

De instructie voor de examinator van een profielvak-cspe bestaat uit:

- per onderdeel dit document met vakspecifieke informatie;
- het document met algemene richtlijnen en aanwijzingen. Dit document vindt u op de examenpagina van dit profielvak-cspe op Examenblad.nl.

Inhoud van dit onderdeel:

- 1 Overzicht opdrachten
- 2 ICT-gebruik
- 3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen
- 4 Aanwijzingen
- 5 Bronvermeldingen

# 1 Overzicht opdrachten

onderdeel A			richttijd: 100 minuten
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	een planning maken	ICT-gebruik: Excel	
2	gegevens controleren en verwerken	ICT-gebruik: Excel	
3	een medewerker beoordelen	ICT-gebruik: mediaplayer	
4	een presentatie maken	ICT-gebruik: PowerPoint	
5	aan de servicebalie werken	ICT-gebruik: Excel	1

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

## 2 ICT-gebruik

Bij dit onderdeel horen de volgende bestanden:

<b>instructie voor de kandidaat</b>
vr_instructiefilm_EO_A_bb.mp4
vr_instructie_EO_A_bb.pdf

<b>bestanden voor de kandidaat</b>	<b>opdracht</b>
vr_planning_bb.xlsm	1
vr_gegevensmedewerkers_bb.xlsm	2
vr_filmfragment_EO_bb.mp4	3
vr_presentatiegroenhof_bb.pptx	4

<b>bestanden voor de examinerator</b>	<b>opdracht</b>
vr_instructie_telefoongesprek_bb.pdf	3
vr_bestelformulier_bloemstukken_bb.pdf	5

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

### 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.

### 3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

---

#### Opdracht 3

een hoofdtelefoon

#### Opdracht 5

ingerichte servicebalie, met

- telefoon
- rekenmachine
- pen
- papier

### 4 Aanwijzingen

---

#### *Algemene aanbevelingen*

De kandidaat werkt als medewerker van tuincentrum Groenhof.

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.

#### Opdracht 1

##### *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. De tijd om de opdracht door te lezen, valt buiten het werktempo. De tijd gaat in zodra de kandidaat in het bestand op de knop Start drukt. Op de afdruk komt de tijd te staan die de kandidaat over de opdracht heeft gedaan. Kandidaten die de opdracht niet binnen de gestelde tijd afronden mogen de opdracht wel afmaken.

##### *Beoordeling*

U beoordeelt eerst of de planning juist is (beoordelingsaspect A1a).

Alleen als de kandidaat voor A1a minimaal twee punten heeft behaald én indien de kandidaat de opdracht binnen 20 minuten heeft voltooid, mag u twee punten voor werktempo toekennen. Als een kandidaat bijvoorbeeld wél binnen de tijd is gebleven, maar niets heeft ingevuld, ontvangt hij niet de punten voor werktempo.

## **Opdracht 5**

### *Afname*

Ongeveer 20 minuten per kandidaat, inclusief inlezen door de kandidaat en beoordeling door de examinerator.

In deze opdracht moet de kandidaat een bestelling van een bloemstuk afhandelen.

### *Algemene informatie rol klant*

Een docent of vrijwilliger speelt deze rol, niet een medeleerling of de examinerator. Voor een compleet beeld van deze opdracht wordt u aangeraden óók de documenten van de kandidaat vooraf door te nemen.

### *Vorbereiding*

Lees de instructie voor de rol van klant goed door. De instructie staat verderop. In deze instructie staat het verloop van het gesprek beschreven.

De kandidaat heeft 10 minuten om zich voor te bereiden op de opdracht. U begeleidt de kandidaat naar de plek waar de opdracht uitgevoerd wordt. Ter voorbereiding legt u daar het bestelformulier bloemstukken klaar (zie bestanden voor de examinerator).

De kandidaat mag de documenten tijdens de opdracht erbij houden. De kandidaat moet tijdens de uitvoering van de opdracht het bestelformulier bloemstukken invullen. Wanneer de kandidaat klaar is met de voorbereiding kunt u de kandidaat laten starten. De kandidaat levert het bestelformulier bloemstukken na afronding van de opdracht bij u in.

### *instructie voor de rol van klant*

- U loopt naar de servicebalie en begroet de kandidaat of u groet hem/haar terug.
- U wilt een bloemstuk bestellen, waarvoor de kandidaat een bestelformulier moet invullen. Wanneer de kandidaat aan u vraagt om het formulier in te vullen vraagt u vriendelijk of de kandidaat dit wil doen.
- Het initiatief tijdens het verkoopgesprek ligt bij de kandidaat. Waar nodig vraagt u om verduidelijking, maar brengt u de kandidaat niet opzettelijk in verwarring.

Van deze opdracht zijn drie varianten beschikbaar zodat u achtereenvolgende kandidaten een andere variant kunt aanbieden.

## Specifieke informatie rol klant

### Variant A

U bent klant bij tuincentrum Groenhof en u wilt een bloemstuk laten bezorgen bij uw tante in Driebergen. Uw tante wordt namelijk 80 jaar. U bestelt het bloemstuk bij de kandidaat bij de servicebalie.

Wanneer u naar de servicebalie loopt begroet u de kandidaat of u groet terug. U geeft aan dat u een bloemstuk wilt laten bezorgen.

U wilt het bloemstuk laten bezorgen bij:

**Mevrouw A. de Groot**  
**Hogesteeg 15**  
**3972 JS DRIEBERGEN**

U geeft uw telefoonnummer door aan de kandidaat. Dat is:

**(06) 531 121 23**

Het bloemstuk **mag wel** bij de burens worden bezorgd als uw tante niet thuis is. De bezorgdatum is **over 2 dagen** [*noem de juiste datum, 2 dagen na de dag van de afname van het examen*]. Het bloemstuk moet in de **ochtend** worden bezorgd.

Bij de bepaling van het formaat van het bloemstuk vraagt u naar de prijzen van de verschillende formaten, als de kandidaat die niet uit eigen initiatief aangeeft. U kiest voor een **standaard** bloemstuk en u kiest zelf **2** kleuren die in het bloemstuk verwerkt moeten worden.

Als de kandidaat u niet vraagt of er een kaartje bij het bloemstuk moet, geeft u aan dat u die wens heeft. De kandidaat moet u vervolgens vragen om de tekst op een stuk papier te schrijven. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u om pen en papier om de tekst op te kunnen schrijven. De kandidaat moet vervolgens de door u geschreven tekst op het bestelformulier overnemen.

De boodschap op het kaartje wordt:

**Lieve tante Agaath,**  
**Hartelijk gefeliciteerd met uw verjaardag!**  
**Liefs,**  
**[uw eigen voornaam]**

U vraagt of het mogelijk is om een vaas aan de bestelling toe te voegen. Als de kandidaat niet uit eigen initiatief aangeeft wat de prijs van een vaas is, vraagt u **wat een vaas kost bij een standaard formaat bloemstuk**. U kiest er vervolgens voor om **geen vaas** aan de bestelling toe te voegen.

De kandidaat moet u voor akkoord het bestelformulier laten ondertekenen. Indien de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u hoe de bestelling afgerekend moet worden. De kandidaat moet aangeven dat het formulier gescand gaat worden en verzonden naar de kassa, waar de bestelling afgerekend moet worden. De kandidaat moet u bedanken voor uw bestelling. Doet de kandidaat dat niet, dan bedankt u de kandidaat en neemt afscheid.

Variant B

U bent klant bij tuincentrum Groenhof en u wilt een bloemstuk laten bezorgen bij een goede vriend in Zevenaar. Uw vriend heeft namelijk een nieuwe baan. U bestelt het bloemstuk bij de kandidaat bij de servicebalie.

Wanneer u naar de servicebalie loopt begroet u de kandidaat of u groet terug. U geeft aan dat u een bloemstuk wilt laten bezorgen.

U wilt het bloemstuk laten bezorgen bij:

**Jacobus de Vries**  
**Molenstraat 34**  
**6901 ZD ZEVENAAR**

U geeft uw telefoonnummer door aan de kandidaat. Dat is:

**(06) 242 927 34**

Het bloemstuk **mag wel** bij de burens worden bezorgd als uw vriend niet thuis is. De bezorgdatum is **over 3 dagen** *[noem de juiste datum, 3 dagen na de dag van afname van het examen]*. Het bloemstuk moet in de **avond** worden bezorgd.

Bij de bepaling van het formaat van het bloemstuk vraagt u naar de prijzen van de verschillende formaten, als de kandidaat die niet uit eigen initiatief aangeeft. U kiest voor een **large** bloemstuk en u kiest zelf **2** kleuren die in het bloemstuk verwerkt moeten worden.

Als de kandidaat u niet vraagt of er een kaartje bij het bloemstuk moet, geeft u aan dat u die wens heeft. De kandidaat moet u vervolgens vragen om de tekst op een stuk papier te schrijven. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u om pen en papier om de tekst op te kunnen schrijven. De kandidaat moet vervolgens de door u geschreven tekst op het bestelformulier overnemen.

De boodschap op het kaartje wordt:

**Beste Jacobus,**  
**Hartelijk gefeliciteerd met de nieuwe baan!**  
**Groetjes,**  
**[uw eigen voornaam]**

U vraagt of het mogelijk is om een vaas aan de bestelling toe te voegen. Als de kandidaat niet uit eigen initiatief aangeeft wat de prijs van een vaas is, vraagt u **wat een vaas kost bij large formaat bloemstuk**. U kiest er vervolgens voor om **geen vaas** aan de bestelling toe te voegen.

De kandidaat moet u voor akkoord het bestelformulier laten ondertekenen. Indien de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u hoe de bestelling afgerekend moet worden. De kandidaat moet aangeven dat het formulier gescand gaat worden en verzonden naar de kassa, waar de bestelling afgerekend moet worden. De kandidaat moet u bedanken voor uw bestelling. Doet de kandidaat dat niet, dan bedankt u de kandidaat en neemt afscheid.

Variant C

U bent klant bij tuincentrum Groenhof en u wilt een bloemstuk laten bezorgen bij uw dochter in Vierhouten. Uw dochter heeft namelijk haar rijbewijs gehaald. U bestelt het bloemstuk bij de kandidaat bij de servicebalie.

Wanneer u naar de servicebalie loopt begroet u de kandidaat of u groet terug. U geeft aan dat u een bloemstuk wilt laten bezorgen.

U wilt het bloemstuk laten bezorgen bij:

**Alisha Jansen**  
**Reelaan 2**  
**8076 PK VIERHOUTEN**

U geeft uw telefoonnummer door aan de kandidaat. Dat is:

**(06) 657 941 45**

Het bloemstuk **mag wel** bij de burens worden bezorgd wanneer uw dochter niet thuis is. De bezorgdatum is **morgen** *[noem de juiste datum, 1 dag na de dag van afname van het examen]*. Het bloemstuk moet in de **middag** worden bezorgd.

Bij de bepaling van het formaat van het bloemstuk vraagt u naar de prijzen van de verschillende formaten, als de kandidaat die niet uit eigen initiatief aangeeft. U kiest voor een **extra large** bloemstuk en u kiest zelf **3** kleuren die in het bloemstuk verwerkt moeten worden.

Als de kandidaat u niet vraagt of er een kaartje bij het bloemstuk moet, geeft u aan dat u die wens heeft. De kandidaat moet u vervolgens vragen om de tekst op een stuk papier te schrijven. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u om pen en papier om de tekst op te kunnen schrijven. De kandidaat moet vervolgens de door u geschreven tekst op het bestelformulier overnemen.

De boodschap op het kaartje wordt:

**Lieve Alisha,**  
**Gefeliciteerd met je rijbewijs!**  
**Liefs,**  
**Papa en mama**

U vraagt of het mogelijk is om een vaas aan de bestelling toe te voegen. Als de kandidaat niet uit eigen initiatief aangeeft wat de prijs van een vaas is, vraagt u **wat een vaas kost bij extra large formaat bloemstuk**. U kiest er vervolgens voor om **geen vaas** aan de bestelling toe te voegen.

De kandidaat moet u voor akkoord het bestelformulier laten ondertekenen. Indien de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u hoe de bestelling afgerekend moet worden. De kandidaat moet aangeven dat het formulier gescand gaat worden en verzonden naar de kassa, waar de bestelling afgerekend moet worden. De kandidaat moet u bedanken voor uw bestelling. Doet de kandidaat dat niet, dan bedankt u de kandidaat en neemt afscheid.

## 5 Bronvermeldingen

---

Africa Studio/shutterstock.com  
Andrew Angelov/shutterstock.com  
Arina P Habich/shutterstock.com  
Blan-k/shutterstock.com  
Nestor Rizhniak/shutterstock.com  
pikselstock/shutterstock.com  
rvlsoft/shutterstock.com  
solomon7/shutterstock.com  
Supertrooper/shutterstock.com  
tanuha2001 / Shutterstock.com  
TarikVision/shutterstock.com  
afbeelding UN-10-voorkant.jpg (van harte welkom)/www.hobbyfeeling.nl  
afbeelding 26052012 06.JPG /Tuincentrum Overvecht

*Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling heeft ernaar gestreefd de auteursrechten op hier gebruikt materiaal te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Wie desondanks meent zekere rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met Cito.*