

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 D		richttijd: 80 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	een reclamebord maken	ICT-gebruik: Paint PowerPoint Publisher en/of Word map met afbeeldingen	6
2	een artikelpresentatie maken		6
3	een klantengesprek voeren		1
4	terugkijken op het klantengesprek		
5	een consumentenprijs vaststellen		
6	een minitoets maken	ICT-gebruik: Facet	

* 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:

instructie voor de kandidaat
vr_instructiefilm_EO_D_kb.mp4
vr_instructie_EO_D_kb.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
map vr_voorjaarsmarkt_kb	1

bestanden voor de examinerator	opdracht
vr_aankoopbonnen_kb.pdf	3
vr_kortingsbon_kb.pdf	3
vr_tegoedbon_kb.pdf	3

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 1 en 2

nodig per kandidaat:

reclamebord:

- stiften/potloden in verschillende dikten en kleuren
- gekleurd stevig papier/karton (basismateriaal voor het reclamebord), afmeting 50 x 70 cm of vergelijkbaar
- gereedschappen, zoals schaar, plakstift e.d.

artikelpresentatie:

- presentatietafel met een achterwand
- vijf artikelen uit de artikelgroep klein tuingereedschap (bijvoorbeeld een snoeischaar, een grasschaar, tuinhandschoenen, een harkje en een schepje) om te presenteren
- ondersteunende en decoratieve hulpmiddelen, zoals textiel, stof, (crêpe)papier, slingers e.d.
- opbouwmaterialen, zoals etalagefiguur/-blokken, nylondraad, etaleerspelden e.d.

Opdracht 3

- servicebalie met kassa met geldlade
- (simulatie)munten en (simulatie)bankbiljetten
- een voorwerp in gesloten verpakking (dat dienst kan doen als beschadigd artikel)

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.

De volgende opdrachten binnen dit onderdeel moeten in de aangegeven volgorde uitgevoerd worden:

- opdrachten 1 en 2
- opdrachten 3 en 4, waarbij opdracht 4 direct na het afronden van opdracht 3 gemaakt moet worden

Opdracht 1 en 2

Afname

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 30 minuten in totaliteit voor beide opdrachten per kandidaat.

Vorbereiding

De kandidaat maakt een presentatie van tuingereedschap inclusief reclamebord voor een voorjaarsmarkt. U zorgt voor het benodigde tuingereedschap of maakt hierover met de kandidaat een afspraak.

In deze opdrachten maakt de kandidaat een reclamebord én een artikelpresentatie. Het thema is 'De tuin in het voorjaar'.

Een deel van het maken van het reclamebord moet op een computer vanwege een bestandsmap met afbeeldingen. Binnen de mogelijkheden van de school geeft u aan welk(e) computerprogramma('s) de kandidaat kan gebruiken. De kandidaat moet op de computer gemaakt materiaal printen, voordat het in het reclamebord verwerkt kan worden.

De kandidaat maakt de artikelpresentatie op een tafel met achterwand. Het reclamebord moet bevestigd kunnen worden op de achterwand. U kunt ervoor kiezen met de kandidaat afspraken te maken over het door de kandidaat verzamelen van het decoratiemateriaal voorafgaand aan het examen of hier zelf voor te zorgen.

Uitvoering door de kandidaat

De kandidaat heeft verder de beschikking over een werkplek met:

- een computer, tijdens de uitvoering van opdracht 1 moeten afdrucken gemaakt worden en de kandidaat moet direct over deze afdrucken kunnen beschikken.
- voldoende werkruimte.

Opdracht 3

Afname

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 20 minuten per kandidaat, inclusief inlezen door de kandidaat en beoordeling door de examinator.

Vorbereiding

U richt voor het gesprek een servicebalie in. Op de servicebalie:

- staat een kassa met geldlade. Bij het vullen van de geldlade moet u er rekening mee houden dat de kandidaat klanten geld moet kunnen teruggeven (bij variant A een bedrag van € 10,00 en bij variant B een bedrag van € 15,00).
- liggen een aantal kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, rekenmachine, perforator, schaar, nietmachine etc.
- ligt een kortingsbon (zie bestanden voor de examinator).
- ligt een tegoedbon (zie bestanden voor de examinator).

U geeft de kandidaat de mogelijkheid om zich 5 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 klant kan verwachten.

Algemene informatie rol klant

Een docent of vrijwilliger speelt de rol van klant die een beschadigd vogelhuis heeft gekocht. Voor een compleet beeld van deze opdracht wordt aangeraden óók de documenten van de kandidaat vooraf door te nemen.

Het initiatief tijdens het gesprek ligt zo veel mogelijk bij de kandidaat. Waar nodig is de klant kritisch en/of vraagt om verduidelijking, maar hij brengt de kandidaat niet in verwarring.

De klant wil een beschadigd vogelhuis ruilen. Hiervoor moet de klant een aankoopbon kunnen overhandigen. Deze aankoopbon moet u zelf afdrukken. U kunt hiervoor het bestand `vr_aankoopbonnen_kb.pdf` gebruiken. In het bestand zijn meerdere aankoopbonnen opgenomen, kies de juiste aankoopbonnen voor uw afdruk (de datum op de af te drukken aankoopbonnen moet maximaal 30 dagen voor de examendatum liggen).

Om de geheimhouding zo veel mogelijk te waarborgen zijn van deze opdracht twee varianten beschikbaar. Zo kunt u achtereenvolgende kandidaten een andere variant aanbieden.

Specifieke informatie rol klant

Variant A

- U heeft bij tuincentrum Groenhof het vogelhuis **Mees** gekocht. Bij aankomst thuis blijkt dat het vogelhuis beschadigd is. Omdat u geen beschadigd vogelhuis wilt gaat u naar de servicebalie van tuincentrum Groenhof, u wilt het vogelhuis ruilen voor een onbeschadigd exemplaar vogelhuis **Mees**.
- De kandidaat moet aangeven welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot de afhandeling van uw aankoop van het beschadigde vogelhuis. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u daar zelf naar.
- U heeft al in tuincentrum Groenhof gekeken of er nog een exemplaar van vogelhuis **Mees** in het schap ligt, dat is niet het geval. Geef dit aan op het moment dat de kandidaat het als optie aandraagt.
- Als de kandidaat de optie aanbiedt waarbij u korting op het beschadigd vogelhuis ontvangt vraagt u hoeveel korting u ontvangt, als de kandidaat daar niet zelf over begint. U accepteert vervolgens deze optie niet.
- U accepteert uiteindelijk de optie waarbij u een tegoedbon (**€ 19,95**) ontvangt. Overhandig de kandidaat de oorspronkelijke kassabon, als de kandidaat daar niet zelf om vraagt (of u de kassabon niet al eerder tijdens het gesprek heeft overhandigd).
- De kandidaat mag u naar aanleiding van uw ervaring een kortingsbon voor koffie met gebak overhandigen. U accepteert dit aanbod. Als de kandidaat u geen kortingsbon aanbiedt vraagt u daar zelf niet om.

Variant B

- U heeft bij tuincentrum Groenhof het vogelhuis **Merel** gekocht. Bij aankomst thuis blijkt dat het vogelhuis beschadigd is. Omdat u geen beschadigd vogelhuis wilt gaat u naar de servicebalie van tuincentrum Groenhof, u wilt het vogelhuis ruilen voor een onbeschadigd exemplaar vogelhuis **Merel**.
- De kandidaat moet aangeven welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot de afhandeling van uw aankoop van het beschadigde vogelhuis. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u daar zelf naar.
- U heeft al in tuincentrum Groenhof gekeken of er nog een exemplaar van vogelhuis **Merel** in het schap ligt, dat is niet het geval. Geef dit aan op het moment dat de kandidaat het als optie aandraagt.
- Als de kandidaat de optie aanbiedt waarbij u korting op het beschadigd vogelhuis ontvangt vraagt u hoeveel korting u ontvangt, als de kandidaat daar niet zelf over begint. U accepteert vervolgens deze optie niet.
- U accepteert uiteindelijk de optie waarbij u een tegoedbon (€ 29,95) ontvangt. Overhandig de kandidaat de oorspronkelijke kassabon, als de kandidaat daar niet zelf om vraagt (of u de kassabon niet al eerder tijdens het gesprek heeft overhandigd).
- De kandidaat mag u naar aanleiding van uw ervaring een kortingsbon voor koffie met gebak overhandigen. U accepteert dit aanbod. Als de kandidaat u geen kortingsbon aanbiedt vraagt u daar zelf niet om.

5 Bronvermeldingen

Anastasia Sushevskaya/shutterstock.com

Didecs/shutterstock.com

LedyX/shutterstock.com

Ljupco Smokovski/shutterstock.com

OlegDoroshin/shutterstock.com

Patricia Tureay/shutterstock.com

Romolo Tavani/shutterstock.com

Stock-Asso/shutterstock.com

visiostyle/shutterstock.com

WinWin artlab/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.