

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](https://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	agenda bijwerken en memo opstellen	ICT-gebruik: webbrowser (offline beschikbare website) uitwerkbijlage	
2	een urenoverzicht maken	ICT-gebruik: Excel	
3	een medewerker beoordelen	ICT-gebruik: mediaplayer	
4	een deelnemer ontvangen	ICT-gebruik: Acrobat Reader	1
5	poststukken verwerken	ICT-gebruik: webbrowser (offline beschikbare website)	6

\* 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_bb.mp4
vr_instructie_EO_A_bb.pdf

<b>bestanden voor de kandidaat</b>	<b>opdracht</b>
CSPE-app.html	1 en 5
vr_urenoverzicht_bb.xlsx	2
vr_telefoongesprek_bb.mp3	3

<b>bestanden voor de examinator</b>	<b>opdracht</b>
vr_folder_nagelverzorging_bb.pdf	4
vr_deelnamebevestiging_versie A_bb.docx vr_deelnamebevestiging_versie B_bb.docx vr_deelnamebevestiging_versie C_bb.docx	4
vr_poststukken_bb.docx	5

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

Bij opdrachten 1 en 5 zit een html-applicatie. Hiervoor dienen de bestanden uit de zip eo-rood-2023-bb klaargezet te worden op een plaats die voor de kandidaat toegankelijk is. Meer informatie hierover vindt u in de Handleiding applicaties CSPE 2023.

Zorg dat er een snelkoppeling op het bureaublad van de kandidaat is naar CSPE-app.html. Als de kandidaat deze opdracht gaat uitvoeren, klikt hij op deze snelkoppeling en vult zijn naam en kandidaatnummer in.

Als de kandidaat klaar is met de opdracht moet hij zijn uitwerking opslaan. Vertel de kandidaat waar hij dit moet doen. U kunt er ook voor kiezen om de uitwerking te laten printen, vertel de kandidaat dan dat hij ook op de knop print moet klikken.

U kunt deze opdrachten op twee manieren nakijken:

- Digitaal: open CSPE-app.html, klik in het inlogscherf op het slotje rechts onderin, vul de nakijksleutel in die u ontvangen hebt, open de uitwerking van de kandidaat.
- Op papier: met de afdruk van de kandidaat.

### 3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

---

#### Opdracht 3

*nodig per kandidaat:*

een hoofdtelefoon

#### Opdracht 4

*nodig per kandidaat:*

- ingerichte servicebalie
- wachtruimte met een stoel
- folder nagelverzorging (geprint)
- deelnamebevestiging (geprint)

#### Opdracht 5

*nodig per kandidaat:*

een werkplek met:

- 5 brievenbakjes
- poststukken (geprint)

### 4 Aanwijzingen

---

#### *Algemene aanbevelingen*

De kandidaat werkt als medewerker van Drogist Natuurlijk Gezond, een winkel voor drogisterijartikelen

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.

#### *Afdrukken instructie examiner en correctievoorschrift*

De instructie examiner en het correctievoorschrift kunnen kleur bevatten. Het is niet noodzakelijk om deze documenten in kleur af te drukken.

## **Opdracht 1**

### *Werktempo*

Bij deze opdracht beoordeelt u ook het werktempo. De kandidaat mag de opdracht eerst doorlezen. Daarna gaat de tijd in. U zorgt ervoor dat de kandidaat ook zelf de tijd in de gaten kan houden. Noteer de begintijd van iedere kandidaat in het correctievoorschrift. U geeft tijdens de uitvoering van de opdracht aan wanneer de kandidaat nog  $\pm 5$  minuten over heeft. Kandidaten die de opdracht niet binnen de gestelde tijd afronden mogen de opdracht wel afmaken. Zodra een kandidaat aangeeft dat hij/zij klaar is met de opdracht, noteert u direct de eindtijd in het correctievoorschrift. Vertel de kandidaat welk tijdstip u hebt genoteerd. Neem de uitwerkbijlage in.

### *Beoordeling*

U beoordeelt eerst of de opdracht inhoudelijk juist is gemaakt (beoordelingsaspect A1a + A1b).

Alleen als de kandidaat voor A1a en A1b samen minimaal drie punten heeft behaald én indien de kandidaat de opdracht binnen 30 minuten heeft voltooid, mag u twee punten voor werktempo toekennen. Als een kandidaat bijvoorbeeld wél binnen de tijd is gebleven, maar (bijna) niets heeft ingevuld, ontvangt de kandidaat niet de punten voor werktempo.

## **Opdracht 4**

### *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 aan een servicebalie een klant ontvangen die zich via e-mail heeft aangemeld voor een presentatie van de nieuwe collectie nagelverzorgingsproducten.

Het gesprek met de klant is afgerond als de klant heeft plaatsgenomen in de wachtruimte.

### *Algemene informatie rol klant*

Een docent of vrijwilliger speelt deze rol, niet een medeleerling of de examinerator. Neem de documenten voor de kandidaat vooraf door ter voorbereiding op deze opdracht.

### *Vorbereiding*

Zorg ervoor dat u het bestand *vr\_folder\_nagelverzorging\_bb* dubbelzijdig heeft geprint en gevouwen. Leg de folder klaar voor de kandidaat bij de servicebalie. De klant heeft (in een jas- of broekzak of tas) een deelnamebevestiging mee. Print hiervoor de bestanden *vr\_deelnamebevestiging\_versie A\_bb*, *versie B\_bb* en *versie C\_bb*. Vul hierop de datum en het tijdstip van de afname van deze opdracht in.

Lees de instructie voor de rol van klant. De instructie staat verderop. In de instructie staat het verloop van het gesprek beschreven.

De kandidaat heeft 10 minuten om zich voor te bereiden op de opdracht. 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 gesprek 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 versie aanbieden.

### *Specifieke informatie rol klant*

#### Versie A

Uw naam is **G. Janssen**. U komt als klant bij Drogist Natuurlijk Gezond en meldt u bij de servicebalie. De kandidaat moet u vragen wat de reden is van uw bezoek. U antwoordt (of vertelt zelf) dat u zich heeft aangemeld voor het bijwonen van de presentatie van de nieuwe collectie nagelverzorgingsproducten.

De kandidaat moet u vragen of u de deelnamebevestiging kunt laten zien. Doet de kandidaat dit niet, dan laat u zelf de deelnamebevestiging zien.

De kandidaat moet u vragen of u in de toekomst ook meldingen over andere presentaties wilt ontvangen. U geeft aan daarin **wel** geïnteresseerd te zijn. Vraagt de kandidaat dit niet, dan zegt u zelf dat u graag in de toekomst ook meldingen wilt blijven ontvangen.

De kandidaat moet u een folder van de collectie nagelverzorgingsproducten overhandigen. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u aan de kandidaat of er een folder over de nagelverzorgingsproducten beschikbaar is. Als de kandidaat u nog steeds geen folder overhandigt, dan vraagt u daar niet naar.

De kandidaat moet u vragen of u nog vragen heeft. Als hij dat doet, stelt u deze vraag: **Krijg ik korting als ik vandaag producten uit deze collectie koop?**

Als hij dat niet doet, stelt u zelf deze vraag.

De kandidaat moet aangeven dat u even mag plaatsnemen en daar mag wachten, totdat u voor de presentatie opgehaald wordt. Als de kandidaat dit niet aangeeft, rondt u zelf het gesprek af en zegt u dat u plaatsneemt tot de presentatie begint.

#### Versie B

Uw naam is **A. de Smidt**. Deze versie is gelijk aan versie A, maar u wilt **geen** meldingen over andere presentaties ontvangen en u stelt een andere vraag:

**Wanneer zijn de producten te koop in de winkel?**

#### Versie C

Uw naam is **W. Boons**. Deze versie is gelijk aan versie A, maar u wilt **geen** meldingen over andere presentaties ontvangen en u stelt een andere vraag:

**Zijn de producten ook te koop in de webshop?**

### **Opdracht 5**

Bij deze opdracht moeten kandidaten poststukken in een brievenboek verwerken en verdelen over brievenbakjes. Druk voor elke kandidaat de vier ingekomen poststukken in het bestand vr\_poststukken\_bb enkelzijdig af.

Zet voor het verspreiden van de interne poststukken vijf brievenbakjes klaar. Label de brievenbakjes met de volgende namen:

- boekhouding
- inkoop
- magazijn
- personeelszaken
- verkoop

## 5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
3	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2023
4	jonny89 / Shutterstock.com Aliya Salsabila / Shutterstock.com
5	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2022

### **Disclaimer**

*Dit materiaal is een product van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en in beheer bij het College voor Toetsen en Examens (CvTE) te Utrecht. CvTE accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van dit materiaal op welke manier dan ook. CvTE heeft conform de wettelijke bepalingen en voor zover mogelijk het auteursrecht op in dit materiaal gebruikt (bronnen)materiaal geregeld. Diegene die desondanks meent zekere rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met het CvTE.*

*Dit materiaal is vrij te gebruiken voor eigen oefening, studie of privégebruik, alsmede schoolgebruik op niet-commerciële basis. Voor alle andere toepassingen geldt dat het gebruik van in dit product verwerkt (bronnen)materiaal niet is toegestaan zonder toestemming van de rechthebbenden. Op eventueel aangepast werk dient duidelijk vermeld te worden dat er sprake is van een aanpassing van een product van CvTE. Elke schijn van bemoeienis of goedkeuring van CvTE met betrekking tot het nieuwe materiaal dient te worden uitgesloten.*