

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 | voicemailberichten afhandelen | ICT-gebruik: mediaplayer, Word | |
| 3 | een medewerker beoordelen | ICT-gebruik: mediaplayer | |
| 4 | leveranciersgegevens verwerken | ICT-gebruik: Excel | |
| 5 | een klant bellen | 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 |
|-------------------------------------|
| vr_instructiefilm_EO_A_kb.mp4 |
| vr_instructie_EO_A_kb.pdf |

| bestanden voor de kandidaat | opdracht |
|------------------------------------|-----------------|
| vr_planning_werkplaats_kb.xlsm | 1 |
| vr_voicemailbericht1_kb.wav | 2 |
| vr_voicemailbericht2_kb.wav | 2 |
| vr_email-1_kb.docm | 2 |
| vr_email-2_kb.docm | 2 |
| vr_geluidsfragment_EO_kb.wav | 3 |
| vr_leveranciersbestand_kb.xlsm | 4 |
| vr_klantenbestand_kb.xlsm | 5 |
| vr_agenda_kb.xlsm | 5 |

| bestanden voor de examinator | opdracht |
|-------------------------------------|-----------------|
| vr_telefoonnotitie_kb.pdf | 2 |
| vr_ontvangen_emails_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 2

een hoofdtelefoon

Opdracht 3

een hoofdtelefoon

Opdracht 5

een werkplek, met

- computer
- telefoon
- pen
- papier

een telefoon voor de rollenspeler

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 planning 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 2

De kandidaat moet bij deze opdracht een telefoonnotitie invullen. Druk hiervoor per kandidaat **tweemaal** het document vr_telefoonnotitie_kb.pdf af (zie bestanden voor de examinerator).

Opdracht 4

De kandidaat moet bij deze opdracht binnengekomen e-mails verwerken. Druk hiervoor per kandidaat het document vr_ontvangen_emails_kb.pdf af (zie bestanden voor de examinerator).

Opdracht 5

Afname

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

In deze opdracht moet de kandidaat een nieuwe werkplaatsafspraken maken met een klant die bij een eerder gemaakte werkplaatsafspraken niet is komen opdagen. De nieuwe werkplaatsafspraken moet telefonisch gemaakt worden.

Voor het uitvoeren van de opdracht zijn twee telefoons nodig: één voor de kandidaat en één voor de rollenspeler. Van de telefoon voor de rollenspeler moet het telefoonnummer in het bestand vb_klantenbestand_kb.xlsm van de kandidaat ingevuld worden, voordat het op de computer wordt gezet die voor de afname gebruikt wordt (zodat het voor iedere kandidaat in het bestand is opgenomen). Het in te vullen telefoonnummer is afhankelijk van de telefoons die voor de afname gebruikt worden. Het telefoonnummer moet in het bestand ingevuld worden bij de klant met de naam **Niesten**.

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 dit document. 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 de bestanden vr_klantenbestand_kb.xlsm en vr_agenda_kb.xlsm gebruiken en aanvullen met gegevens.

Wanneer de kandidaat klaar is met de voorbereiding kunt u de kandidaat laten starten met het uitvoeren van de opdracht.

Instructie voor de rol van klant

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

Specifieke informatie rol klant

U speelt de rol van een klant die vanochtend (**5 april**) een werkplaatsafspraken niet is nagekomen. U wordt door de kandidaat gebeld omdat u (**mevrouw Niesten**) de werkplaatsafspraken bent vergeten (wanneer de rol door een man wordt gespeeld dan heeft uw vrouw de afspraak gemaakt en maakt u voor haar een nieuwe afspraak).

Als de kandidaat aangeeft dat u verwacht werd voor een werkplaatsafspraken geeft u aan dat u de afspraak voor volgende week in uw agenda heeft staan.

De kandidaat moet voorstellen om een nieuwe afspraak te maken. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf of er een nieuwe afspraak gemaakt kan worden. De kandidaat moet u een afspraak voorstellen op **6 april**, u geeft aan in verband met werk niet te kunnen op 6 april. Een volgende optie die de kandidaat aan moet geven, is op **7 april**. U geeft aan dat een afspraak op 7 april voor u ook niet mogelijk is. Als de kandidaat u een afspraak op **8 april** voorstelt, gaat u akkoord.

De kandidaat moet de afspraak in de werkplaatsagenda plaatsen en de afspraak naar u herhalen. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u of de kandidaat de afspraak nog eens wil herhalen.

De kandidaat moet aangeven dat u nog een e-mail zult ontvangen ter bevestiging van de afspraak en moet u daarvoor om uw e-mailadres vragen (uw e-mailadres is **info@niesten.nl**). Doet de kandidaat dit niet, dan begint u daar zelf niet over.

De kandidaat moet u ter afronding van het gesprek vragen of hij verder nog ergens mee van dienst kan zijn en u vervolgens ter afsluiting nog een fijne dag wensen. Doet de kandidaat dit niet, dan rondt u zelf het gesprek af.

Varieer bij opeenvolgende kandidaten de redenen waarom u een afspraak niet kunt maken. Kies bij opeenvolgende kandidaten achtereenvolgens 8 april, 7 april en 6 april als datum voor een nieuwe afspraak. Volg daarbij eerst de voorgaande specifieke informatie voor de rol van de klant, geef bij het variëren aan dat u een vergissing gemaakt heeft en toch een afspraak op respectievelijk 7 en 6 april kunt maken.

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.