Aan het eind van de opdracht levert de kandidaat de hand-outs van de presentatie in.

U beoordeelt de totale opdracht direct na uitvoering.

werktempo

Bij deze opdracht beoordeelt u ook het werktempo. De kandidaat heeft 20 minuten de tijd voor deze opdracht. De kandidaat mag de opdracht eerst doorlezen. Daarna gaat de tijd in. Na 20 minuten moet de kandidaat stoppen met de opdracht.

U zorgt ervoor dat de kandidaat ook zelf de tijd in de gaten kan houden met bijvoorbeeld een klok of stopwatch. Noteer de begintijd van iedere kandidaat in het correctievoorschrift. U geeft tijdens de uitvoering van de opdracht aan wanneer de kandidaat nog ± 5 minuten over heeft.

Zodra een kandidaat aangeeft dat hij/zij klaar is met de opdracht, noteert u de eindtijd in het correctievoorschrift. Vertel de kandidaat welk tijdstip u hebt genoteerd. Daarna beoordeelt u het resultaat en het werktempo, zie hiervoor het correctievoorschrift. De scorepunten voor de inhoud van de opdracht worden vastgesteld met behulp van het correctievoorschrift. Bepaal of minimaal 4 punten van de maximale score (7) behaald zijn voor beoordelingsaspect A1a, A1b en A1c samen. Alleen dan komt de kandidaat in aanmerking voor de 2 punten voor werktempo.

Onderdeel B administratieve werkzaamheden

Voor dit onderdeel zijn geen specifieke voorbereidingen vereist.

Onderdeel C logistieke werkzaamheden

Voor dit onderdeel zijn geen specifieke voorbereidingen vereist.

Onderdeel D commerciële werkzaamheden

Opdracht 1

Vorbereidingen door examinator

CasaCadeau is de cadeau-afdeling van Casa Store. Het assortiment bestaat uit handzame woonaccessoires die door een kandidaat (gemakkelijk) ingepakt kunnen worden. Het assortiment bestaat uit tien à vijftien woonaccessoires, één daarvan is in elk geval een artikel uit de artikelgroep Parijs, de overige naar eigen keuze. U voorziet elk woonaccessoire van een prijssticker met een psychologische prijs. Verder is het voor de kandidaat duidelijk welke artikelen behoren tot artikelgroep Parijs, bijvoorbeeld door ze te voorzien van een sticker. Overige artikelen hebben dan ook een sticker, maar met een andere naam.

Verder heeft u een afdruk nodig van de Casa Store-fancard (zie dvd van de examinator). Voor de overige materialen zie paragraaf 9.

Algemene informatie rol klant

Een docent of vrijwilliger speelt deze rol, niet een medeleerling of de examinator. Voor een compleet beeld van deze opdracht wordt aangeraden dat u óók de documenten van de kandidaat vooraf doorneemt.

U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich 10 minuten voor te bereiden op de opdracht. Daarnaast maakt u de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt. U vertelt de kandidaat dat zij/hij een klant kan verwachten.

Specifieke informatie rol klant

U kijkt bij CasaCadeau zoekend rond en wilt drie verschillende woonaccessoires kopen. U komt redelijk snel tot een keuze, waar nodig laat u zich (kort) adviseren. U kiest in elk geval voor een artikel uit artikelgroep Parijs. U zoekt bij de kandidaat naar bevestiging dat u op dit artikel inderdaad 15% korting ontvangt, bijvoorbeeld door het stellen van een vraag.

U laat tijdens het afrekenen uw Casa Store-fancard niet uit eigen beweging zien. Als de kandidaat hier niet om vraagt en alle artikelen heeft aangeslagen op de kassa, dan haalt u toch uw Casa Store-fancard tevoorschijn en wijst de kandidaat op de aanbieding. De kandidaat geeft u zo de mogelijkheid om tóch de korting juist te verrekenen. U betaalt vervolgens contant en wel zo dat de kandidaat u munten én briefgeld moet teruggeven.

U vertelt niet uit eigen beweging dat u één woonaccessoire wilt laten inpakken als feestelijk cadeau. Als de kandidaat hier niet op een natuurlijk moment naar vraagt, dan geeft u dit zelf aan.

Het initiatief tijdens het verkoopgesprek ligt bij de kandidaat. Waar nodig bent u kritisch en/of vraagt u om verduidelijking, maar brengt u de kandidaat niet opzettelijk in verwarring.

Om de geheimhouding zo veel mogelijk te waarborgen kunt u steeds andere woonaccessoires kiezen en/of laten inpakken. Zo kunt u achtereenvolgende kandidaten een andere variant aanbieden.

Beoordeling door examinator

De kandidaat wordt in deze opdracht óók beoordeeld op professioneel communiceren.

De beoordeling van dit aspect verloopt via het schema *professioneel communiceren met klanten* in de bijlage (4.2) van het correctievoorschrift.

Opdracht 3

Vorbereidingen door kandidaat

- Voorafgaand aan het examen informeert u de kandidaten dat zij een ruimtelijke artikelpresentatie moeten maken. De artikelpresentatie wordt in de draaideur verwerkt bij de ingang van woonwinkel Casa Store. U geeft de kandidaat een duidelijk beeld van het formaat van de artikelpresentatie en het thema (voorjaar).
- Iedere kandidaat moet voor de artikelpresentatie zelf zorgen voor woonaccessoires. Het minimumaantal is drie stuks. Ook neemt de kandidaat zelf decoratiemateriaal mee.
- Spreek met de kandidaten af wanneer zij de materialen meenemen, zodat ze klaarliggen op de dag dat het examen afgenomen wordt.

Vorbereidingen door examinator

- De ruimtelijke artikelpresentatie maakt de kandidaat op een grondvlak van gekleurd karton of stevig papier in formaat 50 cm x 70 cm of vergelijkbare grootte.
- Naast de materialen die de kandidaat zelf meeneemt, zet u voldoende ondersteunende hulpmiddelen, decoratieve hulpmiddelen (thema voorjaar) en opbouwmaterialen klaar. De artikelpresentatie is een verticale compositie.

9 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Algemeen

Voor eventuele ICT-benodigdheden zie paragraaf 8.

Overzicht per onderdeel

Onderdeel A

- tafelwagen met zeven kopjes, schoteltjes en lepeltjes
- zes pennen
- schoonmaakdoekje
- lege vuilniszak
- een overvolle prullenbak

Onderdeel D

Opdracht 1

- verschillende woonaccessoires
- een display/presentatietafel
- een afrekenbalie
- een gebruiksklare kassa met een geldlade met voldoende (simulatie)munten en (simulatie)biljetten
- prijsstickers
- een papierrolhouder met inpakpapier
- krullinten in verschillende kleuren
- een tapehouder met tape
- een schaar
- een nietmachine
- een afdruk van de Casa Store-fancard

Opdracht 3

- stevig papier of karton in formaat 50 cm x 70 cm (of vergelijkbare grootte) in verschillende kleuren
- gekleurd papier
- stiften in verschillende dikten en kleuren
- gereedschappen, zoals schaar, plakstift e.d.
- ondersteunende hulpmiddelen, zoals textiel, stof, (crêpe)papier, slingers e.d.
- decoratieve hulpmiddelen, passend binnen de reikwijdte van een woonwinkel/-warenhuis
- opbouwmaterialen, zoals etalagefiguur/-blokken, nylondraad, etaleerspelden e.d.
- aanvullende/reservewoonaccessoires en decoratiemateriaal