

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 routeplanning maken    | ICT-gebruik: Word        |      |
| 3           | een medewerker beoordelen  | ICT-gebruik: mediaplayer |      |
| 4           | aan de servicebalie werken | ICT-gebruik: Excel       | 1    |
| 5           | een presentatie maken      | ICT-gebruik: PowerPoint  |      |

\* 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_kb.mp4       |
| vr_instructie_EO_A_kb.pdf           |

| <b>bestanden voor de kandidaat</b>      | <b>opdracht</b> |
|---|-----------------|
| vr_planning_kb.xlsm                     | 1               |
| vr_filmfragment_EO_kb.mp4               | 3               |
| vr_postvakin_kb.xlsm                    | 4               |
| vr_bestelformulier_bloemstukken_kb.xlsm | 4               |
| vr_presentatiegroenhof_kb.pptx          | 5               |

| <b>bestanden voor de examinerator</b> | <b>opdracht</b> |
|---------------------------------------|-----------------|
| vr_instructie_telefoongesprek_kb.pdf  | 3               |

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

Ingerichte servicebalie, met

- computer
- rekenmachine
- pen
- papier

De kandidaat moet tijdens het uitvoeren van de opdracht documenten kunnen afdrucken.

### 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 25 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 25 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 2

De kandidaat moet bij deze opdracht een afdruk maken. Laat de kandidaatnaam en kandidaatnummer op de afdruk noteren.

## **Opdracht 4**

### *Afname*

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

In deze opdracht moet de kandidaat binnengekomen e-mails verwerken en een bestelling van een bloemstuk afhandelen.

### *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 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.

De kandidaat mag documenten tijdens de opdracht erbij houden. De kandidaat moet tijdens de uitvoering van de opdracht e-mails verwerken en het digitale bestelformulier bloemstukken invullen. Wanneer de kandidaat klaar is met de voorbereiding kunt u de kandidaat laten starten met het verwerken van de e-mails. De kandidaat levert een afgedrukt 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 digitaal bestelformulier moet invullen. Verderop in deze instructie staat de voor het invullen noodzakelijke informatie.
- Het initiatief tijdens het verkoopgesprek ligt bij de kandidaat. Waar nodig vraagt u om verduidelijking, maar brengt u de kandidaat niet opzettelijk in verwarring.

Om de geheimhouding zo veel mogelijk te waarborgen zijn van deze opdracht drie varianten beschikbaar. Zo kunt u achtereenvolgende kandidaten een andere variant 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, is de kandidaat op een computer werkzaamheden aan het uitvoeren. U begroet de kandidaat en 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.

De boodschap op het kaartje wordt:

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

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

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 aangeven wat de totale prijs voor de bestelling is en u voor akkoord het bestelformulier laten ondertekenen. Indien de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u hoe de bestelling afgerekend moet worden. Bedank de kandidaat en neem 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, is de kandidaat op een computer werkzaamheden aan het uitvoeren. U begroet de kandidaat en 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 geven u aan dat u die wens heeft. De kandidaat moet u vervolgens vragen om de tekst op papier te schrijven. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u om pen en papier om de tekst op te kunnen schrijven.

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 een large formaat bloemstuk**. U kiest er vervolgens voor om **geen vaas** aan de bestelling toe te voegen.

De kandidaat moet aangeven wat de totale prijs voor de bestelling is en u voor akkoord het bestelformulier laten ondertekenen. Indien de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u hoe de bestelling afgerekend moet worden. Bedank de kandidaat en neem 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, is de kandidaat op een computer werkzaamheden aan het uitvoeren. U begroet de kandidaat en 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 geven u aan dat u die wens heeft. De kandidaat moet u vervolgens vragen om de tekst op papier te schrijven. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u om pen en papier om de tekst op te kunnen schrijven.

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 een extra large formaat bloemstuk**. U kiest er vervolgens voor om **geen vaas** aan de bestelling toe te voegen.

De kandidaat moet aangeven wat de totale prijs voor de bestelling is en u voor akkoord het bestelformulier laten ondertekenen. Indien de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u hoe de bestelling afgerekend moet worden. Bedank de kandidaat en neem afscheid.

## 5 Bronvermeldingen

---

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  
Andrew Angelov/shutterstock.com  
afbeelding UN-10-voorkant.jpg (van harte welkom)/www.hobbyfeeling.nl

*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.*