

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

In dit onderdeel maakt de kandidaat een aantal opdrachten in Facet. Hiervoor staat één toetspakket klaar dat door de afnameplanner ingepland moet worden.

Het Facet-deel kan de volgende inhoud bevatten:

- informatie-films voor de kandidaat
- vragen/opdrachten die u handmatig dient te beoordelen in de Facet-corrector
- vragen die automatisch gescoord worden, bijvoorbeeld minitoetsvragen

Overzicht

Alle opdrachten in Facet vormen samen opdracht DF. De overige opdrachten zijn genummerd.

onderdeel D		richttijd: 80 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
DF	<ul style="list-style-type: none">– prijzen berekenen**– een schapindeling maken**– de kassa controleren**– een minitoets maken	ICT-gebruik: Facet	
1	een adviesgesprek voeren		1
2	terugkijken op het voeren van het adviesgesprek		

* akg = aantal kandidaten gelijktijdig. Toetstechnisch advies over het aantal kandidaten dat bij deze praktijkopdracht gelijktijdig beoordeeld kan worden.

** handmatig beoordelen in de Facet-corrector

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

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht DF

- koptelefoon

Opdracht 1

- presentatiemeubel of tafel
- 4 verpakkingen bodycrème (eventueel gebruikte verpakkingen)
- etiketten voor de namen van de producten
- een kassa

4 Aanwijzingen

Algemene aanbevelingen

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

De kandidaat voert in dit fictieve bedrijf verschillende werkzaamheden uit. Om een goed beeld te krijgen van de opdrachten en van de context waarin het examen is geplaatst, wordt u aangeraden de opdrachten eerst zelf te maken.

Volgorde opdrachten

De volgorde van de opdrachten in Facet ligt vast.

De volgorde van de praktijkopdrachten ligt vast.

U zorgt ervoor dat de kandidaat de opdrachten 1 en 2 in deze volgorde maakt.

Afdrukken instructie examinerator en correctievoorschrift

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

Opdracht DF

Afname

De afname in Facet vindt plaats in één zitting die niet onderbroken mag worden.

Een kandidaat maakt de opdrachten in Facet en de overige opdrachten van het onderdeel bij voorkeur op dezelfde dag.

Mocht de afname in Facet niet lukken, neem dan contact op met de helpdesk van Facet. Deze is bereikbaar op telefoonnummer 050 – 599 9925.

Meer informatie vindt u in de septembermededeling bij de vakspecifieke mededelingen.

Opdracht 1

Vorbereiding

- U richt een ruimte in als verkoopruimte.
- U plakt etiketten met de namen van de vier bodycrème-producten op de vier producten. De productnamen corresponderen met die op het informatieblad in het opgavenboekje.
- U plaatst de vier bodycrème-producten op een presentatiemeubel of tafel in de verkoopruimte.
- U zorgt dat er ergens in deze ruimte een kassa staat, zodat de kandidaat tijdens het gesprek daarnaar kan verwijzen. De kassa hoeft niet operationeel te zijn, want de kandidaat gebruikt hem niet in de opdracht.
- U zorgt voor een persoon die de rol speelt van klant, bijvoorbeeld de tweede examiner, een collega-docent of een andere volwassen vrijwilliger. Dit mag geen examenkandidaat zijn.
U als examiner kunt ook niet deze rol op u nemen, omdat u dan minder goed afstand kunt nemen van wat er gebeurt, wat noodzakelijk is om de kandidaat goed te beoordelen.
- Zorg dat de rollenspeler van tevoren kennisneemt van de opdracht en van de hieronder beschreven instructie voor de rol van de klant.

Afname

- Inschatting tijdsduur: per kandidaat ongeveer 15 minuten, afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school.
- Na de 10 minuten voorbereidingstijd van de kandidaat, begeleidt u de kandidaat naar de verkoopruimte waar het gesprek gevoerd wordt. De kandidaat mag het opdrachtenboekje meenemen en tijdens het gesprek gebruiken.

Instructie rol van de klant

- Lees ter voorbereiding de opdracht en bekijk de bijbehorende documenten.
- Lees deze instructie goed door zodat u weet wat u moet doen en hoe het gesprek moet verlopen.

Verloop van het gesprek

- U komt als klant in de verkoopruimte.
- U kijkt naar de uitgestalde bodycrèmes en geeft een duidelijk signaal (bijvoorbeeld een vragende blik) af aan de kandidaat dat u geholpen wilt worden.
- De kandidaat moet daarop het initiatief tot een klantgesprek nemen. Als dit niet gebeurt, start u zelf het gesprek en geeft u aan dat u graag bodycrème wilt kopen.
- De kandidaat stelt u vragen zodat hij/zij u kan informeren en adviseren over bodycrèmes, zoals:
 - Voor wie is de bodycrème?
 - Stelt u bepaalde eisen aan de bodycrème?
 - Welke eigenschappen moet de bodycrème hebben?

Versie A

De kandidaat neemt het initiatief voor de start van het gesprek. Als dit niet gebeurt, start u zelf het gesprek en geeft u aan dat u graag bodycrème wilt kopen. Vervolgens moet de kandidaat u vragen stellen. In deze versie geeft u de volgende antwoorden in reactie op de vragen:

- De bodycrème is voor **uzelf**.
- U wilt een **diervriendelijke** bodycrème.
- De bodycrème moet **snel door de huid opgenomen** worden.

De kandidaat moet u het DNG-huismerk bodycrème normale huid adviseren.

U besluit om de geadviseerde bodycrème van het huismerk te kopen.

Versie B

De kandidaat neemt het initiatief voor de start van het gesprek. Als dit niet gebeurt, start u zelf het gesprek en geeft u aan dat u graag bodycrème wilt kopen. Vervolgens moet de kandidaat u vragen stellen. In deze versie geeft u de volgende antwoorden in reactie op de vragen:

- De bodycrème is voor **mijn oudere moeder**.
- Zij wil een bodycrème die zorgt voor een **soepele huid**.
- De bodycrème moet **de huid intensief verzorgen**.

De kandidaat moet u het DNG-huismerk bodycrème oudere huid adviseren.

U besluit om de geadviseerde bodycrème van het huismerk te kopen.

Versie C

De kandidaat neemt het initiatief voor de start van het gesprek. Als dit niet gebeurt, start u zelf het gesprek en geeft u aan dat u graag bodycrème wilt kopen. Vervolgens moet de kandidaat u vragen stellen. In deze versie geeft u de volgende antwoorden in reactie op de vragen:

- De bodycrème is voor **mijn partner**.
- Hij/zij wil een bodycrème **zonder parfum**.
- De bodycrème moet **volledig natuurlijk zijn**.

De kandidaat moet u het DNG-huismerk bodycrème droge huid adviseren.

U besluit om de geadviseerde bodycrème van het huismerk te kopen.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
DF	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2023

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.