



PROFIEL TOERISTISCHE EN INFORMELE TAALVAARDIGHEID

INSTRUCTIES VOOR DE EXAMINATOR VOORBEELDEXAMEN

INHOUDSOPGAVE

Het boekje bevat de volgende onderdelen:

- Inleiding p. 3
- Algemene informatie p. 4
 - De totale duur van dit profelexamen: 95 minuten.
- Deel A (totaal 20 minuten) p. 6
 - Afname-instructies deel A
 - Taak 1. Mensen op het feest (9 minuten)
 - Taak 2. In het museum (11 minuten)
- Deel B (totaal 60 minuten) p. 8
 - Afname-instructies deel B
 - Taak 1. Openingsuren (15 minuten)
 - Taak 2. Briefje (10 minuten)
 - Taak 3. Een auto huren (10 minuten)
 - Taak 4. Sportvakantie (15 minuten)
- Deel C (totaal 15 minuten per kandidaat) p. 10
 - Afname-instructies deel C
 - Praktische afspraken
 - Gespreksstramien taak 1. Gewoontes (5 minuten) p. 13
 - Gespreksstramien taak 2. Op de bus (5 minuten) p. 14
 - Gespreksstramien taak 3. Problemen op de hotelkamer (5 minuten) p. 15

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 de examinator voor het voorbeeldexamen Profiel Toeristische en Informele Taalvaardigheid (PTIT).

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.

rest van de
toetstaak

Vraag

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 specifieke instructies per deel.

Afname-instructies Deel A: Auditief gedeelte

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

- Bij taak 1 'Mensen op een feest' luistert de kandidaat naar een beschrijving van de familieleden van zijn vriend. Hij duidt op een tekening aan wie welk familielid is.
- Bij taak 2 'In het museum' luistert de kandidaat naar audio-informatie over schilderijen in een museum en duidt aan over welk schilderij elk fragment handelt.

Duur van dit deel: 20 minuten

Hieronder vindt u de verschillende stappen voor de afname van deel A. U hebt ongeveer 20 minuten extra tijd nodig voor de afnameprocedure: om de algemene instructie en de grijze kaders door te nemen én om de persoonlijke gegevens te 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.*
- *Het volledige deel duurt ongeveer 20 minuten.*
- *De benodigde tijd per taak staat in een klokje in de rechterbovenhoek bij elke taak.*
- *U krijgt elk luisterfragment twee keer te horen. Nadat u twee keer geluisterd hebt, 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 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

- U deelt de examenboekjes DEEL A uit.
- U zorgt ervoor dat de kandidaten hun persoonlijke gegevens in het examenboekje invullen.
- U vraagt 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 Grijze kaders

- 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 deze taak.*
- 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 de taak af te ronden.
- Als de tijd voorbij is, zegt u: *Dit is het einde van deze taak. We gaan nu beginnen 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 vier taken. Bij deze taken moet de kandidaat lezen en schrijven.

- Bij taak 1 'Openingsuren' selecteert hij informatie uit brochures i.v.m. openingsuren.
- Bij taak 2 'Briefje' schrijft de kandidaat een briefje om een afspraak te verplaatsen.
- Bij taak 3 'Een auto huren' vult de kandidaat een formulier in om een huurauto te reserveren.
- Bij taak 2 'Sportvakantie' schrijft de kandidaat een e-mail en reageert daarin op een e-mail van een vriend met vragen over een gezamenlijke sportvakantie. Hij leest daartoe zijn agenda.

Duur van dit deel: 60 minuten

Hieronder vindt u de verschillende stappen voor de afname van deel B.

U hebt ongeveer 20 minuten extra tijd nodig voor de afnameprocedure: om de algemene instructie en de grijze kaders door te nemen én om de persoonlijke gegevens te 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

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 vier taken.*
- *Het volledige deel duurt in totaal 60 minuten. U mag aan dit deel dus maximaal 60 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. Dat is een richttijd per taak. Na 60 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

- U deelt de examenboekjes DEEL B uit.
- U zorgt ervoor dat de kandidaten hun persoonlijke gegevens op het examenboekje invullen.
- U vraagt 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

- 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 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 (3/4) 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 drie taken. Bij deze taken moet de kandidaat een gesprek voeren.

- Bij taak 1 'Gewoontes' vraagt de kandidaat een kennis uit Nederland naar diens gewoontes en beschrijft zijn gewoontes in zijn land van herkomst.
- Bij taak 2 'Op de bus' voert de kandidaat een kennismakingsgesprek met een Nederlandstalige toerist in zijn eigen land.
- Bij taak 3 'Problemen op de hotelkamer' meldt de kandidaat bij de hoteleigenaar de problemen met zijn kamer.

Duur van dit deel: 15 minuten

Hieronder vindt u de verschillende stappen voor de afname van deel C. U hebt ongeveer 5 minuten per kandidaat 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 (zie §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 examinerator 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 achteraan in dit boekje.

Let op!

Deze instructiebladen worden hergebruikt. Vraag ook altijd de instructiebladen terug van de kandidaat.

Kandidaten mogen bij deel C geen 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 examinerator 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 huisgenoot.

- Het is de bedoeling om de gespreksvaardigheid van de kandidaat te beoordelen. U laat dus vooral het 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 zegt u: ‘Sorry, dat weet 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 ...

Zijn/haar voornaam is ...

Zijn/haar 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 drie taken. In dit deel gaan we drie gesprekken voeren.*
- *U mag voor dit deel geen woordenboek gebruiken.*

2.3 Grijs kaders

- 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 (3) in stilte lezen.
- U vraagt bij elk grijs kader of de kandidaten begrijpen wat ze moeten doen.

3. Het examen

- Tijdens het examen volgt u onderstaande examinerinstructies.

Instructies examiner taak 1: Gewoontes

- 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 woont in Amsterdam. Een kennis (= de kandidaat) uit X (= land waar het examen wordt afgenomen) is op bezoek. U voert een gesprek met uw kennis over uw en zijn/haar gewoontes.

Let op!

- Vergeet niet de vragen te stellen. De antwoorden van de kandidaten op uw vragen worden namelijk gescoord.
- De vragen dient u te stellen in de aangegeven volgorde, behalve als dat door de loop van het gesprek niet mogelijk is.
- U zegt: *We gaan beginnen met taak 1.*

Vorbereiding

- U zegt: *U hebt nu 1 minuut voorbereidingstijd.*

Gesprek

- Na 1 minuut zegt u: *Vanaf nu speel ik een kennis van je. Ik woon in Amsterdam in Nederland.*
- U start de cassette.
- U begint het gesprek met: *Je zal wel nieuwsgierig zijn naar de gewoontes in Nederland?*
- U beantwoordt de vragen van de kandidaat. U mag uw antwoorden verzinnen.
- U stelt eveneens tijdens het gesprek een aantal vragen over het dagelijkse leven van uw kennis. U stelt de volgende drie vragen:
 - *Hoe ziet je huis er uit?*
 - *Wat doe je meestal in je vrije tijd?*
 - *Wat is je lievelingseten?*

Let op! U mag de drie vragen al stellen als dat in het gesprek te pas komt, maar geef wel eerst de kandidaat de gelegenheid om zelf zijn/haar eigen vragen te stellen!

- U rondt het gesprek af met: *Genoeg gepraat. Je zal wel moe zijn van je reis. Ik laat je even met rust. Tot straks!*
- U zet de cassette stop.

Instructies examinator taak 2: Op de bus

- 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 een toerist in de bus in het land van de kandidaat. U leest een Nederlandstalige krant, want u bent afkomstig uit Antwerpen, België. U bent voor drie weken op vakantie in het land van de kandidaat.

Let op!

- Vergeet niet de vragen te stellen. De antwoorden van de kandidaten op uw vragen worden namelijk gescoord.
- Benadruk dat het gesprek zich afspeelt in het land van de kandidaat.
- U zegt: *We gaan beginnen met taak 2.*

Vorbereiding

- U zegt: *U hebt nu 1 minuut voorbereidingstijd.*

Gesprek

- Na 1 minuut zegt u: *Vanaf nu speel ik een toerist die u tegenkomt in de bus in..... (naam land kandidaat). U ziet mij een Nederlandstalige krant lezen.*
- U start de cassette.
- U zegt: *Begin maar.*
- De kandidaat begint het gesprek met: *"Hallo mevrouw/meneer, komt u uit Nederland?"*
- U geeft antwoord: *"Ja, inderdaad. Spreekt u ook Nederlands?"*
- U geeft vervolgens antwoord op de vragen van de kandidaat.
- U mag uw antwoorden verzinnen.
- U stelt zelf de vier volgende vragen:
 - *Hoe komt het dat u Nederlands spreekt?*
 - *Waar hebt u Nederlands geleerd?*
 - *Studeert of werkt u? Wat doet/studeert u dan?*
 - *Bent u al eens in Nederland geweest? Zo ja, waar?*
 - *Zo niet? Bent u van plan er ooit naar toe te gaan?*

Let op! U mag de vier vragen al stellen als dat in het gesprek te pas komt, maar geef wel eerst de kandidaat de gelegenheid om zelf zijn/haar eigen vragen te stellen!

- U wacht hoe de kandidaat reageert en rondt zo natuurlijk mogelijk het gesprek af. U kunt bijvoorbeeld zeggen: *"Oh, dit is mijn halte. Ik moet er hier uit. Het was leuk met u kennis te maken. Misschien tot ziens in Nederland!"*
- U zet de cassette stop.

Instructies examinator taak 3: Problemen op de hotelkamer

- 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 hoteleigenaar van een erg chique en duur hotel. De kandidaat komt bij u klagen over zijn/haar kamer. De kamer is erg vies, de TV is kapot en bovendien ligt de kamer aan een drukke straat en is er veel geluidsoverlast.

Let op!

- Vergeet niet de vragen te stellen. De antwoorden van de kandidaten op uw vragen worden namelijk gescoord.
- De vragen dient u te stellen in de aangegeven volgorde, behalve als dat door de loop van het gesprek niet mogelijk is.
- U zegt: *We gaan beginnen met taak 3.*

Vorbereiding

- U zegt: *U hebt nu 1 minuut voorbereidingstijd.*

Gesprek

- Na 1 minuut zegt u: *Vanaf nu speel ik de hoteleigenaar. Begin maar.*
- U start de cassette.
- De kandidaat begint het gesprek en zegt iets over de drie tekeningen.

Let op! Indien de kandidaat zelf geen initiatief neemt, zegt u: *Goedemorgen, kan ik u ergens mee helpen?*

- U verontschuldigt zich eerst voor het ongemak. U reageert op de volgende manier op de klachten van de kandidaat:

klacht over te veel lawaai:

Ik heb helaas geen nieuwe kamer vrij in dezelfde prijsklasse. Maar ik kan u ter compensatie een gratis ontbijt aanbieden.

klacht over vuile kamer:

Morgen is de schoonmaakploeg weer aanwezig. Dan kan uw kamer schoongemaakt worden.

klacht over geen tv:

Ik heb nog één schone nieuwe kamer met TV. Deze kamer is groter en ligt aan de achterkant en is daarom duurder (25 euro).

- Indien u niet tot een oplossing voor het probleem komt, mag u toegeven. U geeft bijvoorbeeld de duurdere kamer voor dezelfde prijs.
- U wacht tot de kandidaat het gesprek afrondt.
- U stopt de cassette.