

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: 120 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	een planning maken	ICT-gebruik: Excel	
2	post verzendklaar maken	ICT-gebruik: Word	
3	een medewerker beoordelen	ICT-gebruik: mediaplayer	
4	werkzaamheden bij de servicebalie uitvoeren	ICT-gebruik: Excel	1
5	controleren en verwerken van wijzigingen	ICT-gebruik: Excel	
6	een minitoets maken	ICT-gebruik: Facet	

* 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:

instructie voor de kandidaat
vr_instructiefilm_EO_A_gl.mp4
vr_instructie_EO_A_gl.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
vr_planning_gl.xlsm	A1
vr_winbrief_gl.docx	A2
vr_filmfragment_EO_gl.mp4	A3
vr_postvakin_gl.xlsm	A4
vr_bestelformulier_bloemstukken_gl.xlsm	A4
vr_gegevensmedewerkers_gl.xlsm	A5

bestanden voor de examinerator	opdracht
vr_waardebonden_gl.pdf	A2
vr_tarievenlijst_poststukken_versturen_gl.pdf	A2
vr_instructie_telefoongesprek_gl.pdf	A3

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

Macrobeveiliging

Veel Word- en Excel-bestanden voor de praktische opdrachten bevatten macro's.

In zowel Word als Excel moeten daarom alle macro's worden ingeschakeld.

In de Handleiding Applicaties die op de dvd met digitale bestanden te vinden is, staat beschreven hoe u dit kunt (laten) doen.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 2

- brievenweegschaal
- enveloppen, per kandidaat:
 - drie enveloppen met afmeting A4
 - drie enveloppen met afmeting A5
 - drie enveloppen met afmeting A6

Opdracht 3

een hoofdtelefoon

Opdracht 4

ingerichte servicebalie, met

- computer
- rekenmachine
- pen en papier
- bakje (om een formulier in te kunnen leggen)

De kandidaat moet tijdens het uitvoeren van de opdracht documenten kunnen afdrukken.

4 Aanwijzingen

Algemene aanbevelingen

De kandidaat werkt als medewerker van tuincentrum Groenhof.

De kandidaat voert in deze fictieve omgeving verschillende werkzaamheden uit. Om een goed beeld te krijgen van de context waarin het examen is geplaatst, wordt u aangeraden de opdrachten eerst zelf te maken.

Opdracht 1

Werktempo

Bij deze opdracht beoordeelt u ook het werktempo. De kandidaat heeft 25 minuten de tijd voor deze opdracht. De kandidaat mag de opdracht eerst doorlezen. De tijd om de opdracht door te lezen, valt buiten het werktempo. De tijd gaat in zodra de kandidaat in het bestand op de knop Start drukt. Op de afdruk komt de tijd te staan die de kandidaat over de opdracht heeft gedaan. Kandidaten die de opdracht niet binnen de gestelde tijd afronden mogen de opdracht wel afmaken.

Beoordeling

U beoordeelt eerst of de planning juist is (beoordelingsaspect A1a).

Alleen als de kandidaat voor A1a minimaal drie punten heeft behaald én indien de kandidaat de opdracht binnen 25 minuten heeft voltooid, mag u twee punten voor werktempo toekennen. Als een kandidaat bijvoorbeeld wél binnen de tijd is gebleven, maar niets heeft ingevuld, ontvangt hij niet de punten voor werktempo.

Opdracht 2

De kandidaten moeten brieven met waardebonnen verzendklaar maken. Er zijn verschillende formaten enveloppen nodig in verband met verschillende formaten waardebonnen, die ongevouwen in de enveloppen moeten. Per kandidaat moeten aanwezig zijn:

- 3 enveloppen A4-formaat
- 3 enveloppen A5-formaat
- 3 enveloppen A6-formaat

De waardebonnen moet u zelf afdrukken (zie bestanden voor de examinerator), op zo dik mogelijk papier (eventueel lamineert u de afgedrukte waardebonnen, in dat geval kunt u met normaal papier volstaan). De kandidaat moet de enveloppen met inhoud kunnen wegen, daarvoor moet een brievenweegschaal beschikbaar zijn. Om het juiste frankeerbedrag op de enveloppen te kunnen noteren moet de kandidaat beschikking hebben over een tarievenlijst. Deze moet u zelf afdrukken (zie bestanden voor de examinerator).

Opdracht 4

Afname

Ongeveer 20 minuten per kandidaat, inclusief inlezen door de kandidaat en beoordeling door de examinerator.

In deze opdracht moet de kandidaat binnengekomen e-mails verwerken en een bestelling van een bloemstuk afhandelen.

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

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

De kandidaat heeft 10 minuten om zich voor te bereiden op de opdracht. U begeleidt de kandidaat naar de plek waar de opdracht uitgevoerd wordt.

De kandidaat mag de documenten tijdens de opdracht erbij houden. De kandidaat moet tijdens de uitvoering van de opdracht e-mails verwerken en het digitale bestelformulier bloemstukken invullen. Het digitale bestelformulier moet tweemaal door de kandidaat afgedrukt worden. Indien de kandidaat niet zelf afdrukken uit de printer mag halen reikt u de kandidaat de gemaakte afdrukken aan. Indien de kandidaat te weinig of te veel afdrukken gemaakt heeft wijst u de kandidaat daar niet op.

Wanneer de kandidaat klaar is met de voorbereiding kunt u de kandidaat laten starten met het verwerken van de e-mails.

Instructie voor de rol van klant

- U loopt naar de servicebalie en begroet de kandidaat of u groet hem/haar terug.
- U wilt een bloemstuk bestellen, waarvoor de kandidaat een digitaal bestelformulier moet invullen. In de varianten, verderop in deze instructie, staat de voor het invullen noodzakelijke informatie.
- Het initiatief tijdens het verkoopgesprek ligt bij de kandidaat. Waar nodig vraagt u om verduidelijking, maar brengt u 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.

Specifieke informatie rol klant

Variant A

U bent klant bij tuincentrum Groenhof en u wilt een bloemstuk laten bezorgen bij uw tante in Driebergen. Uw tante wordt namelijk 80 jaar. U bestelt het bloemstuk bij de kandidaat bij de servicebalie.

Wanneer u naar de servicebalie loopt, is de kandidaat op een computer werkzaamheden aan het uitvoeren. U begroet de kandidaat en geeft aan dat u een bloemstuk wilt laten bezorgen.

U wilt het bloemstuk laten bezorgen bij:

Mevrouw A. de Groot
Hogesteeg 15
3972 JS DRIEBERGEN

U geeft uw telefoonnummer door aan de kandidaat. Dat is:

(06) 531 121 23

Het bloemstuk **mag wel** bij de burens worden bezorgd als uw tante niet thuis is. De bezorgdatum is **over 2 dagen** [noem de juiste datum, 2 dagen na de dag van de afname van het examen]. Het bloemstuk moet in de **ochtend** worden bezorgd.

Bij de bepaling van het formaat van het bloemstuk vraagt u naar de prijzen van de verschillende formaten, als de kandidaat die niet uit eigen initiatief aangeeft. U kiest voor een **standaard** bloemstuk en u kiest zelf **2** kleuren die in het bloemstuk verwerkt moeten worden.

De boodschap op het kaartje wordt:

Lieve tante Agaath,
Hartelijk gefeliciteerd met uw verjaardag!
Liefs,
[uw eigen voornaam]

Als de kandidaat u niet vraagt of er een kaartje bij het bloemstuk moet, geeft u aan dat u die wens heeft. De kandidaat moet u vervolgens vragen om de tekst op papier te schrijven. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u om pen en papier om de tekst op te kunnen schrijven.

U vraagt of het mogelijk is om een vaas aan de bestelling toe te voegen. Als de kandidaat niet uit eigen initiatief aangeeft wat de prijs van een vaas is, vraagt u **wat een vaas kost bij een standaard formaat bloemstuk**. U kiest er vervolgens voor om een vaas aan de bestelling toe te voegen.

De kandidaat moet aangeven wat de totale prijs voor de bestelling is en u voor akkoord het bestelformulier laten ondertekenen. Indien de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u hoe de bestelling afgerekend moet worden. Bedank de kandidaat en neem afscheid.

Variant B

U bent klant bij tuincentrum Groenhof en u wilt een bloemstuk laten bezorgen bij een goede vriend in Zevenaar. Uw vriend heeft namelijk een nieuwe baan. U bestelt het bloemstuk bij de kandidaat bij de servicebalie.

Wanneer u naar de servicebalie loopt, is de kandidaat op een computer werkzaamheden aan het uitvoeren. U begroet de kandidaat en geeft aan dat u een bloemstuk wilt laten bezorgen.

U wilt het bloemstuk laten bezorgen bij:

Jacobus de Vries
Molenstraat 34
6901 ZD ZEVENAAR

U geeft uw telefoonnummer door aan de kandidaat. Dat is:

(06) 242 927 34

Het bloemstuk **mag wel** bij de burens worden bezorgd als uw vriend niet thuis is. De bezorgdatum is **over 3 dagen** *[noem de juiste datum, 2 dagen na de dag van afname van het examen]*. Het bloemstuk moet in de **avond** worden bezorgd.

Bij de bepaling van het formaat van het bloemstuk vraagt u naar de prijzen van de verschillende formaten, als de kandidaat die niet uit eigen initiatief aangeeft. U kiest voor een **large** bloemstuk en u kiest zelf **2** kleuren die in het bloemstuk verwerkt moeten worden.

Als de kandidaat u niet vraagt of er een kaartje bij het bloemstuk moet, geeft u aan dat u die wens heeft. De kandidaat moet u vervolgens vragen om de tekst op papier te schrijven. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u om pen en papier om de tekst op te kunnen schrijven.

De boodschap op het kaartje wordt:

Beste Jacobus,
Hartelijk gefeliciteerd met de nieuwe baan!
Groetjes,
[uw eigen voornaam]

U vraagt of het mogelijk is om een vaas aan de bestelling toe te voegen. Als de kandidaat niet uit eigen initiatief aangeeft wat de prijs van een vaas is, vraagt u **wat een vaas kost bij een large formaat bloemstuk**. U kiest er vervolgens voor om een vaas aan de bestelling toe te voegen.

De kandidaat moet aangeven wat de totale prijs voor de bestelling is en u voor akkoord het bestelformulier laten ondertekenen. Indien de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u hoe de bestelling afgerekend moet worden. Bedank de kandidaat en neem afscheid.

Variant C

U bent klant bij tuincentrum Groenhof en u wilt een bloemstuk laten bezorgen bij uw dochter in Vierhouten. Uw dochter heeft namelijk haar rijbewijs gehaald. U bestelt het bloemstuk bij de kandidaat bij de servicebalie.

Wanneer u naar de servicebalie loopt, is de kandidaat op een computer werkzaamheden aan het uitvoeren. U begroet de kandidaat en geeft aan dat u een bloemstuk wilt laten bezorgen.

U wilt het bloemstuk laten bezorgen bij:

Alisha Jansen
Reelaan 2
8076 PK VIERHOUTEN

U geeft uw telefoonnummer door aan de kandidaat. Dat is:

(06) 657 941 45

Het bloemstuk **mag wel** bij de burens worden bezorgd wanneer uw dochter niet thuis is. De bezorgdatum is **morgen** *[noem de juiste datum, 1 dag na de dag van afname van het examen]*. Het bloemstuk moet in de **middag** worden bezorgd.

Bij de bepaling van het formaat van het bloemstuk vraagt u naar de prijzen van de verschillende formaten, als de kandidaat die niet uit eigen initiatief aangeeft. U kiest voor een **extra large** bloemstuk en u kiest zelf **3** kleuren die in het bloemstuk verwerkt moeten worden.

Als de kandidaat u niet vraagt of er een kaartje bij het bloemstuk moet, geeft u aan dat u die wens heeft. De kandidaat moet u vervolgens vragen om de tekst op papier te schrijven. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u om pen en papier om de tekst op te kunnen schrijven.

De boodschap op het kaartje wordt:

Lieve Alisha,
Gefeliciteerd met je rijbewijs!
Liefs,
Papa en mama

U vraagt of het mogelijk is om een vaas aan de bestelling toe te voegen. Als de kandidaat niet uit eigen initiatief aangeeft wat de prijs van een vaas is, vraagt u **wat een vaas kost bij een extra large formaat bloemstuk**. U kiest er vervolgens voor om een vaas aan de bestelling toe te voegen.

De kandidaat moet aangeven wat de totale prijs voor de bestelling is en u voor akkoord het bestelformulier laten ondertekenen. Indien de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u hoe de bestelling afgerekend moet worden. Bedank de kandidaat en neem afscheid.

5 Bronvermeldingen

Africa Studio/shutterstock.com
dibevo3_Marktdata_Nieuws_20191210195901.png/Dibevo
tarievenlijst postnl.nl /postnl.nl

Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling heeft ernaar gestreefd de auteursrechten op hier gebruikt materiaal te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Wie desondanks meent zekere rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met Cito.

Een compleet overzicht van gebruikte afbeeldingen is opvraagbaar.