

versie rood, onderdeel D

profielmodule 1 – commercieel

profielvak-cspe E&O – BB

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](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 D			richttijd: 80 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	tijd*	akg**
1	– opdrachten maken over de winkelinrichting – theorievragen maken (minitoetsvragen)	ICT-gebruik: Facet, 3 varianten	± 25 min.	
2	een flyer maken	ICT-gebruik: opmaakprogramma bijlage	± 30 min.	
3	een klant helpen	n.v.t.	± 25 min.	1

* tijd = inschatting benodigde tijd. **Let op:** dit is alleen een inschatting, deze tijd kan per kandidaat en school verschillen.

** akg = aantal kandidaten gelijktijdig. Toetstechnisch advies over het aantal kandidaten dat bij deze praktijkopdracht gelijktijdig beoordeeld kan worden. Als de cel leeg is, dan is dit niet van toepassing.

2 ICT-gebruik

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

instructie voor de kandidaat	
vr_instructiefilm_EO_D_bb.mp4	
vr_instructie_EO_D_bb.pdf	

bestanden voor de kandidaat	opdracht
map afbeeldingen	2
vr_huisstijl_bb.pdf	2

bestanden voor de examinerator	opdracht
vr_cadeaubon_bb.pdf	3
correctievoorschrift: BP-1700-r-25-1-D-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 3

nodig per kandidaat:

- een kassa, inclusief geldlade gevuld met voldoende wisselgeld (zonder munten van 1 en 2 cent)
- enkele kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, notitieblokje, rekenmachine
- een hamer
- een blik verf
- een schroevendraaierset
- prijskaartjes en/of prijsstickers
- een boodschappentas
- een portemonnee met verschillende munten en biljetten
- een afdruk van de cadeaubon vr_cadeaubon_bb, zie toelichting verderop

4 Aanwijzingen

De kandidaat werkt als medewerker van Hout & Hamer, een zelfstandige bouwmarkt gericht op service en advies. De kandidaat voert in dit fictieve bedrijf verschillende werkzaamheden uit.

Volgorde opdrachten

De opdrachten binnen dit onderdeel kunnen in willekeurige volgorde afgenomen worden.

Opdracht 1

Afname

- De kandidaat maakt deze opdracht in Facet.
- De afname in Facet vindt plaats in één zitting die niet onderbroken mag worden.
- Voor deze opdracht staat één toetspakket klaar dat door de afnameplanner ingepland moet worden.
- U beoordeelt de opdracht in de Facet-corrector. Een deel van de opdracht wordt automatisch nagekeken.
- Mocht de afname in Facet niet lukken, neem dan contact op met de helpdesk van Facet. Deze is bereikbaar op telefoonnummer 050-599 9925.

Opdracht 2

Afname

U vertelt de kandidaat welk programma gebruikt moet worden. Dit kan bijvoorbeeld Microsoft Word zijn of een ander programma waar de kandidaat al eerder iets in ontworpen heeft.

Opdracht 3

Vorbereiding

U richt een balie en een schap in. De balie heeft:

- voldoende werkruimte;
- een functionerende kassa, inclusief een geldlade gevuld met wisselgeld (zonder munten van 1 en 2 cent);
- enkele kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, notitieblok, rekenmachine.

Het schap bevat:

- diverse artikelen met prijzen, in elk geval:
 - een hamer
 - een blik verf
 - een schroevendraaierset (zie hierna)

De hamer (€ 15,95), het blik verf (€ 25,95) en de schroevendraaierset (€ 9,19) voorziet u van de juiste prijs, bijvoorbeeld door middel van een sticker of door een los prijskaartje aan het artikel te bevestigen.

U maakt een afdruk van de cadeaubon. De cadeaubon vindt u in het bestand `vr_cadeaubon_bb`. Bij voorkeur drukt u de cadeaubon af op stevig papier.

Afname

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt. U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich voor te bereiden op het gesprek. De kandidaat werkt hierna zelfstandig bij het afrekenpunt.

Algemene informatie rol klant

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

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

Een docent of vrijwilliger speelt de rol van klant, niet een medeleerling of de examinator. Zorg dat de rollenspeler van tevoren kennisneemt van de opdracht en van de hierna beschreven instructie voor de rol van de klant.

U bezoekt bouwmarkt Hout & Hamer met een lege boodschappentas en een portemonnee die gevuld is met verschillende munten en biljetten. Ook heeft u een cadeaubon van Hout & Hamer ter waarde van € 20,00 bij zich.

Specifieke informatie rol klant, variant A

U pakt de schroevendraaierset en de hamer uit het schap en loopt daarmee naar het afrekenpunt. U wacht tot de kandidaat u begroet. Indien dit niet gebeurt, begroet u zelf de kandidaat.

U stelt de kandidaat deze vraag: Mag ik deze artikelen ruilen of terugbrengen? De kandidaat moet u vertellen dat beide artikelen geruild of geretourneerd mogen worden. U vraagt vervolgens: Wat zijn de voorwaarden voor het ruilen of terugbrengen van artikelen? De kandidaat moet de drie voorwaarden uit de medewerkersinstructie noemen. Indien de kandidaat deze niet allemaal benoemt, vraagt u **niet** door.

Het totaalbedrag van uw aankoop is € 25,14 (€ 9,19 + € 15,95). Noemt de kandidaat een ander bedrag, dan zegt u: 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 toch over tot aanschaf.

U rekent af met de cadeaubon en geeft er een biljet van tien euro bij. De kandidaat moet de gelegenheid krijgen om zelf een bedrag (15 cent) bij te vragen. Indien de kandidaat **geen** geld bij vraagt, zegt u niets. Als u een onjuist bedrag aan wisselgeld terugkrijgt, dan zegt u: Klopt dit wel?, zodat de kandidaat de fout kan herstellen. De kandidaat moet u op eigen initiatief de kassabon overhandigen. Vervolgens doet u de artikelen in de boodschappentas die u heeft meegenomen. 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 u afscheid heeft genomen.

Specifieke informatie rol klant, variant B

U pakt de schroevendraaierset en een blik verf en loopt daarmee naar het afrekenpunt. U wacht tot de kandidaat u begroet. Indien dit niet gebeurt, begroet u zelf de kandidaat.

U stelt de kandidaat deze vraag: Mag ik deze artikelen ruilen of terugbrengen? De kandidaat moet u vertellen dat beide artikelen geruild of geretourneerd mogen worden. U vraagt vervolgens: Wat zijn de voorwaarden voor het ruilen of terugbrengen van artikelen? De kandidaat moet de drie voorwaarden uit de medewerkersinstructie noemen. Indien de kandidaat deze niet allemaal benoemt, vraagt u **niet** door.

Het totaalbedrag van uw aankoop is € 35,14 (€ 9,19 + € 25,95). Noemt de kandidaat een ander bedrag, dan zegt u: 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 toch over tot aanschaf.

U rekent af met de cadeaubon en geeft er een biljet van twintig euro bij. De kandidaat moet de gelegenheid krijgen om zelf een bedrag (15 cent) bij te vragen. Indien de kandidaat **geen** geld bij vraagt, zegt u niets. Als u een onjuist bedrag aan wisselgeld terugkrijgt, dan zegt u: Klopt dit wel?, zodat de kandidaat de fout kan herstellen.

De kandidaat moet u op eigen initiatief de kassabon overhandigen. Vervolgens doet u de artikelen in de boodschappentas die u heeft meegenomen. 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 u afscheid heeft genomen.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
1-3	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2025
2	InFocus ee / Shutterstock.com hedgehog94 / Shutterstock.com Mabeline72 / Shutterstock.com bubutu / Shutterstock.com kelifamily / Shutterstock.com Branimir Todorovic / 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.