

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	een klacht afhandelen	ICT-gebruik: Word	
3	een medewerker beoordelen	ICT-gebruik: mediaplayer	
4	werkzaamheden bij de servicebalie uitvoeren		1
5	een presentatie maken	ICT-gebruik: PowerPoint, map met afbeeldingen	

\* 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>
vb_instructiefilm_EO_A_kb.mp4
vb_instructie_EO_A_kb.pdf

<b>bestanden voor de kandidaat</b>	<b>opdracht</b>
vb_werkplanning_kb.xlsm	1
vb_e-mail_kb.docx	2
vb_filmfragment_EO_kb.mp4	3
vb_map_met_afbeeldingen_kb	5

<b>bestanden voor de examiner</b>	<b>opdracht</b>
vb_instructie_telefoongesprek_kb.docx	3
vb_bezoekregistratieformulier_kb.pdf	4
vb_bezoekersbadge_kb.pdf	4
vb_informatiebrochure_kb.pdf	4
vb_deelnameformulier_kb.pdf	4

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 4

U richt voor de opdracht een servicebalie in. Bij de servicebalie zijn aanwezig:

- pen en papier
- gevulde thermoskan (vulling moet door kunnen gaan voor koffie of thee)

### 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 erover 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 (beoordelingsaspecten A1a en A1b).

Alleen als de kandidaat voor de beoordelingsaspecten A1a en A1b samen 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 4**

Bij deze opdracht ontvangt de kandidaat een bezoeker aan de servicebalie. Na de ontvangst moet de kandidaat de bezoeker laten plaatsnemen in een wachtruimte. De ingerichte servicebalie moet ruimte bieden aan één bezoeker en de kandidaat. Bij de servicebalie moeten beschikbaar zijn:

- pen en papier
- bezoekersbadges
- bezoekregistratieformulier
- een informatiebrochure over tuincentrum Groenhof
- gevulde thermoskan (vulling moet door kunnen gaan voor koffie of thee)

De kandidaat moet de bezoeker naar een wachtruimte begeleiden. De wachtruimte moet gecreëerd worden op tenminste een aantal passen loopafstand van de servicebalie. Voor het creëren van een wachtruimte kan worden volstaan met het plaatsen van vier stoelen die samen een afgebakend en bij elkaar horend geheel vormen.

#### *Algemene informatie rol bezoeker*

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

De bezoeker moet bij de ontvangst aan de servicebalie een deelnameformulier voor een workshop overhandigen. Dit deelnameformulier moet u zelf afdrukken. U kunt hiervoor het bestand `vb_deelnameformulier_kb.pdf` gebruiken. In het bestand moet u de naam van de bezoeker en de datum van afname nog opnemen.

De bezoeker moet bij de ontvangst een bezoekersbadge overhandigd krijgen. De bezoekersbadges moet u zelf afdrukken en op maat knippen. U kunt hiervoor het bestand `vb_bezoekersbadge_kb.pdf` gebruiken. Als printpapier kunt u gebruik maken van zelfklevend printpapier. In het bestand zijn een aantal bezoekersbadges opgenomen, u kunt de bezoekersbadges bij de ingerichte servicebalie neerleggen.

De kandidaat moet een bezoekregistratieformulier invullen. Dit formulier moet u zelf afdrukken. U kunt hiervoor het bestand `vb_bezoekregistratieformulier_kb.pdf` gebruiken.

De kandidaat moet de bezoeker een algemene informatiefolder overhandigen. Dit formulier moet u zelf afdrukken. U kunt hiervoor het bestand `vb_informatiebrochure_kb.pdf` gebruiken. Vouw de afdruk met de afbeeldingen aan de buitenzijde. Vouw vervolgens nogmaals. De zijde met de afbeelding van tuincentrum Groenhof is de voorzijde van de informatiefolder, de zijde met daarop de groene vingers is de achterzijde.

U geeft de kandidaat de mogelijkheid om 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 hij een bezoeker kan verwachten.

De opdracht is afgerond op het moment dat de kandidaat de bezoeker in de wachtruimte heeft laten plaatsnemen en koffie of thee aangeboden heeft.

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

### *Specifieke informatie rol bezoeker*

#### Variant A

U bezoekt tuincentrum Groenhof voor deelname aan een workshop. De naam van de workshop is '**Tuinonderhoud, Zomer**'.

U wordt welkom geheten door de kandidaat. Indien de kandidaat niet naar uw naam of de reden van uw bezoek vraagt, geeft u uw naam (**Kim Vleutens**) en de reden (deelname aan de workshop '**Tuinonderhoud, Zomer**') zelf aan. U overhandigt daarbij het deelnameformulier.

De kandidaat moet een bezoekregistratieformulier invullen. Geef de kandidaat de informatie die noodzakelijk is om het bezoekregistratieformulier in te vullen, indien de kandidaat daarom vraagt. Neemt de kandidaat geen initiatief met betrekking tot het invullen van het registratieformulier, dan vraagt u zelf of u een registratieformulier in moet vullen. Vul dan op het formulier uw naam en het tijdstip van invullen in. U krijgt van de kandidaat een bezoekersbadge overhandigd.

De kandidaat moet u aangeven waar u plaats kunt nemen om te wachten. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf waar u kunt wachten.

De kandidaat moet u vragen of u koffie of thee wilt drinken. Varieer bij opeenvolgende kandidaten uw keuze (bijvoorbeeld bij de eerste kandidaat koffie, bij de tweede kandidaat thee, bij de derde kandidaat niets). Als de kandidaat u niets te drinken aanbiedt, hoeft u daar zelf niet om te vragen.

De kandidaat moet u de algemene informatiebrochure van tuincentrum Groenhof overhandigen. U vraagt niet om de brochure indien de kandidaat verzuimt deze te overhandigen.

## Variant B

U bezoekt tuincentrum Groenhof voor deelname aan een workshop. De naam van de workshop is '**Tuinonderhoud, Zomer**'.

U wordt welkom geheten door de kandidaat. Indien de kandidaat niet naar uw naam of de reden van uw bezoek vraagt, geeft u uw naam (**Chris Wolken**) en de reden (deelname aan de workshop '**Tuinonderhoud, Zomer**') zelf aan. U overhandigt daarbij het deelnameformulier.

De kandidaat moet een bezoekregistratieformulier invullen. Geef de kandidaat de informatie die noodzakelijk is om het bezoekregistratieformulier in te vullen, indien de kandidaat daarom vraagt. Neemt de kandidaat geen initiatief met betrekking tot het invullen van het registratieformulier, dan vraagt u zelf of u een registratieformulier in moet vullen. Vul dan op het formulier uw naam en het tijdstip van invullen in. U krijgt van de kandidaat een bezoekersbadge overhandigd.

De kandidaat moet u aangeven waar u plaats kunt nemen om te wachten. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf waar u kunt wachten.

De kandidaat moet u vragen of u koffie of thee wilt drinken. Varieer bij opeenvolgende kandidaten uw keuze (bijvoorbeeld bij de eerste kandidaat koffie, bij de tweede kandidaat thee, bij de derde kandidaat niets). Als de kandidaat u niets te drinken aanbiedt, hoeft u daar zelf niet om te vragen.

De kandidaat moet u de algemene informatiebrochure van tuincentrum Groenhof overhandigen. U vraagt niet om de brochure indien de kandidaat verzuimt deze te overhandigen.

## Variant C

U bezoekt tuincentrum Groenhof voor deelname aan een workshop. De naam van de workshop is **'Tuinonderhoud, Zomer'**.

U wordt welkom geheten door de kandidaat. Indien de kandidaat niet naar uw naam of de reden van uw bezoek vraagt, geeft u uw naam (**Jos Duisterdam**) en de reden (deelname aan de workshop **'Tuinonderhoud, Zomer'**) zelf aan. U overhandigt daarbij het deelnameformulier.

De kandidaat moet een bezoekregistratieformulier invullen. Geef de kandidaat de informatie die noodzakelijk is om het bezoekregistratieformulier in te vullen, indien de kandidaat daarom vraagt. Neemt de kandidaat geen initiatief met betrekking tot het invullen van het registratieformulier, dan vraagt u zelf of u een registratieformulier in moet vullen. Vul dan op het formulier uw naam en het tijdstip van invullen in. U krijgt van de kandidaat een bezoekersbadge overhandigd.

De kandidaat moet u aangeven waar u plaats kunt nemen om te wachten. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf waar u kunt wachten.

De kandidaat moet u vragen of u koffie of thee wilt drinken. Varieer bij opeenvolgende kandidaten uw keuze (bijvoorbeeld bij de eerste kandidaat koffie, bij de tweede kandidaat thee, bij de derde kandidaat niets). Als de kandidaat u niets te drinken aanbiedt, hoeft u daar zelf niet om te vragen.

De kandidaat moet u de algemene informatiebrochure van tuincentrum Groenhof overhandigen. U vraagt niet om de brochure indien de kandidaat verzuimt deze te overhandigen.

### **Opdracht 5**

De kandidaat moet tijdens het uitvoeren van de opdracht de eigen naam op een dia plaatsen. Noteer bij inname van de uitwerking echter ook zelf de naam van de kandidaat op de uitwerking, voor het geval de kandidaat verzuimd heeft de naam te plaatsen.

## 5 Bronvermeldingen

---

Dmytro Zinkevych/shutterstock.com  
Dom J/shutterstock.com  
Dusan Petkovic/shutterstock.com  
Photographee.eu/shutterstock.com  
Robert Kneschke/shutterstock.com  
rvlsoft/shutterstock.com  
SeventyFour/shutterstock.com  
tanuha2001 /shutterstock.com

*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.*