

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 urenverantwoording maken	ICT-gebruik: Excel	
2	een e-mail schrijven	ICT-gebruik: Word	
3	een medewerker beoordelen	ICT-gebruik: mediaplayer	
4	het personeelsbestand bijhouden	ICT-gebruik: Excel	
5	baliewerkzaamheden uitvoeren	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:

instructie voor de kandidaat
vb_instructiefilm_EO_A_kb.mp4
vb_instructie_EO_A_kb.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
vb_urenverantwoording_kb.xlsm	1
vb_email_kb.docx	2
vb_geluidsfragment_EO_kb.wav	3
vb_personeelsbestand_kb.xlsm	4
vb_verhuur_fietsen_kb.xlsm	5

bestanden voor de examinerator	opdracht
vb_werkbonnen_kb.pdf	1
vb_rapportage_tijdregistratie_kb.pdf	1
vb_personeelswijzigingen_kb.pdf	4
vb_tarievenlijst_fietsverhuur_kb.pdf	5
vb_identificatie_jdebartou_kb.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:

- brochurehouder
- computer
- bakje voor documenten
- een aantal kantoorbenodigdheden: pen, potlood, rekenmachine, perforator etc.

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

4 Aanwijzingen

Algemene aanbevelingen

De kandidaat werkt als medewerker van Bikes&Zo, een bedrijf met een hoofdkantoor, meerdere filialen en een testcentrum.

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 tijdsduur 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 urenverantwoording 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

De afname bedraagt ongeveer 20 minuten per kandidaat, inclusief inlezen door de kandidaat en beoordeling door de examinerator.

In deze opdracht moet de kandidaat de reservering voor het verhuren van fietsen 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. 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. U vertelt de kandidaat dat hij een klant kan verwachten.

De kandidaat mag alle documenten tijdens de opdracht erbij houden.

instructie voor de rol van klant

Het initiatief tijdens het verkoopgesprek ligt bij de kandidaat. Waar nodig vraagt u om verduidelijking, maar u brengt de kandidaat niet opzettelijk in verwarring.

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

Specifieke informatie rol klant

Versie A

U komt als klant bij Bikes&Zo en meldt u bij de servicebalie. U heeft online een reservering gedaan voor de huur van één stadsfiets. Uw naam is Jean Debartou.

U wacht aan de balie tot de kandidaat u begroet heeft. Indien de kandidaat dit niet doet, start u zelf het gesprek. U geeft aan dat u online een reservering heeft gedaan voor de huur van een stadsfiets voor twee dagen. U huurt echter liever twee **e-bikes**, voor drie dagen (van 10 mei 2022 tot en met 12 mei 2022).

De kandidaat zal het contract moeten wijzigen en zal u vragen of u zich kunt identificeren. U laat de identificatie zien (zie bestanden voor de examinator).

De kandidaat moet u erop wijzen dat er bij **e-bikes** sprake is van een eigen risico bij schade of diefstal. Doet de kandidaat dit niet, dan begint u daar zelf niet over.

De kandidaat moet u erop wijzen dat gehuurde fietsen uiterlijk om 20.00 uur ingeleverd moeten worden. Doet de kandidaat dit niet, of hanteert de kandidaat een onjuiste tijd, dan wijst u daar niet op.

Het contract wordt door de kandidaat gewijzigd en uitgeprint. De kandidaat moet vervolgens het contract met u doornemen en waar nodig aanvullen of verbeteren. Als het contract in orde is, moet de kandidaat u vragen het te ondertekenen. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u zelf naar het contract, maar u ondertekent het alleen als de kandidaat daarom vraagt.

De kandidaat moet u ter afronding een fijne fietsdag wensen. Doet de kandidaat dit niet, dan wenst u zelf de kandidaat nog een fijne dag en vertrekt.

Versie B

U komt als klant bij Bikes&Zo en meldt u bij de servicebalie. U heeft online een reservering gedaan voor de huur van één stadsfiets. Uw naam is Jean Debartou.

U wacht aan de balie tot de kandidaat u begroet heeft. Indien de kandidaat dit niet doet, start u zelf het gesprek. U geeft aan dat u online een reservering heeft gedaan voor de huur van een stadsfiets voor twee dagen. U huurt echter liever twee **mountainbikes**, voor drie dagen (van 10 mei 2022 tot en met 12 mei 2022).

De kandidaat zal het contract moeten wijzigen en zal u vragen of u zich kunt identificeren. U laat de identificatie zien (zie bestanden voor de examinator).

De kandidaat moet u erop wijzen dat er bij **mountainbikes** sprake is van een eigen risico bij schade of diefstal. Doet de kandidaat dit niet, dan begint u daar zelf niet over.

De kandidaat moet u erop wijzen dat gehuurde fietsen uiterlijk om 20.00 uur ingeleverd moeten worden. Doet de kandidaat dit niet, of hanteert de kandidaat een onjuiste tijd, dan wijst u daar niet op.

Het contract wordt door de kandidaat gewijzigd en uitgeprint. De kandidaat moet vervolgens het contract met u doornemen en waar nodig aanvullen of verbeteren. Als het contract in orde is, moet de kandidaat u vragen het te ondertekenen. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u zelf naar het contract, maar u ondertekent het alleen als de kandidaat daarom vraagt.

De kandidaat moet u ter afronding een fijne fietsdag wensen. Doet de kandidaat dit niet, dan wenst u zelf de kandidaat nog een fijne dag en vertrekt.

Versie C

U komt als klant bij Bikes&Zo en meldt u bij de servicebalie. U heeft online een reservering gedaan voor de huur van één stadsfiets. Uw naam is Jean Debartou.

U wacht aan de balie tot de kandidaat u begroet heeft. Indien de kandidaat dit niet doet, start u zelf het gesprek. U geeft aan dat u online een reservering heeft gedaan voor de huur van een stadsfiets voor twee dagen. U huurt echter liever **drie e-bikes**, voor **twee** dagen (10 mei 2022 en 11 mei 2022).

De kandidaat zal het contract moeten wijzigen en zal u vragen of u zich kunt identificeren. U laat de identificatie zien (zie bestanden voor de examinator).

De kandidaat moet u erop wijzen dat er bij **e-bikes** sprake is van een eigen risico bij schade of diefstal. Doet de kandidaat dit niet, dan begint u daar zelf niet over.

De kandidaat moet u erop wijzen dat gehuurde fietsen uiterlijk om 20.00 uur ingeleverd moeten worden. Doet de kandidaat dit niet, of hanteert de kandidaat een onjuiste tijd, dan wijst u daar niet op.

Het contract wordt door de kandidaat gewijzigd en uitgeprint. De kandidaat moet vervolgens het contract met u doornemen en waar nodig aanvullen of verbeteren. Als het contract in orde is, moet de kandidaat u vragen het te ondertekenen. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u zelf naar het contract, maar u ondertekent het alleen als de kandidaat daarom vraagt.

De kandidaat moet u ter afronding een fijne fietsdag wensen. Doet de kandidaat dit niet, dan wenst u zelf de kandidaat nog een fijne dag en vertrekt.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
logo	jagoda / Shutterstock.com

CvTE 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 CvTE.