

versie rood, onderdeel A

profielmodule 2 – secretarieel

profielvak-cspe E&O – GL

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: 120 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	tijd*	akg**
1	een personeelsplanning maken	ICT-gebruik: CSPE-app via webbrowser, werking gegarandeerd in Chrome	± 15 min.	
2	een klant helpen	n.v.t.	± 20 min.	1
3	een presentatie aanpassen	ICT-gebruik: PowerPoint of vergelijkbaar	± 20 min.	
4	deelnemers uitnodigen en lunch bestellen	ICT-gebruik: CSPE-app via webbrowser, werking gegarandeerd in Chrome	± 15 min.	
5	een leverancier bellen	n.v.t.	± 20 min.	1
6	een klachtenformulier verwerken	ICT-gebruik: CSPE-app via webbrowser, werking gegarandeerd in Chrome	± 15 min.	
7	theorievragen maken (minitoetsvragen)	ICT-gebruik: Facet, 3 varianten	± 15 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
vr_instructiefilm_EO_A_gl.mp4
vr_instructie_EO_A_gl.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
vr_introductie_gl.pptx	3

bestanden voor de examinerator	opdracht
vr_folderverhuur_gl.pdf	2
correctievoorschrift: GP-1700-r-25-1-A-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

Opdrachten 1, 4 en 6

CSPE-app

Bij deze opdrachten zit een html-applicatie. Hiervoor dient u de CSPE-app op te starten in Chrome via de url cspe-app.cito.nl. Meer informatie hierover vindt u in de Handleiding applicaties CSPE.

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 opdracht als volgt nakijken: open 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:

- vijf afdrukken van vr_folderverhuur_gl, zie toelichting verderop
- een folderstandaard of brievenbak
- een notitieblok en pen
- een aantal andere kantoorbenodigdheden, zoals een potlood, schaar, nietmachine etc.

Opdracht 5

Nodig per kandidaat:

- twee telefoons
- een notitieblok en pen

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 2

Afname

In deze opdracht helpt de kandidaat een klant aan de servicebalie die vragen heeft over de verhuurservice. 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. Zorg ervoor dat de kandidaat de beschikking heeft over het opgavenboekje met de medewerkersinstructie en de folder Verhuurservice.

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.

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

Vorbereiding

U richt een servicebalie in. Plaats de folderstandaard/brievenbak op de balie. Maak vijf afdrukken van vr_folderverhuur_gl. Kies in het scherm afdrukken van Adobe Acrobat voor de optie 'boek' en 'beide zijden'. Vouw de afdrukken dubbel en leg de folders in de folderstandaard/brievenbak. Leg een notitieblok met pen op de balie neer.

Het initiatief tijdens het gesprek ligt bij de kandidaat. Waar nodig vraagt u om verduidelijking, maar u brengt de kandidaat niet opzettelijk in verwarring.

U speelt de rol van een nieuwe bewoner van Zuiderdorp die een kluswoning heeft gekocht. U heeft hiervoor verschillend gereedschap nodig, maar u weet nog niet precies wat u nodig heeft. U wilt graag extra informatie over de verhuurservice.

Specifieke informatie rol klant

U komt binnen bij Hout & Hamer en loopt naar de servicebalie. De kandidaat zal u groeten en vragen waarmee hij u van dienst kan zijn. Als de kandidaat dit niet doet, dan groet u zelf de kandidaat. **U heeft een nieuwe woning hier vlakbij gekocht en moet flink gaan klussen.**

Hierbij heeft u ook allerlei gereedschap nodig. Verhuurt Hout & Hamer gereedschap?

De kandidaat dient aan te geven dat Hout & Hamer inderdaad gereedschap verhuurt. U heeft een aantal vragen:

- 1 U vraagt: **Hoelang kan ik het gereedschap huren? Hoe werkt dat precies?** De kandidaat moet uitleggen dat de machines per dagdeel of weekend verhuurd worden. Indien de kandidaat niet verteld heeft dat u korting krijgt, vraagt u of u korting krijgt als u de machine langer huurt. De kandidaat dient aan te geven dat u 10% korting krijgt als u dezelfde machine meerdere periodes achter elkaar huurt.
- 2 U vraagt: **Ik wil graag een haakse slijper en een schuurmachine voor een weekend huren. Hoeveel kost dat?** De kandidaat moet aangeven dat de huurprijs € 120 is.
- 3 U vraagt: **Wanneer betaal ik voor de huur van het gereedschap?** De kandidaat moet antwoorden dat dit bij het afhalen van het gereedschap is.
- 4 U vraagt: **Is er ook nog iets met borg? Hoe werkt dat precies?** De kandidaat moet uitleggen dat de borg € 175 is en dat deze bij afhalen betaald moet worden. Bij inleveren krijgt de klant het bedrag terug.

Daarna stelt u een van de volgende drie vragen. Wissel deze vragen af per kandidaat, om de geheimhouding te waarborgen.

- 5a U vraagt: **Als ik het gereedschap voor een weekend huur, wanneer kan ik het dan ophalen?** De kandidaat moet vertellen dat dit op zaterdag vanaf 9 uur opgehaald kan worden.
- 5b U vraagt: **Hoe kan ik het gereedschap reserveren?** De kandidaat moet vertellen dat u het gereedschap bij de servicebalie kunt reserveren. Dat kan ook telefonisch.
- 5c U vraagt: **Kan Hout & Hamer het gereedschap bij mij thuis afleveren?** De kandidaat moet vertellen dat u het gereedschap alleen zelf kunt ophalen.

U heeft voor nu voldoende informatie. De kandidaat moet u vragen of u nog andere vragen heeft en moet u een folder aanbieden. **U heeft geen andere vragen en bedankt de kandidaat voor de informatie. U wilt wel graag een folder meenemen.** De kandidaat zal afscheid van u nemen. Als de kandidaat dit niet doet, dan rondt u zelf het gesprek af en verlaat u Hout & Hamer.

Opdracht 5

Afname

In deze opdracht belt de kandidaat een leverancier die een boormachine in reparatie heeft. Voor het uitvoeren van de opdracht zijn twee telefoons nodig: één voor de kandidaat en één voor de rollenspeler. Voor dit gesprek kan bijvoorbeeld ook Teams, Zoom of Google Meet gebruikt worden. Zorg dat er op de werkplek van de kandidaat een notitieblok met een pen ligt. De kandidaat en degene die de rol van leverancier speelt, bevinden zich tijdens deze opdracht in aparte ruimtes, zodat ze elkaar alleen via de telefoon kunnen horen. 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 leverancier

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. Lees de instructie voor de rol van leverancier. De instructie staat verderop in dit document. In deze instructie staat het verloop van het gesprek beschreven.

Vorbereiding

U schrijft Boorcity en het nummer dat de kandidaat moet bellen op een briefje. Het initiatief tijdens het gesprek ligt bij de kandidaat. Waar nodig vraagt u om verduidelijking, maar u brengt de kandidaat niet opzettelijk in verwarring.

Specifieke informatie rol leverancier

U speelt de rol van Jamie Kroeze, medewerker klantenservice bij Boorcity. De kandidaat zal u bellen en vragen naar D. Nijkamp. **U geeft aan dat Daan afwezig is.** De kandidaat moet u vragen wanneer D. Nijkamp terug is. **U geeft aan dat Daan over twee weken terug is, maar dat u kan helpen omdat u op dezelfde afdeling werkt.** De kandidaat moet vervolgens bij u informeren naar de reparatie van een boormachine van Hout & Hamer, reparatienummer: RP25.06.235.

De kandidaat zal informeren naar de status van de reparatie. **Als de kandidaat het reparatienummer niet uit zichzelf noemt, vraagt u ernaar.** Als de kandidaat het nummer na uw vraag niet noemt, dan geeft u aan dat u zelf op zoek gaat in het systeem. U geeft aan dat u de status van de reparatie in de computer opzoekt. Nadat u de status hebt 'gevonden', vertelt u de kandidaat **dat de boormachine onderzocht is en dat de reparatie € 125 gaat kosten, maar dat de boormachine nog gerepareerd moet worden.** De kandidaat zal u vragen hoelang dat nog gaat duren. **Dit gaat nog minimaal 10 dagen duren.** De kandidaat zal u vragen waarom de machine nog niet gerepareerd is. **Dit komt door de drukte de afgelopen tijd. U vindt het erg vervelend dat de reparatie zo lang duurt.**

De kandidaat zal hierop moeten aangeven dat dit onwenselijk is gezien de boormachine binnen een week/20 mei weer nodig is. De kandidaat moet eerst vragen of de reparatie sneller kan. **U geeft aan dat dat helaas niet mogelijk is.**

De kandidaat zal proberen een vervangende boormachine te regelen. **U geeft aan dat dit helaas niet mogelijk is.** De kandidaat zal vervolgens proberen een korting te regelen op de reparatiekosten. In eerste instantie geeft u aan maximaal 10% korting te kunnen geven. Na nog een poging van de kandidaat **stemt u in met 25% korting.**

De kandidaat zal u om een bevestigingsmail vragen van de gemaakte afspraken. **U stemt hiermee in en vraagt de kandidaat naar het e-mailadres** (info@houthamer.nl). Daarna zal de kandidaat het gesprek afronden. Doet de kandidaat dit niet, dan sluit u zelf het gesprek op een correcte manier af.

Opdracht 7

Afname

- 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
1-6	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2025
2	Ihar Kaskevich / Shutterstock.com stefan11 / Shutterstock.com Dmitry-Arhangel 29 / Shutterstock.com STILLFX / Shutterstock.com Mylimages Micha / Shutterstock.com Slawomir Fajer / Shutterstock.com donatas1205 / Shutterstock.com OlegSam / Shutterstock.com Sergiy Kuzmin / 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.