

versie blauw, onderdeel **A**

profielmodule 2 – secretarieel

**profielvak-cspe E&O – KB**

**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	een weekendplanning maken	ICT-gebruik: Chrome	
2	een klacht afhandelen		1
3	klantenlijsten samenstellen	ICT-gebruik: Excel	
4	een actie- en besluitenlijst maken	ICT-gebruik: mediaplayer	
5	voicemails verwerken	ICT-gebruik: Chrome	

\* 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
vb_instructiefilm_EO_A_kb.mp4
vb_instructie_EO_A_kb.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
vb_klantenbestand_kb.xlsx	3
vb_vergadering_kb.mp4	4

bestanden voor de examinerator	opdracht
vb_flyerABC_kb.pdf	2
vb_klachtenformulier_kb.pdf	2
vb_waardebonnen_kb.pdf	2
correctievoorschrift: KP-1700-b-24-1-A-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

### CSPE-app

Bij opdrachten 1 en 5 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:

- pennen
- een notitieblok
- 5 lege klachtenformulieren (geprint)
- flyer A, B en C (elk 5 keer geprint)
- 2 waardebonnen (geprint)
- 3 brievenbakken of een folderstandaard voor 3 folders
- een brievenbak met een label 'klachtenformulieren'
- notitiebriefje/post-it (zie hfdst 4)

#### Opdracht 4

- koptelefoon

#### Opdracht 5

- koptelefoon

### 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 ontvangt de kandidaat een bezoeker met een klacht bij de servicebalie. De kandidaat vult hiervoor een klachtenformulier in voor de klant. De bezoeker heeft ook nog een andere vraag. Hiervoor is een flyer beschikbaar.

### *Algemene informatie rol klant*

Een docent of vrijwilliger speelt deze rol, niet een medeleerling of de examinerator. Voor een compleet beeld van deze opdracht wordt u aangeraden óók de documenten van de kandidaat vooraf door te nemen.

### *Vorbereiding*

De omgeving waar de opdracht zich afspeelt bestaat uit een ingerichte servicebalie. Plaats drie brievenbakken of een folderstandaard waar minstens drie verschillende flyers in kunnen worden gepresenteerd op de servicebalie. Zorg dat de flyers zichtbaar zijn voor de klant en de kandidaat. Print van elke flyer vijf exemplaren. Leg de geprinte flyers in de brievenbakjes of de folderstandaard. Print vijf exemplaren van het klachtenformulier en leg deze op een stapeltje op de servicebalie. Print de twee waardebonnen en knip ze los. Leg de waardebonnen naast de klachtenformulieren. Leg het notitieblok en de pennen op de servicebalie. Plaats ook een brievenbak met het label 'klachtenformulieren' op de servicebalie voor de ingevulde klachtenformulieren.

Voor de kandidaat is het belangrijk om te weten dat er geen leidinggevende aanwezig is. Leg daarom een briefje of post-it voor de kandidaat duidelijk zichtbaar op de servicebalie neer. Noteer hierop: *de bedrijfsleider zit vanochtend/vanmiddag in een spoedoverleg en kan niet worden gestoord*. U mag de kandidaat hier ook extra op wijzen.

Lees de instructie voor de rol van klant goed door. De instructie staat verderop. In deze instructie is het verloop van het gesprek beschreven.

De kandidaat heeft 10 minuten om zich voor te bereiden op de opdracht. De kandidaat mag het opdrachtenboekje er tijdens de opdracht bij houden.

### *Instructie voor de rol van klant*

- U loopt naar de servicebalie en begroet de kandidaat of u groet hem/haar terug.
- U heeft een klacht, waarbij de kandidaat een klachtenformulier moet invullen. Mocht de kandidaat u vragen om het formulier zelf in te vullen, dan vraagt u een pen en vult u uw de gegevens zelf in.
- Gebruik als gegevens:
  - D. Bloemen
  - 0613813654
  - d.bloemen@gmail.com
- De kandidaat moet aangeven dat u gebeld wordt door de bedrijfsleider. Ga altijd akkoord met de geboden oplossing, ook al is het niet de juiste.
- 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 varianten beschikbaar. Zo kunt u achtereenvolgende kandidaten een andere variant aanbieden.

#### Variant 1

U heeft een klacht. U woont vlak bij de winkel. Het afgelopen weekend was er 's avonds bij de winkel buiten livemuziek. Dit zorgde voor geluidsoverlast. U moest de volgende dag vroeg werken en door het geluid kon u niet goed slapen. Ook lag er de volgende dag veel rommel in de wijk.

U vindt het prima om door de bedrijfsleider gebeld te worden. U heeft als opmerking dat u graag in de ochtend gebeld wilt worden.

U heeft nog een vraag. U vraagt aan de kandidaat of deze weet of er de komende tijd nog meer activiteiten bij of in de winkel zullen zijn. Hiervoor is een flyer beschikbaar. Wanneer de kandidaat deze niet aanbiedt, vraagt u hier niet naar.

#### Variant 2

U heeft een klacht. U woont vlak bij de winkel. Afgelopen zaterdag stond er een draaimolen op de parkeerplaats van de winkel. Er waren hierdoor maar weinig parkeerplaatsen beschikbaar, waardoor veel bezoekers van de winkel in de buurt gingen parkeren. Er stonden ook auto's op uw eigen terrein.

U vindt het prima om door de bedrijfsleider gebeld te worden. U heeft als opmerking dat u graag in de middag gebeld wilt worden.

U heeft nog een vraag. U vraagt aan de kandidaat of deze weet wanneer er koopzondag is. Hiervoor is een flyer beschikbaar. Wanneer de kandidaat deze niet aanbiedt, vraagt u hier niet naar.

#### Variant 3

U heeft een klacht. U woont vlakbij de winkel. Afgelopen zaterdag was er 's ochtends vroeg om 6 uur een vrachtwagen van Post Direct bij de winkel. Deze leverde goederen af. De medewerkers maakten heel veel geluid: er werd hard gesproken en de chauffeur claxonneerde bij het wegrijden. Dit zorgde voor geluidsoverlast. U was hierdoor heel vroeg wakker en door het geluid kon u niet meer slapen.

U vindt het prima om door de bedrijfsleider gebeld te worden. U heeft als opmerking dat u graag in de avond gebeld wilt worden.

U heeft nog een vraag. U vraagt de kandidaat of deze meer informatie heeft over Post Direct, bijvoorbeeld contactgegevens. Hiervoor is een flyer beschikbaar. Wanneer de kandidaat deze niet aanbiedt, vraagt u hier niet naar.

## 5 Bronvermeldingen

---

<b>opdracht</b>	<b>bronvermelding afbeeldingen en media</b>
2-3-4-5	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.*