

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 C		richttijd: 45 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	een flyer maken en een vraag beantwoorden	ICT-gebruik: programma naar keuze	
2	kassahandelingen uitvoeren		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_C_gl.mp4
vr_instructie_EO_C_gl.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
map afbeeldingen	1

bestanden voor de examinerator	opdracht
vr_formulier_klantenkaart_gl.pdf	2
vr_actieposter_gl.pdf	2
vr_prij斯卡arten_gl.pdf	2
correctievoorschrift: GP-1700-r-24-1-C-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 2

nodig per kandidaat:

- een kassa, inclusief geldlade gevuld met wisselgeld
- drie paar sokken
- een T-shirt
- een broek
- een afdruk van de prijskaarten behorend bij de sokken, het T-shirt en de broek: vr_prijskaarten_gl, zie toelichting verderop
- textieltang/aanschietslang, speldjes of touw (om prijskaarten te bevestigen)
- een afdruk (bij voorkeur in kleur) van de poster met aanbieding: vr_actieposter_gl
- een A4-folderstandaard
- een bakje/mandje om de sokken in te presenteren
- voldoende afdrukken van het aanvraagformulier klantenkaart: vr_formulier_klantenkaart_gl
- een brievenbak met titel 'aanvraagformulier leeg'
- een brievenbak met titel 'aanvraagformulier ingevuld'
- enkele papieren draagtassen
- kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, schaar, nietmachine etc.

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 1

Afname

U vertelt de kandidaat welk programma gebruikt moet worden.

Opdracht 2

Afname

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 25 minuten per kandidaat, inclusief inlezen door de kandidaat en beoordeling door de examinator.

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt. U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich 5 minuten voor te bereiden op het gesprek. De kandidaat werkt hierna zelfstandig bij het afrekenpunt. Vervolgens verschijnt er een klant, een rol die wordt gespeeld door de tweede examinator (zie toelichting verderop).

Vorbereiding

U richt een afrekenpunt in. Het afrekenpunt is een balie met:

- voldoende werkruimte.
- een functionerende kassa, inclusief een geldlade gevuld met wisselgeld, waarbij munten van 1 en 2 cent ontbreken.
- een aantal papieren draagtassen.
- een brievenbak met de titel ‘aanvraagformulier leeg’, u vult de brievenbak met meerdere exemplaren van het aanvraagformulier klantenkaart: vr_formulier_klantenkaart_gl.
- een brievenbak met de titel ‘aanvraagformulier ingevuld’.
- een A4-folderstandaard met daarin een afdruk (bij voorkeur in kleur) van vr_actieposter_gl.
- drie paar sokken die in de aanbieding zijn, gepresenteerd in bijvoorbeeld een mandje. U voorziet de drie paar sokken op dezelfde manier van een prijskaart, bijvoorbeeld met een textieltang/aanschietslang, speldje of touw. De verkoopprijs van een paar sokken is € 1,95. U vindt de prijskaarten in het bestand vr_prijskaarten_gl. Bij voorkeur drukt u de prijskaarten af op stevig papier, vervolgens knipt/snijdt u de prijskaarten in het juiste formaat. Aan de bovenzijde van elke prijskaart maakt u een gaatje, bijvoorbeeld met een perforator.
- een aantal kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, schaar, nietmachine etc.

Verder voorziet u, op dezelfde wijze als zojuist bij de sokken, een T-shirt (€ 28,90) en een broek (€ 39,90) van de juiste prijskaart.

Algemene informatie rol klant

Het initiatief tijdens het gesprek ligt zo veel mogelijk bij de kandidaat. Waar nodig is de klant kritisch en vraagt om verduidelijking, maar hij brengt de kandidaat niet in verwarring.

In de medewerkersinstructie is niet opgenomen dat een artikel na het afrekenen gevouwen aan de klant overhandigd moet worden. Het opvouwen van een artikel maakt dan ook geen deel uit van de beoordeling.

Om de geheimhouding zo veel mogelijk te waarborgen, zijn van deze opdracht twee varianten beschikbaar. Zo kunt u achtereenvolgende kandidaten een andere variant aanbieden.

Specifieke informatie rol klant, variant A

U bezoekt Modehuis Esperia met een portemonnee die gevuld is met voldoende munten en bankbiljetten. U loopt met een T-shirt naar het afrekenpunt. U wacht tot de kandidaat u begroet. Indien dit niet gebeurt, begroet u zelf de kandidaat.

De kandidaat moet u wijzen op de actie. Doet de kandidaat dit, dan gaat u over tot aanschaf van drie paar sokken. Wijst de kandidaat u niet op de actie, dan toont u zelf interesse en gaat u ook over tot aanschaf van drie paar sokken.

Vervolgens moet de kandidaat u vragen of u een klantenkaart heeft. Dat is niet het geval. De kandidaat moet u vervolgens de voordelen van de klantenkaart noemen. Vraagt de kandidaat niet of u een klantenkaart heeft, dan vraagt u zelf of Modehuis Esperia een klantenkaart heeft (en wat de voordelen daarvan zijn).

U geeft aan dat u een klantenkaart wilt. De kandidaat vult vervolgens het aanvraagformulier in. Indien het aanvraagformulier niet ter sprake komt, zegt u: "Moet ik mijn gegevens dan niet achterlaten? Op een aanvraagformulier of zoiets?"

De gevraagde gegevens op het aanvraagformulier, bepaalt u zelf.

Het totaalbedrag van uw aankoop is € 31,16 of € 31,15 ((€ 28,90 + € 1,95 + € 1,95) - 5% korting). Noemt de kandidaat een ander bedrag, dan zegt u: "Oh... Klopt dit bedrag wel?", hiermee biedt u de kandidaat, zonder de fout expliciet te benoemen, eenmaal de mogelijkheid zijn fout te herstellen. Blijft het totaalbedrag onjuist, dan gaat u tóch over tot aanschaf.

U rekt contant af met twee biljetten van € 20. Indien de kandidaat geld bij vraagt, gaat u in op dit verzoek met een maximum van € 1.

Indien eerder een onjuist totaalbedrag is genoemd, rekt u contant af, waarbij u ervoor zorgt dat de kandidaat u maximaal € 10 aan wisselgeld moet teruggeven.

Geeft de kandidaat u een onjuist bedrag aan wisselgeld terug, dan zegt u: "Oh... Klopt dit wel?", zodat de kandidaat de fout kan herstellen.

De kandidaat moet op eigen initiatief u de kassabon overhandigen. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u er zelf om.

De kandidaat moet u vragen of u een draagtas wilt. U gaat in op dit aanbod. Doet de kandidaat dit niet, dan geeft u zelf aan dat u een draagtas wilt. Neemt de kandidaat niet op eigen initiatief afscheid, dan wenst u ter afscheid de kandidaat nog een fijne dag. De opdracht is beëindigd nadat de kandidaat of de klant afscheid heeft genomen.

Specifieke informatie rol klant, variant B

Variant B is identiek aan variant A, echter u loopt niet met een T-shirt naar het afrekenpunt, maar met een broek.

Het totaalbedrag van uw aankoop is € 41,61 of € 41,60 ((€ 39,90 + € 1,95 + € 1,95) - 5% korting). U rekt af met één biljet van € 50.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
1-2	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2024
1	Mehmet Cetin / shutterstock.com HollyHarry / shutterstock.com B.Forenius / shutterstock.com musakargo / shutterstock.com
2	GoodStudio / shutterstock.com

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.