

versie rood, onderdeel **A**

profielmodule 2 – secretarieel

**profielvak-cspe E&O – BB**

**instructie examinator**

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	bezoeken plannen in de agenda	ICT-gebruik: Chrome	
2	een bezoeker ontvangen en registreren	ICT-gebruik: Chrome	1
3	het klantenbestand bijwerken	ICT-gebruik: Excel bijlage	
4	e-mails verwerken	ICT-gebruik: Chrome	
5	een inkomend telefoongesprek afhandelen		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. U ontvangt deze bestanden bij zending C.

instructie voor de kandidaat
vr_instructiefilm_EO_A_bb.mp4
vr_instructie_EO_A_bb.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
vr_klantenbestand_bb.xlsx	3

bestanden voor de examiner	opdracht
vr_kaartjes_bb.pdf	2
vr_bezoekerslijst_bb.docx	2
vr_telefoonlijst_bb.docx	5
vr_telefoonnotitie_bb.pdf	5
correctievoorschrift: BP-1700-r-24-1-A-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

## **CSPE-app**

Bij opdrachten 1, 2 en 4 zit een html-applicatie. Hiervoor dient u de CSPE-app op te starten in Chrome via de url [cspe-app.cito.nl](https://cspe-app.cito.nl). Meer informatie hierover vindt u in de Handleiding applicaties CSPE 2024.

Zet de CSPE-app voor iedere kandidaat die u tegelijk examineert open op het device dat de kandidaat gaat gebruiken.

Om in te loggen in de CSPE-app gebruikt u de aan u verstrekte inloggegevens.

Als de kandidaat klaar is met de opdracht moet hij zijn uitwerking opslaan. Vertel de kandidaat waar hij dit moet doen. Controleer vooraf of de kandidaat op die locatie ook schrijfrechten heeft.

U kunt deze opdrachten als volgt nakijken: open [cspe-app.cito.nl](https://cspe-app.cito.nl), log in en klik op Nakijken. Open in dat scherm het .antw-bestand met de uitwerking van de kandidaat.

## **3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen**

---

### **Opdracht 2**

een ingerichte servicebalie met:

- een computer of laptop met de cspe-app
- 5 parkeerkaartjes (geprint)
- 5 kaartjes met wificode (geprint)
- 5 bezoekerspassen (geprint, zie hfdst 4)
- de bezoekerslijst (geprint)
- pennen
- een notitieblok
- klokje of horloge
- wachtruimte met stoel

### **Opdracht 5**

- een telefoon/device die geschikt is om naar andere interne toestellen door te verbinden
- een instructie voor het doorverbinden (zie hfdst 4)
- de telefoonlijst (geprint, zie hfdst 4)
- 5 telefoonnotitieformulieren (geprint)

## **4 Aanwijzingen**

---

### *Algemene aanbevelingen*

De kandidaat werkt als medewerker van Modehuis Esperia, een kledingwinkel met een uitgebreid assortiment.

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 opdrachten binnen dit onderdeel kunnen in willekeurige volgorde afgenomen worden.

## **Opdracht 2**

### *Afname*

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 20 minuten per kandidaat.

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt. In deze opdracht moet de kandidaat aan een servicebalie een bezoeker ontvangen die een afspraak heeft met een collega. De kandidaat voert de gegevens van de bezoeker in een digitaal systeem in. Het gesprek met de bezoeker is afgerond als de kandidaat dit aangeeft.

### *Algemene informatie rol bezoeker*

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*

Verzamel alle materialen zoals aangegeven in hoofdstuk 3 van deze instructie. Zorg ervoor dat u het bestand vr\_kaartjes\_bb enkelzijdig heeft geprint en de kaartjes los heeft geknipt. Maak de 5 bezoekerspassen, bijvoorbeeld met een kaartje met een veiligheidsspeld aan de achterkant of een plastic badge met clip/speld waar een kaartje in geschoven kan worden. Knip hiervoor de kaartjes eventueel op maat.

Zorg voor een ingerichte servicebalie met een computer waarop de kandidaat de CSPE-app kan openen. Vul vlak voor het gesprek de bezoekerslijst in. Vul het tijdstip van de afspraak in bij de naam behorend bij versie A, B of C. Het tijdstip is een kwartier later dan het moment waarop het gesprek met de kandidaat plaatsvindt. Bijvoorbeeld: als het gesprek met kandidaat (versie B) om 13.30 uur start, vult u bij de naam W. van Vliet 13.45 uur in. Op de andere regels vult u een willekeurig tijdstip in.

In de instructie voor de rol van de bezoeker staat het verloop van het gesprek beschreven. Neem de kandidaat mee naar de ruimte met de servicebalie. De kandidaat heeft 10 minuten om zich voor te bereiden op de opdracht. U vertelt de kandidaat dat hij een bezoeker kan verwachten. De kandidaat mag alle documenten tijdens de opdracht erbij houden.

### *Instructie voor de rol van bezoeker*

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.

## Versie A

U speelt de rol van bezoeker en loopt naar de balie. De kandidaat moet u op een professionele manier begroeten en vragen waar hij u mee kan helpen. U geeft aan dat u een afspraak heeft. De kandidaat moet u vragen naar uw naam, om te controleren of u op de lijst met aangemelde bezoekers staat. Uw naam is **De Waal**. Doet de kandidaat dit niet, dan stuurt u daar niet op.

Daarna moet de kandidaat uw gegevens invullen. Hiervoor dient de kandidaat u de volgende vragen te stellen:

- Wat is uw voorletter?
- Komt u namens een bedrijf of particulier?
- Indien bedrijf: Wat is de naam van het bedrijf?
- Met wie heeft u een afspraak?
- Hoe laat heeft u een afspraak?

U geeft de volgende antwoorden:

- **G. (de Waal)**
- **Bedrijf**
- **Waal Marketing**
- **Kaira Westerveld**
- **10 minuten later dan het tijdstip van het gesprek**

Indien de kandidaat de applicatie niet opent en/of geen vragen stelt, mag u hier eenmalig op sturen. U vraagt dan bijvoorbeeld of de kandidaat nog gegevens moet noteren.

Na het invullen van de applicatie moet de kandidaat u een bezoekerspas overhandigen en vertellen dat u die zichtbaar dient te dragen tijdens het bezoek. De kandidaat moet u vragen of u een parkeerkaart en wificode nodig heeft. U geeft aan dat u **geen** parkeerkaart nodig heeft, maar **wel** de wificode. De kandidaat moet u een kaartje overhandigen met de wificode. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u hier niet zelf om.

De kandidaat moet u vragen of u zich na afloop van de afspraak wilt afmelden bij de servicebalie. Vervolgens moet de kandidaat u laten weten dat u op het tijdstip van de afspraak opgehaald wordt en u vragen om plaats te nemen in de wachtruimte. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf waar u plaats kunt nemen.

## Versie B

Zoals versie A, maar met onderstaande gegevens:

- Voorletter en achternaam: **W. van Vliet**
- Bedrijf of particulier: **bedrijf**
- Naam bedrijf: **Van Vliet accountants**
- Afspraak met: **Karim Sahin**
- Tijdstip: **10 minuten later dan het tijdstip van het gesprek**
- U geeft aan dat u **wel** een parkeerkaart nodig heeft, maar **geen** wificode.

## Versie C

Zoals versie A, maar met onderstaande gegevens:

- Voorletter en achternaam: **Z. Ziani**
- Bedrijf of particulier: **bedrijf**
- Naam bedrijf: **Modehuis Zahra**
- Afspraak met: **Marja de Bruin**
- Tijdstip: **10 minuten later dan het tijdstip van het gesprek**
- U geeft aan dat u **geen** parkeerkaart nodig heeft, maar **wel** de wificode.

### Opdracht 3

In het Excel-bestand bevindt zich een verborgen werkblad 'klantenbestand docent'. Op dit werkblad zijn cellen die de kandidaat op het werkblad 'klantenbestand' heeft gewijzigd blauw gemarkeerd. In deze cellen staat **wel** de oorspronkelijke inhoud. U kunt dit werkblad tijdens het nakijken gebruiken om te zien welke cellen door de kandidaat gewijzigd zijn.

Klik met de rechter muisknop op de naam van het werkblad (klantenbestand) en kies in het menu dat verschijnt voor 'zichtbaar maken'. Indien de kandidaat de sortering heeft aangepast, sorteert u voor u begint met nakijken de gegevens op het werkblad van de kandidaat op klantnummer van laag naar hoog.



### Opdracht 4

Deze opdracht bevat geen printknop. U kunt deze opdracht alleen digitaal nakijken via de CSPE-app.

### Opdracht 5

#### *Afname*

De afname bedraagt ongeveer 15 minuten per kandidaat, inclusief inlezen door de kandidaat en beoordeling door de examinator.

In deze opdracht moet de kandidaat op een werkplek een leverancier telefonisch te woord staan. De opdracht is afgerond als het telefoongesprek is afgesloten.

#### *Algemene informatie rol leverancier*

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

### *Vorbereiding*

De kandidaat voert deze opdracht uit op een werkplek waar zich een telefoon/device bevindt die geschikt is om naar andere nummers door te verbinden. Dit mag zowel een telefoon als een device met bijvoorbeeld Microsoft Teams zijn. Hierbij legt u een duidelijke instructie hoe de kandidaat moet doorverbinden, deze maakt u zelf en is afhankelijk van het device. Controleer van tevoren of de verbinding en het geluid werken.

Ook legt u een geprinte telefoonlijst met de telefoonnummers/contactgegevens van vijf afdelingen: inkoop (met een werkend telefoonnummer), verkoop, financiën, magazijn, administratie. Deze laatste vier hoeven geen werkend nummer te hebben. Pas indien nodig de telefoonlijst aan, als dit voor de opdracht binnen uw school noodzakelijk is.

Het is **niet** de bedoeling dat de telefoon waar naar doorverbonden wordt, opgenomen wordt. Er hoeft dus niemand bij de telefoon te zitten.

Print vijf exemplaren van het telefoonnotitieformulier en leg deze klaar op de werkplek.

### *Instructie voor de rol van leverancier*

U belt de kandidaat vanwege een probleem met de order die geplaatst is. U vraagt om doorverbonden te worden, maar de betreffende collega blijkt niet bereikbaar. De kandidaat moet uw vraag en het terugbelverzoek noteren in een telefoonnotitie. De kandidaat mag in principe uw vraag niet zelf beantwoorden. Doet de kandidaat dit toch, dan bedankt u de kandidaat voor de informatie en geeft u aan dat u hiermee geholpen bent.

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

#### Versie A

U bent Peter/Petra van Zee van de firma Schoen op maat.nl (Herenweg 94, 2081 KS Gouda, 0182-561234, e-mail: info@schoenopmaat.nl, leverancier van Modehuis Esperia). U vraagt of u Dirk Wander van de afdeling inkoop kunt spreken. De kandidaat dient u te vragen waarvoor u belt, doet hij dat niet dan begint u daar zelf niet over. De kandidaat moet u doorverbinden met de afdeling inkoop, maar daar blijkt niemand bereikbaar. De kandidaat moet het initiatief nemen om een telefoonnotitie te maken met een terugbelverzoek. U noemt de gevraagde gegevens en geeft een korte omschrijving van de vraag: **het betreft de bestelling die gisteren geplaatst is. U vraagt zich af of deze aantallen wel juist zijn. U moet voor morgen 12.00 uur teruggebeld worden, omdat anders de bestelling niet op tijd geleverd kan worden.** Neemt de kandidaat niet het initiatief tot het maken van de telefoonnotitie, dan vraagt u zelf of u morgen voor 12.00 uur teruggebeld kunt worden. De kandidaat moet u vragen of hij/zij u nog ergens anders mee kan helpen. U heeft geen andere vragen en bedankt de kandidaat voor de hulp.

#### Versie B

Hetzelfde als versie A, alleen belt u vanwege het volgende probleem: **het betreft de bestelling die gisteren geplaatst is. De ingevoerde artikelnummers komen niet overeen met de genoemde artikelen.**

**U wilt graag voor morgen 10.00 uur teruggebeld worden, omdat anders de bestelling niet op tijd geleverd kan worden.**

Versie C

Hetzelfde als versie A, alleen belt u vanwege het volgende probleem: **het betreft de bestelling die gisteren geplaatst is. U ziet dat de bestelling net onder het aantal zit dat voor de extra korting in aanmerking komt.**

**U wilt graag voor morgen 14.00 uur teruggebeld worden, omdat dit anders niet in de factuur verwerkt kan worden.**

## 5 Bronvermeldingen

---

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
2-4-5	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2024

### **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.*