

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](http://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 e-mails verwerken | ICT-gebruik: webbrowser (offline beschikbare website) |      |
| 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:

| instructie voor de kandidaat  |
|-------------------------------|
| vr_instructiefilm_EO_A_kb.mp4 |
| vr_instructie_EO_A_kb.pdf     |

| bestanden voor de kandidaat | opdracht |
|-----------------------------|----------|
| CSPE-app.html               | 1 en 5   |
| vr_urenoverzicht_kb.xlsx    | 2        |
| vr_telefoongesprek_kb.mp3   | 3        |

| bestanden voor de examinerator  | opdracht |
|---|----------|
| vr_folder_nagelverzorging_kb.pdf  | 4        |
| vr_deelnamebevestiging_versie A_kb.docx<br>vr_deelnamebevestiging_versie B_kb.docx<br>vr_deelnamebevestiging_versie C_kb.docx | 4        |
| vr_poststukken_kb.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-kb 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, met

- koffie/thee/water voor de klant
- kopje/glas
- wachtruimte met tafel en stoel
- folder nagelverzorging (geprint)
- deelnamebevestiging (geprint)

#### Opdracht 5

*nodig per kandidaat:*

werkplek, met

- brievenweegschaal
- 2 vensterenveloppen, formaat C5
- 6 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 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 deze 25 minuten. De tijd gaat in zodra de kandidaat in het bestand op de knop Start klikt. In de uitwerking 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 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 25 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 geen 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\_kb 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\_kb, versie B\_kb en versie C\_kb. 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 begint u niet uit eigen beweging over de deelnamebevestiging.

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. Begint de kandidaat niet over deelname aan toekomstige presentaties, dan begint u daar niet uit eigen beweging over.

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.

De kandidaat moet u vragen of u nog vragen heeft. **U vraagt of tijdens de presentatie ook producten gekocht kunnen worden.** Vraagt de kandidaat niet of u verder nog vragen heeft, dan geeft u uit eigen beweging aan dat u graag wilt weten of er tijdens de presentatie ook producten gekocht kunnen worden.

De kandidaat moet u tot slot verwijzen naar een zitplaats en aangeven dat u daar kunt wachten, totdat u voor de presentatie opgehaald wordt. De kandidaat moet aangeven dat dat 5 minuten voor aanvang van de presentatie zal zijn. Doet de kandidaat dit niet, dan zegt u zelf dat u even plaatsneemt. De kandidaat moet u vragen of u iets wilt drinken. U geeft aan **een glas water** te willen drinken. Als de kandidaat u niet vraagt of u iets wilt drinken, dan begint u daar zelf niet over.

#### Versie B

U bent **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

U bent **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 het bestand vr\_poststukken\_kb enkelzijdig af. In dit bestand staan de vier ingekomen poststukken en het uitgaande poststuk. Leg voor iedere kandidaat twee vensterenveloppen met formaat C5 klaar. Wijs de kandidaat waar de brievenweegschaal staat.

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

- boekhouding
- inkoop
- magazijn
- personeelszaken
- verkoop
- uitgaande post

Noteer per kandidaat het gewicht van de envelop die zij afwegen, zodat u dit later kunt beoordelen.

## 5 Bronvermeldingen

| opdracht | bronvermelding afbeeldingen en media                             |
|----------|--|
| 3        | Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2023            |
| 4        | jonny89 / Shutterstock.com<br>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.*