

versie blauw, onderdeel A

profielmodule 2 – secretarieel

profielvak-cspe E&O – 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 A			richttijd: 100 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	tijd*	akg**
1	afspraken plannen in de agenda	ICT-gebruik: CSPE-app via webbrowser, werking gegarandeerd in Chrome	± 20 min.	
2	een deelnemer ontvangen	n.v.t.	± 20 min.	1
3	een e-mail opstellen	ICT-gebruik: CSPE-app via webbrowser, werking gegarandeerd in Chrome	± 20 min.	
4	de post verwerken	n.v.t.	± 20 min.	5
5	een telefoongesprek voeren	ICT-gebruik: CSPE-app via webbrowser, werking gegarandeerd in Chrome	± 20 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
vb_instructiefilm_EO_A_kb.mp4
vb_instructie_EO_A_kb.pdf

bestanden voor de examinerator	opdracht
vb_deelnemersbadges_kb.pdf	2
vb_betaalformulier_kb.pdf	2
vb_deelnemerslijst_kb.pdf	2
vb_brieven_kb.pdf	4
vb_folderverhuur_kb.pdf	5
correctievoorschrift: KP-1700-b-25-1-A-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

Opdrachten 1, 3 en 5

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

Voor deze opdracht moet een servicebalie worden ingericht.

Bij de balie zijn aanwezig:

- pen en papier
- perforator
- ordner
- een afdruk van vb_deelnemerslijst_kb, zie toelichting verderop
- vijf afdrukken van vb_betaalformulier_kb
- deelnemersbadges (speldje/badge), gemaakt met een afdruk van vb_deelnemersbadges_kb, zie toelichting verderop
- kan met water en glazen
- wachtruimte met enkele stoelen

Opdracht 4

nodig per kandidaat:

- een afdruk van vb_brieven_kb (enkelzijdig geprint)
- brievenbusdoosje A5 (formaat 255 x 160 x 28 mm)
- repen chocolade die samen in het brievenbusdoosje passen, minimaal gewicht samen 360 gram
- twee enveloppen formaat C5, waarvan 1 met en 1 zonder venster linksboven
- twee enveloppen formaat C6
- twee enveloppen formaat C4, waarvan 1 met en 1 zonder venster rechtsboven
- pen
- brievenweegschaal
- twee brievenbakken
- zes lege adresetiketten

Opdracht 5

nodig per kandidaat:

- twee telefoons
- eventueel headset
- een computer met de CSPE-app
- een afdruk van vb_folderverhuur_kb, zie toelichting verderop
- pen en een notitieblok

4 Aanwijzingen

Algemene aanbevelingen

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. 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 2

Afname

De kandidaat ontvangt een deelnemer aan de service-/verhuurbalie. Na de ontvangst en inschrijving voor de workshop moet de kandidaat de deelnemer laten plaatsnemen in de wachtruimte en iets te drinken aanbieden. 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 deelnemer

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

Deze opdracht vindt plaats bij de servicebalie. Print vijf exemplaren van het bestand vb_betaalformulier_kb en leg dit stapeltje op de servicebalie. Print het bestand vb_deelnemersbadges_kb en knip de kaartjes los. Maak er badges van, bijvoorbeeld met behulp van een speldje. Leg de deelnemersbadges klaar op de balie. Leg de ordner met daarin de deelnemerslijst op de balie. Richt naast de servicebalie een kleine wachtruimte in met enkele stoelen. Zet de kan met water en de glazen op een tafeltje bij de servicebalie. Lees de instructie voor de rol van deelnemer. De instructie staat verderop in dit document. In deze instructie staat het verloop van het gesprek beschreven.

Specifieke informatie rol deelnemer

Het initiatief tijdens het gesprek ligt bij de kandidaat. Waar nodig vraagt u om verduidelijking, maar u brengt de kandidaat niet opzettelijk in verwarring. Om de geheimhouding zoveel mogelijk te waarborgen, zijn er drie varianten beschikbaar.

Variant A

U komt binnen bij Hout & Hamer. U wordt welkom geheten door de kandidaat.

U meldt zich voor de workshop dakisolatie. De kandidaat zal vragen naar uw naam. Uw naam is **Robin Bakker**. Wanneer de kandidaat aangeeft dat u niet op de lijst staat, **geeft u aan dat u heeft gehoord dat er vandaag een workshop is over dakisolatie en zegt u dat u niet wist dat u zich moest aanmelden. U vraagt of er nog plek is en of u nog kunt deelnemen.**

De kandidaat moet op de deelnemerslijst kijken of er nog plaats is bij de workshop.

Er is nog plaats (twee plekken) en de kandidaat moet uw gegevens invullen op de deelnemerslijst.

Robin Bakker, foto/film: nee, r.bakker@mail.nl.

Wanneer de kandidaat aangeeft dat deelnemen niet meer mogelijk is, zegt u: ik zie dat er maar 8 deelnemers zijn en het maximum is 10.

U vraagt naar de prijs van de workshop. De kandidaat moet aangeven dat de prijs € 15,00 is. **U geeft aan dit bedrag te willen pinnen.** De kandidaat moet aangeven dat dit alleen via het betaalformulier betaald kan worden. De kandidaat overhandigt u het betaalformulier. U vult uw naam een rekeningnummer in, bijvoorbeeld NL77BANK0005312249 en handtekening/paraaf.

U ontvangt na inschrijving een badge van de kandidaat. Als de kandidaat de badge niet geeft, dan vraagt u daar **niet** naar.

De kandidaat moet u aangeven waar u plaats kunt nemen om te wachten en vertellen dat u vijf minuten voor aanvang wordt opgehaald. Als de kandidaat dit niet doet, dan vraagt u zelf waar u kunt wachten.

De kandidaat moet u vragen of u iets wilt drinken. **U hoeft niks te drinken.** Als de kandidaat niets te drinken aanbiedt, hoeft u daar zelf **niet** om te vragen.

De opdracht is afgerond op het moment dat de kandidaat de deelnemer heeft laten plaatsnemen in de wachtruimte en iets te drinken heeft aangeboden.

Variant B

Zoals variant A, alleen gebruikt u de volgende gegevens

Chris Tang, foto/film: ja, c.tang@mail.nl

Variant C

Zoals variant A, alleen gebruikt u de volgende gegevens

Bo Bouwman, foto/film: ja, b.bouwman@mail.nl

Opdracht 4

De kandidaat kan deze opdracht uitvoeren op de eigen werkplek. Per kandidaat zet u twee brievenbakken klaar.

Label een brievenbak met een label 'uitgaande post'. Print het bestand

vb_brieven_kb enkelzijdig. Knip de post-it uit en bevestig deze met een paperclip aan de brief. Leg de poststukken en de repen chocolade in de brievenbak 'uitgaande post'.

In de tweede brievenbak legt u al het materiaal voor de verzending (enveloppen, etiketten, brievenbusdoosje).

Plaats de brievenweegschaal op een centrale plek, zodat meerdere kandidaten hier gebruik van kunnen maken.

Opdracht 5

Afname

In deze opdracht moet de kandidaat telefonisch een klant te woord staan die een machine wil huren. De kandidaat gebruikt tijdens het gesprek de CSPE-app. Hierin zoekt de kandidaat de beschikbaarheid van de machines op en vult de gegevens van de huurder in. U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt. Geef eventueel uitleg over het gebruik van de headset of speaker. U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich voor te bereiden op het gesprek.

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

Voor het uitvoeren van de opdracht zijn twee telefoons nodig: één voor de kandidaat en één voor de klant. De kandidaat moet tijdens het gesprek de CSPE-app kunnen gebruiken, daarom is een headset of een telefoon die op de speaker gezet kan worden nodig. Voor dit gesprek kan bijvoorbeeld ook Teams, Zoom of Google Meet gebruikt worden. De kandidaat en degene die de rol van klant speelt, bevinden zich tijdens deze opdracht in aparte ruimtes, zodat ze elkaar alleen via de telefoon kunnen horen.

Richt een werkplek in met een computer met de CSPE-app, de telefoon (of een ander device), pen en papier. Maak een afdruk van vb_folderverhuur_kb. Kies in het scherm afdrukken van Adobe Acrobat voor de optie 'boek' en 'beide zijden'. Vouw de afdruk dubbel en leg de folder op de werkplek.

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. 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 klant

U speelt de rol van Sam Raven en wilt graag op 5 april een trilplaat huren. U belt de kandidaat. De kandidaat dient u na de begroeting te vragen waarmee de kandidaat u kan helpen. **U wilt graag een trilplaat huren.** Als de kandidaat dit niet doet, dan vraagt u zelf of het mogelijk is om een trilplaat te huren. De kandidaat zal in het bestand verhuurservice moeten kijken of de machine beschikbaar is. **U wilt de machine huren op 5 april.** De kandidaat moet concluderen dat de machine al verhuurd is op 5 april. Als de kandidaat niet met alternatieve data komt, **vraagt u zelf naar beschikbare momenten rond 5 april.** **U kiest voor 7 april.** De kandidaat moet u vragen voor hoelang/welk dagdeel u de machine wilt huren. **U wilt de machine de middag huren.** Als de kandidaat aangeeft dat de trilplaat wel op 5 april gehuurd kan worden, volgt u het gesprek van de kandidaat.

De kandidaat moet bij de reservering uw gegevens invullen. U geeft de volgende gegevens:

Naam: Sam Raven

Telefoonnummer: 0614367496

E-mailadres: s.raven@mail.nl

Als de kandidaat niet naar deze gegevens vraagt, vraagt u eenmalig of de kandidaat verder nog gegevens van u nodig heeft. Als de kandidaat de gegevens heeft ingevuld moet de kandidaat de 'praktische informatie en voorwaarden' met u doornemen en vragen of u hiermee akkoord gaat. **U gaat met de voorwaarden akkoord.**

De kandidaat moet aangeven dat u nog een e-mail zult ontvangen ter bevestiging. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u daar **niet** naar. Ook moet de kandidaat u vertellen dat u zich voor het afhalen van de machine kunt melden bij de servicebalie. Als de kandidaat dit niet doet, dan vraagt u zelf waar u de machine moet afhalen.

De kandidaat moet u ter afronding van het gesprek vragen of de kandidaat u verder nog ergens mee van dienst kan zijn. **U heeft geen verdere vragen meer.** Vervolgens moet de kandidaat het gesprek afronden. Als de kandidaat dit niet doet, dan rondt u zelf het gesprek af.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
1-5	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2025
5	STILLFX / Shutterstock.com stefan11 / Shutterstock.com MyImages Micha / Shutterstock.com OlegSam / Shutterstock.com Sergiy Kuzmin / Shutterstock.com Ihar Kaskevich / 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.