

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 | elementen marketingmix benoemen | | |
| 2 | producten vergelijken | | |
| 3 | werkplanning maken | ICT-gebruik: Excel met bestand | |
| 4 | bestellijst invullen | ICT-gebruik: Excel met bestand | |
| 5 | verkoopgesprek voeren | ICT-gebruik: Adobe Acrobat Reader bestelformulier | 1 |
| 6 | bedrijfsresultaten berekenen | | |

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

Planning afname

Het examen heeft drie onderdelen.

De onderdelen kunnen in willekeurige volgorde afgenomen worden. Wij adviseren de onderdelen B en C **niet** op één dag bij eenzelfde kandidaat af te nemen.

2 ICT-gebruik

Bij dit onderdeel horen de volgende bestanden:

| instructie voor de kandidaat |
|-------------------------------------|
| vr_instructiefilm_HBR_A_gl.mp4 |
| vr_instructie_HBR_A_gl.pdf |

| bestanden voor de kandidaat | opdracht |
|------------------------------------|-----------------|
| vr_beachparty_gl.xlsm | 3 |
| vr_bestelling_gl.xlsm | 4 |

| bestanden voor de examinerator | opdracht |
|---------------------------------------|-----------------|
| vr_formulier_gl.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.

PDF

Elke kandidaat heeft tijdens de afname **twee** exemplaren nodig van het bestand

vr_formulier_gl:

- één exemplaar wordt door de kandidaat ingevuld
- het andere exemplaar wordt **niet** ingevuld door de kandidaat en kunt u weer gebruiken bij een volgende kandidaat

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 5

verkoopgesprek voeren

- 2 kleuren afdrukken van het formulier (zie bestand voor de kandidaat)
- pen
- rekenmachine
- een plaats waar de kandidaat de gast kan ontvangen en makkelijk een formulier kan invullen (bijvoorbeeld een tafel met stoelen of een bar met krukken)

4 Aanwijzingen

Volgorde opdrachten

De volgorde van de opdrachten ligt vast; opdracht 5 en 6 kunnen desgewenst in de omgekeerde volgorde afgenomen worden.

Vorbereiding

U zorgt ervoor dat de uitgangssituatie bij de opdrachten voor alle kandidaten gelijk is. Voor een goede voorbereiding verdient het aanbeveling dat u voorafgaand aan het examen de opdrachten zelf maakt.

Afname

Opdracht 5

Instructie voor de examinerator en rollenspeler

Vanwege de organiseerbaarheid is het mogelijk deze opdracht ook op een ander moment af te nemen tijdens onderdeel A, maar altijd pas nadat de kandidaat opdracht 1 tot en met 4 heeft afgerond.

De rollenspeler is iemand die de kandidaat nog niet kent. Indien er geen vrouwelijke rollenspeler is, geef dan aan de kandidaat vooraf door dat meneer Autar in haar plaats komt. De examinerator is een andere persoon dan de rollenspeler.

- Tijdens het gesprek komt mevrouw Autar langs. Zij is de eigenaar van Administratiezaken, het administratiekantoor in de buurt van Juices & Bagels. Zij heeft op sociale media gezien dat Juices & Bagels de producten ook bezorgt.
- Mevrouw heeft een afspraak gemaakt om te komen praten over de mogelijkheden om voor haar team van medewerkers op vrijdag de lunch te laten bezorgen.
- Zij heeft het personeel al bagels laten kiezen. De lijst met de keuzes heeft ze bij zich.

Geef de kandidaat 10 minuten de gelegenheid om zich voor te bereiden. U reikt twee lege bestelformulieren uit aan de kandidaat. De kandidaat bekijkt in de voorbereiding de aanwijzingen in het opdrachtenboekje en het bestelformulier.

Plan voor het gesprek tussen rollenspeler en kandidaat 10 minuten in. In die tijd kan ook het beoordelingsaspect A5a in het correctievoorschrift voor die betreffende kandidaat ingevuld worden door de examinerator; het beoordelingsaspect A5b kunt u op een later tijdstip beoordelen en invullen.

Uitvoering van het instructiegesprek:

Instructie voor de rol van mevrouw Autar

- Bij aanvang van het gesprek geeft u de kandidaat alleen een hand als de kandidaat zelf daartoe het initiatief neemt; u noemt dan bij het voorstellen uw eigen naam (mevrouw Autar) en u zegt dat u komt voor de afspraak.
- U geeft meteen aan dat u op sociale media gezien hebt dat Juices & Bagels de bagels en sappen ook bezorgt. U hebt deze afspraak gemaakt om te informeren wat de mogelijkheden zijn voor het bezorgen van de lunch op vrijdag voor uw team. U bent de eigenaar van het grote administratiekantoor vlak bij Juices & Bagels.
- Als de kandidaat niet meteen het initiatief neemt, geeft u ook aan dat u de eerste bestelling misschien nu alvast samen (met de kandidaat) kunt doen.

Daarna is het aan de kandidaat om het gesprek met u te voeren en het bestelformulier door te lopen.

Uw gegevens:

- Mevrouw Autar, Karrestraat 112B
- De bezorgdatum is de datum van komende vrijdag. De bezorgtijd is 12.00 uur.
- telefoon 06-15308256
- e-mailadres p.autar@administratiezaken.nl

U bestelt het volgende (het personeel en u hebben al op internet gekeken)

| Bagel: | | wit | pitten | mais | meergranen |
|---|--------|-----|--------|------|------------|
| hummus gezond | € 6,00 | | 3 | 1 | |
| gerookte zalm | € 8,00 | 2 | | | 1 |
| spicy kip | € 8,00 | | | 2 | |
| BLT (bacon sla tomaat) | € 7,00 | | | | 1 |
| buffelmozzarella | € 6,00 | | 2 | | 2 |
| tonijn | € 9,00 | 4 | | | |
| Van elke smaak van de sappen bestelt u 3 medium bekers. | | | | | |

De kandidaat zal zijn best doen u twee bagels extra te laten bestellen.

Wanneer de kandidaat **geen** initiatief neemt om extra bagels te verkopen, vraagt u of u in aanmerking komt voor de actie van 'die 20 bagels'.

- Als de kandidaat heeft uitgelegd dat u 10% korting op de bagels krijgt wanneer u 20 bagels bestelt (i.p.v. de door u bestelde 18), bestelt u twee bagels met pitten en gerookte zalm extra.
- Als de kandidaat de aanbieding met 10% korting toch **niet** aan de orde stelt, besluit u voor de zekerheid toch twee extra bagels te bestellen (bagels met pitten en gerookte zalm).

De kandidaat rondt op professionele wijze het gesprek af en u vertrekt. Wanneer de kandidaat niet zelf het gesprek afrondt, neemt u het initiatief tot afscheid en vertrekt.

5 Bronvermeldingen

logo / Cito

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.