

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – 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.

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: 90 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	tijd*	akg**
1	post scannen en verwerken	ICT-gebruik: Adobe Acrobat Reader	± 30 min.	1
2	een klacht afhandelen	n.v.t	± 25 min.	1
3	een presentatie bijwerken	ICT-gebruik: PowerPoint	± 25 min.	
4	theorievragen maken (minitoetsvragen)	ICT-gebruik: Facet, 3 varianten	± 10 min.	

* 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	
pilot_instructiefilm_EO_D_bb.mp4	
pilot_instructie_EO_D_bb.pdf	

bestanden voor de kandidaat	opdracht
map inkomende post	1
pilot_introductie_bb.pptx	3

bestanden voor de examinerator	opdracht
pilot_adressen_bb.docx	1
pilot_poststuk_bb.pdf	1
pilot_huurovereenkomst_bb.pdf	2
pilot_klachtenformulier_bb.pdf	2
correctievoorschrift: BP-1722-f-25-1-D-c.pdf	
correctievoorschrift: BP-1722-f-25-1-c.xlsx	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 1

nodig per kandidaat:

- een separaat scanapparaat waarmee een A4-scan (in zwart/wit of in kleur) gemaakt kan worden of een apparaat dat naast een scanfunctie ook andere functionaliteiten kent, zoals een printer of een kopieermachine
- een laptop of pc die in verbinding staat met de scanner om de scans te bekijken
- een afdruk van pilot_poststuk_bb
- een envelop C5 zonder venster
- een afdruk van pilot_adressen_bb op etiketten
- een brievenbak met de titel 'inkomende post'
- een brievenbak met de titel 'verwerkte post'
- een briefopener

Opdracht 2

nodig per kandidaat:

- een elektrische heggenschaar op accu (niet nieuw, niet in een verpakking)
Indien geen elektrische heggenschaar beschikbaar is, zie toelichting verderop.
- een ingerichte servicebalie met:
 - voldoende afdrukken van pilot_klachtenformulier_bb
 - een afdruk van pilot_huurovereenkomst_bb (kies de juiste variant)
 - een brievenbak met de titel 'klachtenformulieren leeg'
 - een brievenbak met de titel 'klachtenformulieren ingevuld'
 - een tafel(wagen) met het opschrift 'ingenomen goederen'
 - kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, schaar, nietmachine etc.

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

Vorbereitung

Deze opdracht bestaat uit twee delen:

- het scannen en opslaan van een poststuk (zie bestanden voor de examinerator)
- het digitaal herbenoemen en verplaatsen in Windows Verkenner van al reeds gescande poststukken: Scan003 tot en met Scan006 (zie bestanden voor de kandidaat)

Deel 1 scannen

Print het poststuk. Stop het poststuk in een C5-envelop en plak de envelop dicht. Sticker de envelop met de bijbehorende adresstickers. Druk hiervoor het bestand `pilot_adressen_bb` af op een A4-etikettenvel (24 etiketten per vel, formaat 70 mm x 36 mm). Leg de envelop en de briefopener in de brievenbak met de titel 'inkomende post'. Plaats de brievenbak in de buurt van de scanner. Plaats hierbij ook een brievenbak met de titel 'verwerkte post'. Zorg ervoor dat de kandidaat de scanner zelfstandig kan gebruiken en dat de scans naar een computer gestuurd worden. Gebeurt dit per e-mail, gebruik dan niet het account van de kandidaat, maar wel bijvoorbeeld een anoniem account of het account van een collega.

De computer waarop de kandidaat het bestand bekijkt, eventueel bewerkt en goedkeurt, is **niet** dezelfde computer als waarop de kandidaat de overige opdrachten uit het examen uitvoert. Zorg dat er geen documenten op of bij de scanner liggen of op de computer in te zien zijn door de volgende kandidaat. De startsituatie is voor elke kandidaat gelijk.

Deel 2 scans hernoemen en verplaatsten in een mappenstructuur

Zet de digitale map inkomende post met een (lege) mappenstructuur (vier mappen) en de vier gescande documenten klaar op de computer/binnen de omgeving waar de kandidaat het examen maakt.

Opmerking: door de kandidaat gemaakte scan in deel 1, is in deel 2 géén onderdeel van de opdracht. Indien de kandidaat deel 1 niet of niet juist heeft voltooid, heeft dit dus geen invloed op de uitwerking van deel 2.

Uitvoering

Deel 1 scannen

De kandidaat moet het document scannen. Vervolgens moet het gescande document gecontroleerd worden op een computer. Indien nodig, vertelt u de kandidaat hoe het gescande document naar deze computer verzonden moet worden.

U opent vervolgens het door de kandidaat gescande document. De kandidaat controleert de scan en past deze eventueel aan. U mag hiervoor **geen** aanwijzingen geven. De kandidaat dient het u te laten weten als de scan goed is. Dit is het bestand dat u gebruikt voor de beoordeling. Sla dit bestand op onder de naam van de kandidaat.

Deel 2 scans hernoemen en verplaatsten in een mappenstructuur

De kandidaat past de naam van de bestanden aan en plaatst ze in de juiste map. Als de kandidaat een foutmelding krijgt, bijvoorbeeld dat de bestandsnaam niet gewijzigd kan worden omdat het document nog geopend is, mag u de kandidaat hierbij **niet** helpen.

Opdracht 2

Situatie

In deze opdracht werkt de kandidaat bij de servicebalie van Hout & Hamer. Er komt een klant met een klacht. De kandidaat moet deze klant te woord staan.

Vorbereiding

U richt een servicebalie in met de benodigdheden zoals in hoofdstuk 3 beschreven. Naast de ingerichte servicebalie plaatst u een tafel(wagen) met het opschrift 'ingenomen goederen'. Plaats de brievenbakken op de servicebalie en leg de klachtenformulieren in de juiste bak.

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.

Algemene informatie rol klant

Deze rol wordt gespeeld door de tweede examinerator. Voor een compleet beeld van deze opdracht wordt u aangeraden óók de documenten van de kandidaat vooraf door te nemen.

Specifieke informatie rol klant

U gebruikt onderstaande informatie voor het gesprek. Geef de kandidaat de ruimte om de LSD-methode toe te passen. Wanneer de kandidaat niet doorvraagt, geeft u zelf wat meer informatie zodat het gesprek door kan gaan.

U loopt geïrriteerd naar de servicebalie met de heggenschaar in uw handen. U komt die terugbrengen bij de verhuurservice. U heeft een afdruk van de juiste huurovereenkomst meegenomen, maar toont die nog niet aan de kandidaat. De kandidaat dient u te groeten. Groet de kandidaat u niet, dan groet u zelf de kandidaat op een wat norse toon. De kandidaat moet vragen waarmee hij u kan helpen. Gebeurt dit niet, dan start u zelf het gesprek. Uw toon is kortaf en niet vriendelijk.

- U komt deze heggenschaar terugbrengen. De heggenschaar doet het niet. Hierover bent u duidelijk ontevreden.

Hierna geeft u de kandidaat de ruimte om door te vragen. U vertelt het volgende (vraagt de kandidaat niet door, dan geeft u zelf deze informatie):

- Op zondag bent u aan de klus begonnen, namelijk de heg snoeien in uw achtertuin. Een hele klus altijd, dus daarom was u blij met de elektrische heggenschaar. Vorig jaar moest het nog met de normale heggenschaar, dat was toen flink zweten. Daarom had u dit jaar deze elektrische heggenschaar gehuurd.

De volgende informatie gebruikt u in het gesprek:

- U heeft op zondag maar een deel van de heg kunnen snoeien.
- De heggenschaar deed het niet meer.
- De accu van de heggenschaar moest opgeladen worden.
- De lader voor de accu ontbrak.
- De heggenschaar doet het wel, maar de accu raakte leeg. Toen u het apparaat kwam huren, heeft u geen acculader ontvangen.

Overige informatie die u nodig kan hebben bij het beantwoorden van vragen (u vertelt dit niet uit uzelf):

- U heeft € 33 betaald voor de huur van de heggenschaar. U toont dit aan met de huurovereenkomst.
- U baalt van de situatie, maar een weekend de heggenschaar opnieuw gratis huren vindt u (met een beetje gemopper) een prima voorstel. De toon waarop u het gesprek voert, wordt vriendelijker.
- Uiteindelijk bent u blij met de geboden oplossing.

De gegevens voor het invullen van het klachtenformulier mag u zelf bedenken. U gaat akkoord met de genoemde oplossing. Eventueel herhaalt u kort en bondig uw klacht als de kandidaat daar om vraagt.

U heeft geen vragen meer. Wanneer de kandidaat het gesprek niet afrondt, rondt u zelf het gesprek af en bedankt u de kandidaat voor de hulp.

Indien u geen elektrische heggenschaar op accu beschikbaar heeft, kunt u gebruik maken van een boormachine op accu. Pas dan het script als volgt aan:

- U komt deze boormachine terugbrengen. De boormachine doet het niet. Hierover bent u duidelijk ontevreden.
- Op zondag bent u aan de klus begonnen, namelijk een tuinhuisje maken. Een hele klus, dus daarom was u blij met de gehuurde boormachine. Vorig weekend was u al begonnen, maar voor uw eigen boormachine heeft u een stopcontact nodig. Dat is lastig in de tuin. Daarom had u dit voor dit weekend deze boormachine gehuurd.
- U heeft op zondag maar een deel van het tuinhuisje kunnen maken.
- De boormachine deed het niet meer.
- De accu van de boormachine moest opgeladen worden.
- De lader voor de accu ontbrak.
- De boormachine doet het wel, maar de accu raakte leeg. Toen u het apparaat kwam huren, heeft u geen acculader ontvangen.

Overige informatie die u nodig kan hebben bij het beantwoorden van vragen (u vertelt dit niet uit uzelf):

- U heeft € 33 betaald voor de huur van de boormachine. U toont dit aan met de huurovereenkomst.
- U baalt van de situatie, maar een weekend de boormachine opnieuw gratis huren vindt u (met een beetje gemopper) een prima voorstel. De toon waarop u het gesprek voert, wordt vriendelijker.
- Uiteindelijk bent u blij met de geboden oplossing.

Opdracht 3

Tijdens de uitvoering van de opdracht moet een afdruk gemaakt worden en de kandidaat moet direct over deze afdruk kunnen beschikken.

Opdracht 4

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.
- Alle theorievragen worden automatisch gescoord.
- Mocht de afname in Facet niet lukken, neem dan contact op met de helpdesk van Facet. Deze is bereikbaar op telefoonnummer 050-599 9925.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
1-3	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2025

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.