

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – 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 B		richttijd: 90 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	een verkoopgesprek voeren en artikelen afrekenen		1
2	een productfoto en een social-mediabericht maken	ICT-gebruik: Word, programma naar keuze voor fotobewerking	4
3	een geldlade gereedmaken		3

* 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
pilot_instructiefilm_EO_B_kb.mp4
pilot_instructie_EO_B_kb.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
pilot_bericht_kb.docx	2

bestanden voor de examinerator	opdracht
pilot_instructie_kassa_kb.pdf	1
pilot_logo_ME_kb.docx	1
pilot_actie_kb.pdf	1
pilot_prijaskaarten_kb.pdf	1
pilot_kasformulier_kb.pdf	3
correctievoorschrift: KP-1722-f-24-1-B-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 1

nodig per kandidaat:

- negen basic katoenen T-shirts in drie verschillende kleuren, per kleur in maat S, M en L, zie toelichting verderop
- een locatie waar de T-shirts gepresenteerd worden, bijvoorbeeld hangend op een kledingrek of liggend op een tafel of schap
- een afdruk van de prijskaarten behorend bij de T-shirts: pilot_prijskaarten_kb, zie toelichting verderop
- textieltang/aanschieltang, speldjes of touw (om prijskaarten te bevestigen)
- een afdruk (A4) van de poster met aanbieding: pilot_actie_kb
- een posterstandaard (A4)
- een afdruk van de instructiekaart kassa: pilot_instructie_kassa_kb
- een kledingvouwplank
- enkele papieren draagtassen
- afdrukken van het logo van Modehuis Esperia (om te bevestigen op de papieren draagtassen): pilot_logo_ME_kb
- een kassa, inclusief een geldlade, gevuld met ruim voldoende munten en biljetten

Opdracht 2

nodig per kandidaat:

- een (opvouwbare) fotobox/lichttent, formaat 40 x 40 x 40 cm of vergelijkbaar
- een fotocamera met statief
- een paar sneakers
- hulpmiddelen en materialen voor het maken van de compositie, zoals ophoogmateriaal, plakband etc.

Opdracht 3

nodig per kandidaat:

- een geldlade gevuld met munten en biljetten, zie toelichting verderop
- een afdruk van het kasformulier: pilot_kasformulier_kb
- een A5-envelop

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

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 30 minuten per kandidaat.

Situatie

De kandidaat heeft al werkervaring opgedaan binnen Modehuis Esperia, maar werkt vandaag voor het eerst op de afdeling waar onder andere de nieuwe collectie T-shirts wordt verkocht. De afdeling bestaat uit twee delen: een artikelpresentatie met T-shirts en een afrekenpunt (zie voorbereiding).

De kandidaat krijgt eerst een korte rondleiding over de afdeling en wordt daarbij op een aantal specifieke elementen gewezen. De rondleiding wordt verzorgd door de examinator (zie toelichting verderop). Na de rondleiding werkt de kandidaat zelfstandig op de afdeling. Vervolgens verschijnt er een klant, een rol die wordt gespeeld door de tweede examinator (zie toelichting verderop).

Vorbereiding

Inrichten verkoopomgeving, artikelpresentatie:

Bij elk van de negen T-shirts verwijdert u eventuele prijskaarten van de winkel waar u de T-shirts hebt aangeschaft. Eventuele was- of maatlabels van de fabrikant hoeven niet verwijderd te worden. De kandidaat moet zelf aan elk T-shirt kunnen zien wat de kleur en/of kledingmaat ervan is.

Bij voorkeur drukt u de prijskaarten af op stevig papier. U knipt/snijdt vervolgens de prijskaarten in het juiste formaat. Aan de bovenzijde van elke prijskaart maakt u een gaatje, bijvoorbeeld met een perforator. U voorziet de negen T-shirts allemaal op dezelfde manier in de hals van een prijskaart, bijvoorbeeld met een textieltang/aanschietslang, speldje of touw. Vervolgens richt u een ordelijke artikelpresentatie in. U bepaalt zelf of de T-shirts hangend (bijvoorbeeld aan een kledingrek) of liggend (bijvoorbeeld op een schap of tafel) worden gepresenteerd. Een onderdeel van de artikelpresentatie is een poster met een aanbieding: pilot_actie_kb.

Inrichten verkoopomgeving, afrekenpunt:

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

- voldoende werkruimte.
- een functionerende kassa, inclusief een geldlade gevuld met voldoende wisselgeld.
- direct naast de kassa een afdruk van de instructiekaart kassa: pilot_instructie_kassa_kb
- een aantal papieren draagtassen.

U voorziet elke draagtas aan beide zijden met een afdruk van het logo van Modehuis Esperia: pilot_logo_ME_kb.

- een kledingvouwplank
- een aantal kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, schaar, nietmachine etc.

Instructie rondleiding door examiner

In de rol van collega van Modehuis Esperia maakt u de kandidaat vertrouwd met de verkoopomgeving. U heet de kandidaat welkom op deze afdeling en loopt naar de artikelpresentatie met de nieuwe collectie T-shirts. U bent summier in het geven van informatie. Benoem uitsluitend:

- dat het om de nieuwe collectie T-shirts gaat in verschillende kleuren en maten.
- dat de T-shirts zijn gemaakt van biologisch katoen.
- dat er deze week een actie geldt (zonder in te gaan op de details).

Vervolgens loopt u samen naar het afrekenpunt. Ondanks dat de kandidaat niet nieuw is bij Modehuis Esperia, maar wél op deze afdeling, stipt u alles nog even aan. Over de kassa zegt u uitsluitend: “Hoe die werkt, dat weet je al.”, een verdere toelichting over het functioneren van de kassa geeft u niet. Vervolgens benoemt u waar op deze afdeling de draagtassen liggen. Voor de ‘zekerheid’ wijst u de kandidaat naar de instructiekaart kassa, die naast de kassa ligt. U zegt: “Neem die nog eens door, de winkel gaat pas over vijf minuten open.”

Informatie rol klant

Algemeen

Het initiatief tijdens het gesprek met de klant 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.

Rondom de artikelpresentatie:

U komt binnen bij Modehuis Esperia en kijkt rustig wat rond. Uw oog valt op de artikelpresentatie. U bent duidelijk geïnteresseerd, voelt wat aan de T-shirts, maar u heeft niet door dat de T-shirts in de aanbieding zijn. U heeft hulp van een medewerker nodig en vraagt in welke maten de T-shirts verkrijgbaar zijn.

U vraagt of de medewerker een T-shirt in maat M, van de kleur van uw keuze, voor u wil pakken. U vouwt het T-shirt vervolgens uit en bekijkt het kritisch. **U vraagt naar het materiaal waarvan de T-shirts zijn gemaakt.** Daarna bekijkt u de prijskaart.

U gaat over tot aanschaf van één T-shirt.

U biedt de kandidaat de mogelijkheid om te vragen of u verder nog iets zoekt (wat niet het geval is).

U vraagt waar u kunt afrekenen.

Uitsluitend indien de kandidaat u wijst op de aanbieding, twijfelt u in eerste instantie en biedt u de kandidaat ruimte om hierop in te spelen. **U gaat in op de aanbieding en vraagt de kandidaat een tweede T-shirt te pakken in maat M in dezelfde kleur.** Als dit tweede T-shirt in dezelfde maat en kleur niet voorradig is, biedt u de kandidaat ruimte om hierop in te spelen. U staat hierbij ook open, zonder expliciet te benoemen, voor een alternatieve kleur. **Wordt u een alternatief geboden, dan gaat u in op het aanbod en schaft twee T-shirts aan. Zo niet, dan geeft u zélf aan een tweede T-shirt te willen in maat M in een andere kleur.**

U biedt de kandidaat de mogelijkheid om te vragen of u verder nog iets zoekt (wat niet het geval is).

U vraagt waar u kunt afrekenen.

Rondom het afrekenpunt:

Heeft de kandidaat u bij de artikelpresentatie niet gewezen op de aanbieding en staat u met één T-shirt bij de kassa, dan vraagt u: **“Dit T-shirt is toch in aanbieding? Ik zag dat zojuist staan bij de artikelpresentatie.”** U biedt de kandidaat ruimte om hierop in te spelen. **U besluit dan alsnog een tweede T-shirt in maat M aan te schaffen. U vraagt de kandidaat dit T-shirt te pakken.**

Indien het totaalbedrag van de twee T-shirts hoger of lager is dan € 14,85, 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.

De kandidaat moet u vervolgens voor € 0,25 een draagtas aanbieden. U gaat op dit aanbod in. **Biedt de kandidaat geen draagtas aan, vraag dan zelf om een draagtas voor u betaalt.**

U betaalt het totaalbedrag van € 15,10 contant met een biljet van € 50. Indien de kandidaat geld bijvraagt, gaat u in op dit verzoek met een maximum van € 1.

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

Opdracht 2

Afname

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 30 minuten per kandidaat.

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt.

Vorbereiding

De afnameomgeving bestaat uit twee verschillende plekken:

- een werkplek (zie toelichting verderop)
De opdracht start zodra de kandidaat plaatsneemt achter deze werkplek.
- een plek waar de kandidaat de productfoto maakt
Hier plaatst u gebruiksklaar de fotobox/lichttent. Het statief en de fotocamera moet de kandidaat zelf instellen.

U spreekt met de kandidaat af hoe de gemaakte foto('s) worden overgezet van de fotocamera naar de computer. De kandidaat moet beschikken over een computerprogramma dat foto's kan bewerken. De gevraagde bewerkingen zijn ook mogelijk in Word of PowerPoint. U communiceert welk computerprogramma de kandidaat moet gebruiken. Om de geheimhouding te waarborgen mag de kandidaat geen gebruikmaken van een zelf meegenomen fotocamera of smartphone.

Op zijn werkplek heeft de kandidaat de beschikking over:

- voldoende werkruimte
- een computer
- een paar sneakers
- hulpmiddelen en materialen voor het maken van de compositie

Opdracht 3

Afname

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 15 minuten per kandidaat.

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt.

Vorbereiding

U vult een geldlade met munten en bankbiljetten volgens het schema hierna. Verder legt u voor de kandidaat een A5-envelop en het kasformulier klaar.

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

kassanummer	variant 1	variant 2	variant 3
munten	aantal	aantal	aantal
€ 0,05	7	6	10
€ 0,10	10	7	6
€ 0,20	6	10	7
€ 0,50	5	5	5
€ 1	6	6	6
€ 2	6	6	6
biljetten	aantal	aantal	aantal
€ 5	3	2	4
€ 10	2	4	3
€ 20	4	3	2
€ 50	5	5	5
€ 100	0	0	0

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
1-2-3	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2024
1	AmazeinDesign / 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.