

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – 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 B		richttijd: 120 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	een chatgesprek met een klant voeren	ICT-gebruik: chatprogramma, Excel, Word	1
2	een uitgavenbegroting maken	ICT-gebruik: Excel, Adobe Acrobat Reader	
3	in de agenda bezichtigingen plannen	ICT-gebruik: CSPE-app (bij voorkeur via browser Chrome)	
4	omzetgegevens grafisch inzichtelijk maken	ICT-gebruik: Excel	
5	declaraties van medewerkers beoordelen	ICT-gebruik: Excel	
6	minitoetsvragen maken	ICT-gebruik: Facet, 3 varianten	

* akg = aantal kandidaten gelijktijdig. Toetstechnisch advies over het aantal kandidaten dat bij deze praktijkopdracht gelijktijdig beoordeeld kan worden.

Opdracht 6

Voor deze opdracht staat één toetspakket klaar dat door de afnameplanner ingepland moet worden.

2 ICT-gebruik

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

instructie voor de kandidaat
pilot_instructiefilm_EO_B_gl.mp4
pilot_instructie_EO_B_gl.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
pilot_orderlijst_gl.xlsm	1
pilot_begroting_gl.xlsm	2
pilot_offertes_gl.pdf	2
pilot_omzetgegevens_gl.xlsx	4
pilot_declaraties_gl.xlsx	5

bestanden voor de examinator	opdracht
pilot_medewerkersinstructie_gl.docx	1
correctievoorschrift: GP-1722-f-24-1-B-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

CSPE-app

Bij opdracht 3 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 2024.

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 1

nodig per kandidaat:

- twee computers, één voor de kandidaat en één voor de examiner, om onderling te communiceren via een chatprogramma (zie ook toelichting verderop)
- een extra computer voor de kandidaat

4 Aanwijzingen

Algemene aanbevelingen

De kandidaat werkt als medewerker van Modehuis Esperia, een kledingwinkel met een uitgebreid assortiment.

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 1

Afname

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 20 à 25 minuten per kandidaat.

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt.

Vorbereiding op ICT-gebied en veiligheid

In deze opdracht moeten kandidaat en examiner met elkaar chatten. U gebruikt hiervoor een programma dat binnen uw school beschikbaar is, bijvoorbeeld Teams of WhatsApp. Er zijn twee accounts nodig. U mag hiervoor niet een bestaand account van de kandidaat gebruiken. Bij voorkeur gebruikt u twee gastaccounts die niet aan een medewerker/leerling gekoppeld zijn en waarbij er ook geen naam in beeld is.

Voor deze opdracht is een actieve internetverbinding nodig. De examiner die de rol van klant speelt bevindt zich in een andere ruimte dan de kandidaat. Om de veiligheid te waarborgen gebruikt u voor het chatten van de kandidaat een andere computer (of laptop) dan tijdens de rest van het examen. De examiner die niet de rol van klant speelt, bevindt zich in dezelfde ruimte als de kandidaat en heeft voortdurend zicht op het computerscherm. Zorg ervoor dat het chatgesprek van de kandidaat elders opgeslagen is en gewist is in het chatprogramma voor u de volgende kandidaat laat plaatsnemen.

Vorbereiding voor kandidaat

De afnameomgeving bestaat uit een werkplek met twee computers. Een van deze computers mag de computer zijn waar de kandidaat ook tijdens de rest van het examen gebruik van maakt (examenomgeving). Op deze computer wordt het orderbestand geopend. Op de andere computer, met actieve internetverbinding, opent u het chatprogramma en het Wordbestand 'medewerkersinstructie'. Vanaf het account van de examiner is het woord

'internetbestelling' naar het account van de kandidaat gestuurd, zodat er een chatgesprek is geopend. U vertelt de kandidaat dat er tijdens het chatgesprek geen andere gesprekken of programma's geopend mogen worden. Ook vertelt u dat het Word-bestand 'medewerkersinstructie' hetzelfde is als in het opdrachtenboekje. De opdracht start door het plaatsnemen van de kandidaat op deze werkplek.

Informatie rol klant

Algemeen

De rol van klant wordt gespeeld door de (tweede) examinator.

U hebt als vaste klant een internetbestelling geplaatst bij Modehuis Esperia. U bent onlangs verhuisd en twijfelt of u bij uw laatste internetbestelling wel het juiste nieuwe adres hebt ingevuld. U neemt hierover contact op met de klantenservice.

Het initiatief tijdens het chatgesprek ligt volledig bij de kandidaat. U reageert uitsluitend op wat de kandidaat aan u vraagt en formuleert uw reacties kort en bondig. U bent niet proactief en voorziet de kandidaat niet ongevraagd van aanvullende informatie.

Chatgesprek

Er is een chatgesprek gestart door het woord 'internetbestelling'.

De kandidaat is aan zet om het gesprek te openen met de standaardzin uit de medewerkersinstructie. Nadat de kandidaat het gesprek heeft geopend, is uw eerste reactie: **"Hallo! Ik heb een vraag."** Na elk bericht dat u stuurt, wacht u op reactie van de kandidaat en reageert hier vervolgens weer op.

Uw vraag is: **"Waarschijnlijk heb ik een verkeerd adres ingevoerd bij mijn laatste internetbestelling. Kun je dat voor me aanpassen?"**

Het gesprek gaat vervolgens verder volgens de uitgangspunten zoals hiervoor beschreven. Vraagt de kandidaat naar uw adres, zonder dat hij expliciet vraagt naar uw oude adres, geef dan altijd uw **nieuwe** adres.

Wanneer de kandidaat niet uit zichzelf de bestelling gaat opzoeken in het orderbestand of de gegevens niet kan vinden, dan mag u eenmalig een tip geven, bijvoorbeeld: "Zou je dat misschien kunnen nakijken in de orderlijst?" of "Heb je nog extra informatie van mij nodig?"

De kandidaat dient ter controle naar uw ordernummer en telefoonnummer te vragen. U geeft het juiste ordernummer, maar een verkeerd telefoonnummer: 06-11234577. Indien de kandidaat dit constateert en vraagt of het telefoonnummer wel juist is, dan geeft u aan dat u zich vergist heeft en noemt u het juiste nummer. Constateert de kandidaat niet dat het nummer onjuist is, dan zegt u hier niks over.

Uw gegevens over de internetbestelling die de aanleiding zijn van dit chatgesprek:

Besteldatum:	30-3-2024	
Bestelmoment:	06:58 (U hebt dit gegeven niet paraat tijdens het chatgesprek.)	
Ordernummer:	8862	
Klantnummer:	872 (U hebt dit gegeven niet paraat tijdens het chatgesprek.)	
Voorletter en achternaam:	(mevr.) N. Mustafa	
Adres:	Kompas 24 (oude adres)	Zuidlaan 5 (nieuwe adres)
Postcode:	4537 CD (oude adres)	4537 JP (nieuwe adres)
Plaats:	Terneuzen	
Telefoonnummer:	06-11234567	
Geboortedatum:	10-8-1971	

De kandidaat dient uw adresgegevens aan te passen in de orderlijst en aan te geven dat de bestelling naar uw nieuwe adres verzonden wordt. Daarna moet de kandidaat u vragen of uw vraag beantwoord is. Heeft de kandidaat niet aangegeven dat de bestelling naar uw nieuwe adres gestuurd wordt, dan kunt u hiernaar vragen.

Daarna geeft u aan dat uw vraag is beantwoord.

De kandidaat dient u te vragen of u nog andere vragen heeft. U heeft **geen** andere vragen.

Het gesprek is afgesloten als de kandidaat heeft afgesloten met de laatste standaardzin.

Doet de kandidaat dit niet, dan bedankt u zelf de kandidaat voor het aanpassen van de gegevens.

Opdracht 6

Afname

Inschatting tijdsduur: de ingeschatte tijd voor deze opdracht is ongeveer 15 minuten per kandidaat.

De kandidaat maakt deze opdracht in Facet. De opdracht wordt automatisch nagekeken.

De afname in Facet vindt plaats in één zitting die niet onderbroken mag worden.

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
1-2-3-4-5	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2024
2	Tegan T. / Shutterstock.com WSY imagens / Shutterstock.com Iakov Kalinin / Shutterstock.com Manu Padilla / Shutterstock.com Universal Rug / Shutterstock.com Molotok289 / Shutterstock.com ChrisVanLennepPhoto / Shutterstock.com gazanfer / Shutterstock.com Veniamin Kraskov / 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.