



PROFIEL PROFESSIONELE TAALVAARDIGHEID

Instructies voor de examinator
Voorbeeldexamen2

INHOUDSOPGAVE

Het boekje bevat de volgende onderdelen:

- Inleiding p.2
- Algemene informatie p.3
 - De totale duur van dit profielexamen: 172 minuten.
- Deel A (totaal 62 minuten) p.5
 - Afname-instructies deel A
 - Taak 1. Beter zitcomfort! (22 minuten)
 - Taak 2. Nieuwjaarstoespraak ORIT (40 minuten)
- Deel B (totaal 100 minuten) p.7
 - Afname-instructies deel B
 - Taak 1. Nieuw rookbeleid BEMMELS (25 minuten)
 - Taak 2. Brief redigeren jaarverslag (35 minuten)
 - Taak 3. Personeelsuitstap (40 minuten)
- Deel C (totaal 10 minuten per kandidaat) p.9
 - Afname-instructies deel C
 - Praktische afspraken
 - Gespreksstramien taak 1. Klachtendienst (5 minuten) p.12
 - Gespreksstramien taak 1. Televisietoestellen (5 minuten) p.13

Let op! Bij de tijdsindicaties is de tijd die u nodig hebt voor de afnameprocedure (algemene instructie, persoonlijke gegevens invullen, grijze kaders doornemen) nog niet inbegrepen.

INLEIDING

Dit boekje bevat alle instructies voor het voorbeeldexamen van het examen Profiel Professionele Taalvaardigheid (PPT).

ALGEMENE INFORMATIE

Opbouw examen

Het profielexamen bestaat uit drie delen:

Deel A

Dit deel omvat de examentaken waarbij de kandidaten een opdracht moeten uitvoeren horend bij een luisterfragment. Alle kandidaten moeten dit deel van het examen op hetzelfde moment groepsgewijs afleggen.

Het is belangrijk dat u de instructies voor de examiner van tevoren goed doorneemt.

Deel B

Dit deel omvat alle examentaken waarbij kandidaten alleen moeten lezen en schrijven. Alle kandidaten moet dit deel van het examen op hetzelfde moment groepsgewijs afleggen.

Het is belangrijk dat u de instructies voor de examiner van tevoren goed doorneemt.

Deel C

Dit deel omvat de examentaken waarbij de kandidaat moet luisteren en spreken via mondelinge interactie. Dit gedeelte kan om praktische redenen alleen individueel worden afgenomen.

Het is belangrijk dat u de instructies voor de examiner van tevoren goed doorneemt.

Volgorde afname delen examen

U mag kiezen in welke volgorde u deel A, deel B en deel C afneemt. Het is echter belangrijk dat u elk deel in één keer afneemt zonder dat de kandidaten mogen pauzeren. Deze maatregel dient om te voorkomen dat kandidaten informatie over de inhoud van het examen kunnen uitwisselen.

Kandidaten die eerder klaar zijn

Omdat sommige kandidaten eerder klaar zijn dan andere, kan de examiner ervoor kiezen om vanaf een bepaald tijdstip de kandidaten de mogelijkheid te geven om eerder te vertrekken, bijvoorbeeld om de 15 minuten. Op die manier blijft de hinder voor de andere kandidaten zoveel mogelijk beperkt.

Bijvoorbeeld: Wanneer het examen anderhalf uur duurt, mogen de kandidaten die het eerst klaar zijn, na een uur weg. Vervolgens mogen om het kwartier de volgende kandidaten die klaar zijn, hun examenboekjes inleveren en het examenlokaal verlaten.

Woordenboekgebruik

Kandidaten mogen alleen bij de delen A en B gebruikmaken van een woordenboek als ze moeten lezen of schrijven. De kandidaten mogen bij geen enkel deel gebruik maken van een elektronisch woordenboek.

Zorg ervoor dat de kandidaten hiervan tijdig op de hoogte zijn.

Opbouw toetstaak

Elke toetstaak wordt ingeleid door een situatieschets (in het vet) en de instructies (voorafgegaan door streepjes). De situatieschets en de instructies staan samen in een grijs kader. Daarna volgt de rest van de toetstaak (vragen, teksten, tekeningen, etcetera).

situatieschets

U bent in Den Bosch. U gaat naar een toeristenbureau. U vraagt informatie over interessante plaatsen en gebouwen die u zou kunnen bezoeken.

instructies

- Lees eerst vraag 0.
- Luister naar het fragment. U hoort de tekst één keer in zijn geheel.
- Beantwoord vraag 0.
- U hoort het fragment twee keer in zijn geheel.

Let op! Er is maar één antwoord goed.

Vraag

rest van de
toetstaak

0 Wanneer kunt u de kathedraal het beste bezoeken volgens de man van het toeristenbureau?

- A Op dinsdag om 16 uur
- B Op donderdag om 10 uur
- C Op zaterdag om 16 uur

Hierna volgen de precieze instructies per deel.

Afname-instructies Deel A : Auditief gedeelte

Dit deel bestaat uit 2 taken. Bij deze taken is een luisterfragment opgenomen dat u op bijgevoegde cassette of cd terugvindt.

- Bij taak 1 'Beter zitcomfort' luistert de kandidaat naar een presentatie over zitmogelijkheden en noteert de kenmerken van elk model.
- Bij taak 2 'Nieuwjaarstoespraak directeur ORIT' luistert de kandidaat naar een nieuwjaarstoespraak en schrijft hier een verslag over.

Duur van dit deel: 62 minuten

Hieronder volgen de stappen die u moet ondernemen bij de afname van deel A. U hebt minstens 20 minuten extra tijd nodig voor de afnameprocedure: de algemene instructie, de grijze kaders doornemen en de persoonlijke gegevens laten invullen.

1. Voorbereiding

- U zorgt voor een cassetterecorder of een cd-speler die u vooraf test.
- U legt de cassette of de cd met luisterteksten klaar.
- U zorgt voor een klokje of horloge.

- U legt de examenboekjes DEEL A klaar om uit te delen.
- U legt voor elke kandidaat enkele kladbladen klaar.
- U zorgt ook voor extra pennen.
- U zorgt ervoor dat er voldoende plaats is tussen de kandidaten, zodat ze niet kunnen spieken.

Let op!

- U moet zelf de tijd opnemen.
- Kandidaten mogen bij dit deel gebruik maken van een papieren woordenboek.

2. Afnameprocedure

2.1 Algemene instructie

Deze mag gegeven worden in de taal die de kandidaten het best begrijpen.

- U zegt:

- *Dit examen bestaat uit drie delen. We gaan nu beginnen met deel A van het examen.*
- *Deel A bestaat uit twee taken. Bij elke taak hoort een luisterfragment.*
- *Dit deel duurt ongeveer 62 minuten.*
- *De benodigde tijd per taak staat in een klokje in de rechterbovenhoek bij elke taak.*
- *U krijgt elke luisterfragment twee keer te horen. Nadat u twee keer geluisterd heeft, wordt de cassette/CD stopgezet. U hebt dan nog een aantal minuten de tijd om de taak af te ronden.*
- *Ik let op de tijd die u voor elke taak nodig hebt. Ik laat u enige tijd vóór het einde van de taak weten hoeveel minuten u nog hebt om de taak af te ronden.*
- *U mag voor dit deel een papieren woordenboek gebruiken.*
- *U moet uw antwoord in het examenboekje op de daartoe voorziene plaats schrijven. Wat u op het kladblad schrijft, wordt niet beoordeeld.*
- *Voor we van start gaan, zou ik u willen vragen uw mobiele telefoon uit te zetten.*

2.2 Persoonlijke gegevens invullen

- U deelt de examenboekjes Deel A uit.
- U zorgt ervoor dat de kandidaten hun persoonlijke gegevens op het examenboekje invullen. Vraag de kandidaten om in blokletters en één letter per vakje te schrijven.

De volgende gegevens moeten worden ingevuld:

naam en voornaam (*eerste voornaam volledig en beginletter(s) van de andere voornamen*);
geboortedatum;
naam van de instelling waar het examen plaatsvindt;
naam van het land waar het examen plaatsvindt.

2.3 Grijs kaders doornemen

- U vertelt dat elke taak van deel A begint met een situatieschets en de instructies die in een grijs kader staan.
- Vóór de afname van elke taak laat u de kandidaten de informatie in het grijze kader in stilte lezen.
- U zegt: *U mag nu het grijze kader van taak 1 in stilte lezen.*
- Nadat de kandidaten de informatie in het grijze kader hebben gelezen, vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaten de informatie in het grijze kader niet begrijpen, mag deze uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands. De overige informatie in de examentaak mag u niet bespreken.
- Tijdens het examen mogen geen vragen meer worden gesteld.

3. Het examen

- U zegt: *Het examen begint nu. U mag geen vragen meer stellen tijdens het examen.*
- Indien er bij de taak leestijd voorzien is, vertelt u de kandidaten hoeveel leestijd ze hebben.
- Vervolgens zegt u: *We luisteren nu naar het fragment bij taak 1. U hoort de tekst twee keer in zijn geheel.*
- U start vervolgens het luisterfragment dat bij de taak hoort.
- Aan het eind van de tweede beluistering van het fragment zegt de instructiestem: Dit is het einde van taak 1.
- Indien de kandidaten na de beluistering nog schrijftijd hebben, zegt de instructiestem op de cassette/cd vervolgens hoeveel schrijftijd de kandidaten krijgen,.
- Vervolgens zegt de instructiestem op de cassette/cd: *De examiner zet de cassette of cd nu stop.*
- U zet dan de cassette/cd stop.
- U laat enige tijd vóór het einde van de taak weten hoeveel minuten de kandidaten nog hebben om te taak af te ronden.
- Als de tijd voorbij is, zegt u: *Dit is het einde van de taak. We beginnen nu met de volgende taak.*

- U behandelt de volgende taak of taken op dezelfde wijze:
- U zegt: *U mag nu het grijze kader van taak 2 in stilte lezen.*

- Als de tijd van de laatste taak voorbij is, vraagt u de kandidaten de pennen neer te leggen en de examenboekjes dicht te doen.
- U haalt de examenboekjes én het kladpapier op.

Afname-instructies Deel B : Schriftelijk gedeelte

Dit deel bestaat uit drie taken. Bij deze taken moet de kandidaat lezen en schrijven.

- Bij taak 1 'Nieuw rookbeleid Bemmels' leest de kandidaat informatie over het invoeren van een nieuw rookbeleid in het bedrijf en beantwoordt daarover meerkeuzevragen.
- Bij taak 2 'Brief redigeren jaarverslag' schrijft de kandidaat een formele zakelijke brief naar een tekstbureau op basis van een notitie van de baas.
- Bij taak 3 'Personeelsuitstapje' schrijft de kandidaat een informatieve e-mail over twee personeelsuitstapjes op basis van folders over de uitstapjes.

Duur van dit deel: 100 minuten

Hieronder volgen de stappen die u moet ondernemen bij de afname van deel B.

U hebt minstens 20 minuten extra tijd nodig voor de afnameprocedure: de algemene instructie, de grijze kaders doornemen en de persoonlijke gegevens laten invullen.

1. Voorbereiding

- U zorgt voor een klokje of horloge.
- U legt de examenboekjes DEEL B klaar om uit te delen.
- U legt voor elke kandidaat enkele kladbladen klaar.
- U zorgt ook voor extra pennen.
- U zorgt ervoor dat er voldoende plaats is tussen de kandidaten, zodat ze niet kunnen spieken.

Let op!

- U moet zelf de tijd opnemen.
- Kandidaten mogen bij dit deel gebruik maken van een papieren woordenboek.

2. Afnameprocedure

2.1 Algemene instructie geven

Deze mag gegeven worden in de taal die de kandidaten het best begrijpen.

- U zegt:

- *We gaan nu beginnen met deel B van het examen. In dit deel moet u lezen en schrijven.*
- *Deel B bestaat uit drie taken.*
- *Dit deel duurt in totaal 100 minuten. U mag aan dit deel dus maximaal 100 minuten werken. U mag zelf kiezen hoelang u aan elke taak werkt. U vindt per taak een klokje afgebeeld in de rechterbovenhoek van elke taak. Dit is een richttijd per taak. Na 100 minuten moet u het examenboekje afgeven.*
- *U mag voor dit deel een papieren woordenboek gebruiken.*
- *U moet uw antwoord in het examenboekje op de daartoe voorziene plaats schrijven. Wat u op uw kladblad schrijft, wordt niet beoordeeld.*
- *Voor we van start gaan, zou ik u willen vragen uw mobiele telefoon uit te zetten.*

2.2 Persoonlijke gegevens invullen

- U deelt de examenboekjes DEEL B uit.
- U zorgt ervoor dat de kandidaten hun persoonlijke gegevens op het examenboekje invullen.
- Vraag de kandidaten om in blokletters en één letter per vakje te schrijven.

De volgende gegevens moeten worden ingevuld:

naam en voornaam (*eerste voornaam volledig en beginletter(s) van de andere voornamen*);
geboortedatum;
naam van de instelling waar het examen plaatsvindt;
naam van het land waar het examen plaatsvindt..

2.3 Grijs kaders doornemen

- U vertelt dat elke taak van Deel B begint met een situatieschets en de instructies in een grijs kader.
- Vóór de afname van deel B in zijn geheel laat u de kandidaten de informatie in het grijze kader bij de taak in stilte lezen. U zegt: *U mag nu het grijze kader bij taak 1 in stilte lezen.*
- Nadat de kandidaten de informatie in het grijze kader bij taak 1 hebben gelezen, vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaat de informatie in het grijze kader niet begrijpt, mag deze uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands. De overige informatie in de examentaak mag u niet bespreken.
- U behandelt de volgende taak of taken op dezelfde wijze:
- U zegt: *U mag nu het grijze kader van taak 2 (3) in stilte lezen.* En u vraagt bij elk grijs kader of de kandidaten begrijpen wat ze moeten doen.
- Als alle grijze kaders zijn doorgenomen, gaat u over naar de afname zelf.
- Tijdens het examen mogen geen vragen meer worden gesteld.

3. Het examen

- U zegt: *Het examen begint nu. Vanaf nu mag u geen vragen meer stellen.*
- Tien minuten voor het eind van de beschikbare tijd voor deel B zegt u: *Let op, u hebt nog 10 minuten tijd.*
- Als de tijd voorbij is, vraagt u de kandidaten de pennen neer te leggen en de examenboekjes dicht te doen.
- U haalt de examenboekjes én het kladpapier op.

Afname-instructies Deel C : Mondeling gedeelte

Dit deel bestaat uit twee taken. Bij deze taken moet de kandidaat een gesprek voeren.

- Bij taak 1 'Klachtendienst' voert de kandidaat een gesprek met zijn baas over klachten van een klant.
- Bij taak 2 'Televisietoestellen' geeft de kandidaat uitleg over verschillende modellen televisietoestellen.
- Duur van dit deel: 10 minuten

Hieronder vindt u de stappen bij de afname van dit examen. U hebt minstens 10 minuten extra tijd nodig voor de afnameprocedure.

1. Voorbereiding

Het is belangrijk dat een kandidaat zo goed mogelijk kan presteren op zijn spreekexamen. Dat kan als alle praktische randvoorwaarden goed vervuld zijn (§1.1) en als het gesprek in een ontspannen sfeer plaatsvindt (zie §1.2).

Hieronder vindt u een aantal acties om de afname van deel C vlot te laten verlopen.

1.1 Praktisch

- U zorgt voor een wachtlokaal met toezicht.
- Alle kandidaten moeten op hetzelfde tijdstip aanwezig zijn.
- Kandidaten die al geëxamineerd zijn, mogen geen contact hebben met kandidaten die het examen nog moeten doen.
- U zet een cassette recorder (met microfoon) klaar in het lokaal en test die vooraf. De microfoon moet in het midden tussen de kandidaat en de examinator staan, zodat de stemmen duidelijk kunnen worden geregistreerd op de cassette.
- U legt de cassettes klaar in het lokaal.
- U zorgt voor een klokje of horloge.
- U legt voor de kandidaat enkele kladbladen klaar.
- U zorgt ook voor extra pennen.
- Bij DEEL C horen losse instructiebladen voor de kandidaat. U vindt deze instructiebladen op de website van het CNaVT.

Let op!

- Deze instructiebladen kunt u hergebruiken. Vraag altijd de instructiebladen terug van de kandidaat.
- Kandidaten mogen bij deel C woordenboek gebruiken.

1.2 Inhoudelijk

- U zorgt dat u de gesprekken op voorhand goed hebt doorgenomen en voorbereid, zodat u goed kunt reageren op onverwachte dingen en zich goed kunt inleven in uw rol.
- Wanneer een kandidaat in zijn moedertaal spreekt, vraagt u de kandidaat om de antwoorden in het Nederlands te geven.
- U volgt de instructies voor de examinator zeer nauwkeurig.
- U tracht een zo natuurlijk mogelijk gesprek met de kandidaat te voeren, zodat deze tijdens het hele gesprek op zijn gemak is. Het verdient aanbeveling de taken te oefenen, bijvoorbeeld met een collega of een huisgenoot.
- Het is de bedoeling om de gespreksvaardigheid van de kandidaat te beoordelen. U laat dus vooral initiatief en het woord aan de kandidaat en u onderbreekt de kandidaat niet onnodig.

- U dient er op te letten dat u geen antwoorden 'weggeeft'. De kandidaat kan dan immers niet meer beoordeeld worden.
- U reageert steeds instemmend en bemoedigend op wat de kandidaat zegt.
- U geeft de kandidaat (binnen de gegeven tijdslimiet) voldoende tijd om een vraag te beantwoorden.
- Als er (te) lange pauzes vallen, grijpt u in: herhaal wat de kandidaat het laatst gezegd heeft of herformuleer uw vraag om het gesprek weer op gang te brengen. Als de kandidaat dan nog niets zegt, stel dan een volgende vraag of rond het gesprek af.
- U beantwoordt de vragen die de kandidaat u stelt kort en bondig.
- Indien u het antwoord op vragen van de kandidaat niet weet, mag u een antwoord verzinnen of zeggen: 'Sorry, dat weer ik niet' of 'Sorry, dat ben ik vergeten'.

Let op!

- Bij sommige taken mag de kandidaat ter voorbereiding aantekeningen maken. Dat mag alleen in trefwoorden,
- Het is niet de bedoeling dat een kandidaat zijn voorbereiding letterlijk afleest. Als dat wel het geval is, moet u de kandidaat daarop attent maken.
- De opgegeven tijd bij iedere taak is een richttijd. U hoeft de tijd niet constant te bewaken. Indien het gesprek veel langer dreigt te duren dan opgegeven, rondt u het gesprek af.

Meer uitleg bij deze inhoudelijke zaken kunt u vinden in de instructievideo voor examinatoren (te bekijken op onze website: www.cnavt.org).

2. Afnameprocedure

2.1 Opname

- U start met opnemen.
- U zegt:

***Het land waar het examen wordt afgenomen is ...
De naam van de instelling waar het examen wordt afgenomen is ...
De naam van de kandidaat is ...
Haar/zijn voornaam is ...
Haar/zijn geboortedatum is ...***

- U drukt de pauzetoets van de cassetterecorder in.
- U schrijft de naam van de kandidaat op het hoesje. Op één cassette mogen meerdere kandidaatsprestaties staan.
- U roept de kandidaat binnen.
- U mag de kandidaat eventueel geruststellen.
- U zet de microfoon tussen de kandidaat en uzelf zodat beide stemmen goed te verstaan zijn.

2.2 Algemene instructie

- U zegt:

***Deel C bestaat uit twee taken. In dit deel gaan we twee gesprekken voeren.
U mag voor dit deel geen woordenboek gebruiken.***

2.3 Grijs kaders doornemen

- U zegt: *We gaan beginnen. U krijgt van mij het instructieblad/de instructiebladen voor taak 1. U mag op dit blad niets schrijven, wel op het kladblad.*
- Vervolgens deelt u het eerste instructieblad/de eerste instructiebladen uit.
- De kandidaat leest voor zichzelf in stilte de informatie in het grijs kader.
- Na het doornemen van het grijs kader vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaat de informatie in het grijs kader niet begrijpt, mag deze uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands.
- U begint met de afname van de eerste taak.
- U behandelt de volgende taak of taken op dezelfde wijze.
- U zegt: U mag nu het grijs kader van taak 2 in stilte lezen.
- U vraagt bij elk grijs kader of de kandidaat begrijpt wat hij/zij moet doen.

3. Het examen

- Tijdens het examen volgt u onderstaande examinerinstructies.

Instructies examiner taak 1: Klachtendienst

- Neem het grijze kader van het instructieblad voor de kandidaten door met de kandidaat volgens de algemene instructies.
- Neem het examen af volgens de algemene instructies en volgens de specifieke instructies hieronder:

U bent de directeur van een bank. Een medewerker van de klachtendienst wil graag met u een aantal oplossingen bespreken voor de klachten van een klant.

Let op! Vergeet niet de vragen te stellen. De antwoorden van de kandidaten op uw vragen worden namelijk gescoord.

Vorbereiding

U zegt: *U hebt nu 2 minuten voorbereidingstijd.*

GESPREK

- Na 2 minuten zegt u: *We gaan beginnen met taak 1. Vanaf nu speel ik de directeur. U mag beginnen.*
- U start de cassette.
- U luistert naar de beschrijving van de vier klachten.
- U laat de kandidaat vier mogelijke oplossingen voorstellen. Stel, indien nodig, de volgende vraag: *Welke oplossingen stelt u voor?*
- Reageer kort en instemmend op de oplossingen van de kandidaat, ook al vindt u de oplossingen niet gepast.
- Indien de kandidaat een oplossing vergeet te suggereren, mag u één keer een bijkomende vraag stellen. Bv. *En welke oplossing stelt u voor voor de klacht over ...?*
- U stelt, nadat de kandidaat vier oplossingen heeft voorgesteld, nog twee bijkomende vragen:
 - *Goed. Stel deze oplossingen maar voor aan de klant. Hoe gaat u de klant contacteren?*
 - *Goed. Kunt u mij op de hoogte brengen van de reactie van de klant? Wanneer kunt u hiervoor langskomen?*
- U rondt het gesprek af. Bv. *Goed, dat vind ik prima. Als er nog problemen moesten zijn, dan hoor ik het wel. Daag.*
- U drukt de pauzetoets in.

Instructies examinator taak 2: Televisietoestellen

- Neem het grijze kader van het instructieblad voor de kandidaten door met de kandidaat volgens de algemene instructies.
- Neem het examen af volgens de algemene instructies en volgens de specifieke instructies hieronder:

U wilt een televisietoestel kopen. U gaat naar een electrozaak. Een verkoper presenteert u de verschillende modellen.

Let op! Vergeet niet de vragen te stellen. De antwoorden van de kandidaten op uw vragen worden namelijk gescoord.

Vorbereiding

- U zegt: *U hebt 2 minuten voorbereidingstijd.*

Gesprek

- Na 2 minuten zegt u: *We gaan beginnen met taak 2. Vanaf nu speel ik de klant.*
- U start de cassette.
- U begint het gesprek: *Dag meneer/mevrouw. Ik wil graag een televisietoestel kopen. Kunt u mij wat uitleg geven over de verschillende modellen?*
- U luistert naar de uiteenzetting.
- Na de uiteenzetting stelt u twee relevante open vragen. Kies twee van de volgende vragen:
 - *Ik wil graag een televisietoestel in de keuken. Maar het mag niet te groot zijn, want er is niet veel plaats voor. Welk model raadt u mij aan? Waarom?*
 - *Ik wil graag een televisietoestel met een heel groot scherm en een mooi beeld. Welk model neem ik dan het best? Waarom?*
 - *Ik lig graag lekker lui in mijn stoel naar tv te kijken. Ik wil graag een afstandsbediening om te kunnen zappen. Bij welke modellen is dat inbegrepen en hoe werkt die? Waarom?*
 - *Ik wil een televisie die niet meer dan 800 euro kost. Welk model beantwoordt daaraan? Waarom?*
- U rondt het gesprek af: *Hartelijk dank voor de informatie. Ik ga er even over nadenken. Tot ziens.*

Let op! U vraagt alleen 'waarom' indien de kandidaat een bepaald model voorstelt en hij niet zelf de reden geeft om dit te adviseren.

- Indien de kandidaat niet zelf vraagt of er nog vragen zijn, zegt u zelf dat u nog een aantal dingen wil vragen.
- U zegt: *Dit is het einde van deel C van (naam van de kandidaat)*
- U stopt de cassette.