

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 C		richttijd: 120 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	<ul style="list-style-type: none">– programmeren– helpdeskopdracht en telefoongesprek– minitoetsvragen maken	ICT-gebruik: Facet, 3 varianten en Scratch App (offline editor)	4 1

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

Opdracht 1

Voor deze opdracht staat één toetspakket klaar dat door de afnameplanner ingepland moet worden.

De kandidaat maakt alle vragen van dit onderdeel in Facet. U beoordeelt een deel van de vragen in de Facet-corrector.

2 ICT-gebruik

Bij dit onderdeel horen de volgende bestanden. U ontvangt deze bestanden bij zending C.

instructie voor de kandidaat
vr_instructiefilm_MVI_C_kb.mp4
vr_instructie_MVI_C_kb.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
map onderdeel C	1

bestanden voor de examinator
Handboek helpdesk Pretpark Loopingland_KB-GL.docx
correctievoorschrift: KP-1500-r-24-1-C-c.pdf
vr_digitaal_correctievoorschrift_MVI_kb.xlsx

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

- koptelefoon of oortjes
- een computer voor Facet
- een computer voor Scratch
- Scratch App (offline editor) vanaf versie 3.29.1
- een telefoon of een device met Zoom/Microsoft Teams

4 Aanwijzingen

Vorbereiding

Alle opdrachten vereisen een gedegen voorbereiding van de examinerator. Het wordt aanbevolen om voorafgaand aan de afname dit examen zelf te maken. U bent dan goed op de hoogte van de inhoud van het examen.

De kandidaten maken gebruik van de Scratch App.

Dit is een offline editor. Deze kunt u downloaden via <https://scratch.mit.edu/download>

Werk met de laatste versie van Scratch (vanaf versie 3.29.1). Van Scratch zijn er verschillende versies, waardoor het beeld voor kandidaten er anders uit kan zien dan de aangeleverde werkwijze en afbeeldingen in de opdracht. Mocht dit zorgen voor onduidelijkheden voor de kandidaten, dan kunt u deze verduidelijken tijdens de opdracht.

Digitale bestanden

Controleer of de aangeleverde bestanden werken en geschikt zijn voor de programma's die u gebruikt.

Aan het begin van het examen vertelt u de kandidaten waar ze de digitale bestanden kunnen vinden en waar ze hun eigen bestanden moeten opslaan.

Controleer of de kandidaat alle digitale bestanden heeft ingeleverd voordat hij uit de examenruimte vertrekt.

Volgorde opdrachten

De opdrachten moeten worden uitgevoerd in de volgorde zoals ze in het onderdeel zijn opgenomen.

Afname

Opdracht 1

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

Mocht de afname in Facet niet lukken, neem dan contact op met de helpdesk van Facet.

Deze is bereikbaar op telefoonnummer 050-599 9925.

Indeling onderdeel

opdracht	voor de kandidaat	beoordeling door de examinator
programmeren	in Facet	in het papieren correctievoorschrift
helpdeskopdracht	in Facet	in de Facet-corrector met toelichting in het papieren correctievoorschrift
telefoongesprek	in Facet	in het papieren correctievoorschrift
minitoetsvragen	in Facet	worden automatisch gescoord in Facet

Als de kandidaat tijdens het uitvoeren van een van de praktische opdrachten vastloopt, mag u de kandidaat weer op weg helpen. U rekent dan echter de desbetreffende stap in de opdracht onjuist.

Programmeren

Zorg ervoor dat de kandidaat zijn Scratch-code kan opslaan.

Dit kunt u doen door op het bureaublad een map uitwerking_kandidaat te maken. Als de kandidaat klaar is met de Scratch-code, kopieert u deze map naar uw eigen opslag om de code na te kunnen kijken en leegt u de map voor de volgende kandidaat. U leegt ook de prullenbak.

Helpdeskopdracht en telefoongesprek

Print voor het aantal kandidaten dat u gelijktijdig examineert een exemplaar van het aangeleverde handboek. De kandidaten gebruiken het handboek om de meldingen te beantwoorden en de klant op passende wijze te helpen. Zorg ervoor dat de eerste kandidaat voor het telefoongesprek voldoende tijd heeft gehad om het handboek te lezen.

Tijdens het maken van de helpdeskopdracht voeren de kandidaten ook om de beurt het telefoongesprek. Laat het telefoongesprek in een aparte ruimte plaatsvinden.

Er moet steeds een kandidaat gehaald worden voor het voeren van het telefoongesprek. Houd rekening met ongeveer 5 minuten per telefoongesprek.

Telefoongesprek

U vertelt de kandidaat waar, wanneer en hoe het gesprek plaatsvindt. U geeft de kandidaat het device waarop hij gebeld wordt. Dit mag zowel een telefoon als een device met bijvoorbeeld Microsoft Teams of Zoom zijn. Zorg er daarbij wel voor dat het beeld uitgeschakeld is. Controleer van tevoren of de verbinding en het geluid werken.

Voor het telefoongesprek is een rollenspeler nodig. Voor een objectieve beoordeling is het nodig dat de rol gespeeld wordt door een collega of vrijwilliger en niet door u of een medekandidaat.

De kandidaat en de rollenspeler mogen elkaar niet zien. Bij voorkeur zitten ze in gescheiden ruimtes.

Tijdens het gesprek bent u in dezelfde ruimte als de kandidaat. De device die de kandidaat gebruikt staat op luidspreker, zodat u ook de tekst van de rollenspeler kunt horen. Eventueel kunt u het rollenspel beoordelen na overleg met de rollenspeler.

Instructie rollenspeler bij telefoongesprekken

Kies een van onderstaande klantnamen:

- Aart van Schijndel
- Meggie Bode

Algemene instructie

- U bent medewerker bij Loopingland, maar hebt weinig ICT-kennis.
- U wacht af wat de kandidaat zegt als hij/zij de telefoon opneemt. Als de kandidaat u niet begroet, groet u ook niet.
- U stelt een van de gebruikersvragen.
- Als de kandidaat een te ICT-inhoudelijk antwoord geeft, stelt u één keer een verduidelijkende vraag.
- Als de kandidaat niet tot een afsluiting van het gesprek komt, doet u dit.

Kies een van de gebruikersvragen:

- 1 Ik heb een mailtje ontvangen van de bank met een betaallink en het bericht dat ik een openstaande rekening vandaag nog moet betalen. Moet ik dit doen? Ik wil niet in de problemen komen.
- 2 Ik heb een mailtje van loopingland.helpdesk@gmail.com ontvangen met een link om een nieuwe werktelefoon te bestellen. Kan ik dat gewoon doen?
- 3 Jullie adviseren het gebruik van een wachtwoordmanager zoals Bitwarden of LastPass. Wat is een wachtwoordmanager? En is het wel veilig om al die wachtwoorden bij elkaar te laten opslaan?

Voorbeeldantwoorden kandidaat:

- 1 Banken zullen nooit dit soort dreigmailtjes versturen. Bel bij twijfel altijd uw bank.
- 2 Wij communiceren alleen via het e-mailadres helpdesk@loopingland.nl. Dit is dus zeer waarschijnlijk een phishingmail. Verwijder deze mail meteen!
- 3 Een wachtwoordmanager is een programma dat al jouw wachtwoorden voor je bewaart. Je hoeft dan alleen een hoofdwachtwoord (vaak in combinatie met een vingerafdruk of gezichtsherkenning) te onthouden. En als je zorgvuldig met het hoofdwachtwoord omgaat, is dat veilig. Alle andere wachtwoorden worden versleuteld opgeslagen.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
1	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2024
1	amat-martinez / unsplash.com arthur-chauvineau / unsplash.com elisha-terada / unsplash.com jingda-chen / unsplash.com sharosh-rajasekher / unsplash.com weston / unsplash.com zuza-galczynska / unsplash.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.