

Het correctievoorschrift bestaat uit:

- 1 Regels voor de beoordeling
- 2 Algemene regels
- 3 Vakspecifieke regels
- 4 Beoordelingsmodel
 - 4.1 Beoordelingsschema
 - 4.2 Toelichting bij het beoordelingsschema
- 5 Berekening cijfer
- 6 Aanleveren scores
- 7 Herkansing
- 8 Bronvermeldingen

1 Regels voor de beoordeling

Het werk van de kandidaten wordt beoordeeld met inachtneming van de artikelen 41, 41a en 42 van het Eindexamenbesluit VO.

Voorts heeft het College voor Toetsen en Examens op grond van artikel 2 lid 2d van de Wet College voor toetsen en examens de Regeling beoordelingsnormen en bijbehorende scores centraal examen vastgesteld.

Voor de beoordeling zijn de volgende aspecten van de artikelen 41, 41a en 42 van het Eindexamenbesluit VO van belang:

- 1 De directeur doet een exemplaar van de opdrachten en de beoordelingsnormen van het examen toekomen aan de examinator.
- 2 Deze beoordeelt de prestaties, voor zover van toepassing tijdens het maken van de praktijkopdrachten, volgens de door het College voor Toetsen en Examens gegeven richtlijn en legt zijn bevindingen schriftelijk vast in het beoordelingsschema (4.1).

- 3 De door de directeur aangewezen tweede examinerator beoordeelt het resultaat van de praktijkopdrachten, alsmede de verrichtingen van de kandidaat zoals blijkend uit de in het vorige lid bedoelde schriftelijke vastlegging daarvan. De directeur overhandigt de tweede examinerator daartoe een exemplaar van de opdrachten en de beoordelingsnormen.
- 4 De examinerator en de tweede examinerator stellen in onderling overleg de behaalde score vast.
- 5 De examinerator zendt de score en voor zover mogelijk het beoordeelde werk aan de directeur.

2 Algemene regels

Voor de beoordeling van het examenwerk zijn de volgende bepalingen uit de regeling van het College voor Toetsen en Examens van toepassing:

- 1 De examinerator vermeldt op het beoordelingsschema de namen en/of nummers van de kandidaten, het aan iedere kandidaat voor iedere opdracht toegekende aantal scorepunten en het totaal aantal scorepunten van iedere kandidaat.
- 2 De examinerator kent voor een prestatie scorepunten toe in overeenstemming met het bij de toets behorende correctievoorschrift. Wijzigen, weglaten of toevoegen van onderdelen van het beoordelingsmodel is niet toegestaan. Scorepunten zijn alleen de gehele getallen 0, 1, ..., n, waarbij n het maximaal te behalen aantal scorepunten voor een opdracht is. Andere scorepunten die geen gehele getallen zijn, of een score minder dan 0 zijn niet geoorloofd.
- 3 Scorepunten worden toegekend met inachtneming van de volgende regels:
 - 3.1 voor een volledig juiste prestatie wordt bij de desbetreffende opdracht het maximaal te behalen aantal scorepunten toegekend;
 - 3.2 indien een prestatie gedeeltelijk juist is, wordt indien het beoordelingsmodel dit toelaat, een deel van de te behalen scorepunten toegekend in overeenstemming met het beoordelingsmodel;
 - 3.3 indien een andere prestatie is geleverd dan aangegeven in het beoordelingsmodel en deze is aantoonbaar vakinhoudelijk juist of gedeeltelijk juist worden scorepunten toegekend naar analogie van het beoordelingsmodel;
 - 3.4 indien in het beoordelingsmodel verschillende mogelijkheden zijn opgenomen, gescheiden door het teken /, gelden deze mogelijkheden als verschillende formuleringen van eenzelfde prestatie.
- 4 Mocht tijdens het examen een hulpmiddel niet werken en dit is niet te wijten aan het verkeerd gebruik door de kandidaat dan mag dat geen invloed hebben op de beoordeling van de kandidaat. De kandidaat mag daar in tijd en scorepunten niet door benadeeld worden.
- 5 Indien de examinerator voor het begin van het examen meent dat in het examen of in het beoordelingsmodel een fout of onvolkomenheid zit, deelt hij dit zo spoedig mogelijk mee aan het College voor Toetsen en Examens.
Indien een vermeende fout of onvolkomenheid pas tijdens de afname blijkt, beoordeelt de examinerator het werk van de kandidaten alsof het examen en beoordelingsmodel juist zijn. Hij kan de fout of onvolkomenheid dan alsnog mededelen aan het College voor Toetsen en Examens.
Het is niet toegestaan zelfstandig af te wijken van het beoordelingsmodel. Met een

eventuele fout wordt bij de definitieve vaststelling van de normering van het examen rekening gehouden (zie ook 5 Berekening cijfer).

- 6 Als een onvolkomen prestatie in een onderdeel van het examen doorwerkt in een daaropvolgend gedeelte, mag alleen die onvolkomen prestatie en niet de verdere uitwerking daarvan worden aangerekend, tenzij daardoor het volgende gedeelte aanzienlijk wordt vereenvoudigd of tenzij in het beoordelingsmodel anders is vermeld.
- 7 Scorepunten worden met inachtneming van het correctievoorschrift toegekend op grond van de door de kandidaat geleverde prestaties voor iedere opdracht. Er worden geen scorepunten vooraf gegeven.

NB

I. *Ten aanzien van de status van het correctievoorschrift:*

Het College voor Toetsen en Examens heeft de correctievoorschriften bij regeling vastgesteld. Het correctievoorschrift is een zogeheten algemeen verbindend voorschrift en valt onder wet- en regelgeving die van overheidswege wordt verstrekt. De corrector mag dus niet afwijken van het correctievoorschrift.

II. *Ten aanzien van aanvullingen op het correctievoorschrift:*

Er zijn twee redenen voor een aanvulling op het correctievoorschrift: verduidelijking en een fout.

Verduidelijking

Het correctievoorschrift is vóór de afname opgesteld. Tijdens de afname en de correctie blijkt pas welke antwoorden kandidaten geven. Vragen en reacties die via het Examenloket bij de Toets- en Examenlijn binnenkomen, kunnen duidelijk maken dat het correctievoorschrift niet voldoende recht doet aan door kandidaten gegeven antwoorden. Een aanvulling op het correctievoorschrift kan dan alsnog duidelijkheid bieden.

Een fout

Als het College voor Toetsen en Examens vaststelt dat een centraal examen een fout bevat, kan het besluiten tot een aanvulling op het correctievoorschrift.

Een aanvulling op het correctievoorschrift wordt door middel van een mailing vanuit Examenblad.nl bekendgemaakt. Een aanvulling op het correctievoorschrift wordt zo spoedig mogelijk verstuurd aan de examensecretarissen.

Als een onvolkomenheid op een dusdanig laat tijdstip geconstateerd wordt dat een aanvulling op het correctievoorschrift te laat komt, houdt het College voor Toetsen en Examens bij de vaststelling van de N-term rekening met de onvolkomenheid.

3 Vakspecifieke regels

Voor dit examen zijn geen vakspecifieke regels vastgesteld.

4 Beoordelingsmodel

Het beoordelingsmodel bestaat uit twee delen: het beoordelingsschema (paragraaf 4.1) en de toelichting bij het beoordelingsschema (paragraaf 4.2).

- In de toelichting bij het beoordelingsschema staan de uitwerkingen van schriftelijke en ICT-opdrachten.
- Bij een beoordelingsaspect waarbij de kandidaat aan aangegeven meerdere criteria moet voldoen om scorepunten te kunnen krijgen, alleen de te behalen punten toekennen indien de kandidaat aan ALLE criteria heeft voldaan.
- De nummers van de opdrachten die direct tijdens de afname van het examen beoordeeld moeten worden, zijn onderstreept. De overige opdrachten kunnen na de afname beoordeeld worden.
- In het beoordelingsschema zijn vakjes opgenomen, waarin aangegeven kan worden of de kandidaat wel (vinkje ✓) of niet (streepje -) aan het criterium / de criteria heeft voldaan.
- Bij een minitoets vermeldt u de totaalscore van de kandidaat voor die minitoets achter het bijbehorende opdrachtnummer in het beoordelingsschema.

4.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer				
			naam van de kandidaat				
ONDERDEEL A							
A1a	de kandidaat heeft:						
	de juiste datum van het werkoverleg in de bovenste rij van de tabel genoteerd (zie 4.2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	een vinkje gezet bij de eerste twee actiepunten in de laatste kolom		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle aspecten juist	1					
A1b	de juiste actie- en besluitpunten (incl. juiste deadline) zijn opgenomen in de lijst (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4					
A1c	bij elk actiepunt is de juiste persoon gezet (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	3					
A2a	de kolommen op de urenbriefjes zijn juist ingevuld (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2					
A2b	de uren zijn juist ingevuld op de juiste werkbladen van het Excelbestand (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2					
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	transport								
A3a	de gegevens zijn correct overgenomen in het bestand (zie 4.2)	1							
A3b	staafdiagram (zie 4.2):								
	er is een gegroeppeerde staafdiagram gemaakt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	er is een duidelijke legenda		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	er zijn twee categorieën (aantal keer bekeken en aantal keer gekocht)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het staafdiagram heeft een titel die duidelijk weergeeft wat het diagram laat zien		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle criteria juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2							
		-1							
A3c	de vraag is juist beantwoord en heeft een correcte uitleg (zie 4.2)	1							
	transport								

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
A4a	de e-mail:						
	het juiste e-mailadres is ingevuld (m.bodewes@mail.nl) bij Aan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het e-mailadres retour@casastore.nl is in de CC opgenomen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het e-mailadres hoofd_klantenservice@casastore.nl is in de BCC opgenomen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	er is een juiste aanhef gebruikt (bijv. Geachte..... of Beste.....)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de e-mail begint met een begrijpvolle openingszin		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de e-mail bevat een correcte reactie op de klacht (aansluitend bij de informatie in de bijlage)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de e-mail sluit af met een passende groet (bijv. Met vriendelijke groet)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de naam van de kandidaat en afdeling (Casa Store klachtenafhandeling) staat onderaan de e-mail		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	5 -1					
A4b	De kandidaat heeft geen taal- of spel fouten gemaakt.	2					
	De kandidaat heeft één of twee taal- of spel fouten gemaakt.	1					
	De kandidaat heeft meer dan twee taal- of spel fouten gemaakt.	0					
	<i>Opmerking:</i> Alleen punten toekennen als de totale e-mail uit minimaal 50 woorden bestaat.						
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
A5a	de planning is volledig en correct ingevuld (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	5					
A5b	werktempo de kandidaat heeft de opdracht binnen 25 minuten afgerond de kandidaat heeft de opdracht niet binnen 25 minuten afgerond <i>Opmerkingen: Het scorepunt 1 kan niet gegeven worden. De kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal 3 punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A5a.</i>	2					
A6a	vraag 1 de vraag met ja of nee beantwoord én een daarbij passende uitleg gegeven (zie 4.2)	1					
A6b	vraag 2 twee juiste voorbeelden gegeven van wat er goed ging én een passende uitleg gegeven (zie 4.2)	1					
A6c	vraag 3 twee juiste verbeterpunten genoemd en een uitleg gegeven (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2					
A6d	vraag 4 juiste handeling genoemd	1					
A7	minutoets	15					
	totaal onderdeel A	50					

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	ONDERDEEL B						
B1a	(zie 4.2) vraag 1 juist beantwoord <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	2					
B1b	vraag 2 juist beantwoord	1					
B1c	vraag 3 juist beantwoord <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	2					
B1d	vraag 4 juist beantwoord <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	2					
B1e	vraag 5 juist beantwoord	1					
B2	(zie 4.2) consumentenprijs bij Casa Store juist bepaald	1					
B3a	(zie 4.2) netto-verkoopprijs juist berekend	1					
B3b	bedrag brutowinst juist berekend	1					
B3c	opslagpercentage brutowinst juist berekend	1					
B4	verklaringen zijn juist bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat een lagere prijs consumenten trekt die anders niet bij Casa Store gewinkeld hadden óf consumenten verwachten dit product aan te treffen bij Casa Store óf Casa Store hoopt dat een consument naast dit artikel meteen nog meer aankopen doet <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	2					
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
B5a	(zie 4.2) juist berekend: aantal consumenten dat 'ja' zei		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	netto-omzet (per stuk) bij deze consumentenprijs		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	brutowinst (per stuk) bij deze consumentenprijs		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	brutowinst (totaal) bij deze consumentenprijs		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	3					
B5b	formulegebruik is consequent juist bij opdracht B2, B3 en B5 is elke keer een juiste Excelformule gebruikt	1					
B6	argumenten op basis van beschikbare informatie en vakinhoudelijk juist – argument wel, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat consumenten bereid zijn een hogere prijs te betalen voor 2MQ en Casa Store in totaal een hogere brutowinst kan behalen op de verkoop van 2MQ – argument niet, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat Casa Store t.o.v. concurrenten de hoogste consumentenprijs vraagt voor 2MQ, op langere termijn zou Casa Store hierdoor minder klanten kunnen trekken en dit zou een negatieve invloed hebben op de brutowinst <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	2					
B7	minutoets	15					
	totaal onderdeel B	35					

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	ONDERDEEL C						
C1a	artikelpresentatie: gekozen kleur grondvlak past in het geheel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een oneven aantal woonaccessoires, maar minimaal drie stuks		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vormt een eenheid door het juiste gebruik van decoratiemateriaal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vormt een eenheid in hoogte door het juiste gebruik van (crépe)papier en/of textiel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	toont duidelijk het thema voorjaar		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	3 -1					
	C1b						
C1b	artikelpresentatie: kandidaat maakt gebruik van zelf meegenomen elementen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft een verticale compositie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is van elke zijde aantrekkelijk om naar te kijken		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	steekt nergens buiten het grondvlak		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat/juist gebruikgemaakt van opbouwmaterialen (en plakband, nietjes e.d. niet zichtbaar)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ziet er als geheel verzorgd uit		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	rondom de presentatie is het opgeruimd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4 -1						
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
C2a	verkoopgesprek, kandidaat: vraagt om Casa Store-fancard		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	slaats woonaccessoires juist aan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	verrekenet korting artikelen met artikelcode P juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft wisselgeld juist terug		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft als wisselgeld zo min mogelijk munten en bijjetten terug		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	stopt ontvangen geld van klant in geldlade ná teruggave wisselgeld		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	overhandigt kassabon uit eigen beweging		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraagt om woonaccessoires in te pakken als cadeau		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	meldt ná het afrekenen juiste actie social media		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	biedt niet uit zichzelf een draagtas aan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	slaats draagtas juist aan op kassa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4 -1					
		transport					

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	transport								
C2b	(zie 4.2) professionele communicatie met de klant beoordelingsaspecten: – kandidaat luistert actief naar de klant – kandidaat toont belangstelling voor de klant score goed bij beide beoordelingsaspecten score goed bij één beoordelingsaspect geen enkele keer de score goed	2							
C3a	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	1							
C3b	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	1							
	totaal onderdeel C	15							

	max. score	kandidaatnummer							
		naam van de kandidaat							
scoreoverzicht per onderdeel									
onderdeel A	50								
onderdeel B	35								
onderdeel C	15								
totaal examen	100								


4.2 Toelichting bij het beoordelingschema


opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

actie-en besluitenlijst 28 maart 2018						
nr. actie-punt	nr. agenda-punt	wie	actie/besluiten	bijzonderheden	deadline	afgerond?
1	5	Erik	Vacaturetekst verkoopmedewerker opgesteld.	–	20-03-2018	✓
2	5	Kubra	Opzet wekelijkse nieuwsbrief.	–	20-03-2018	✓
3	3	Erik	Erik behandelt dringende zaken als vervanging voor Alexander.	Alexander is deze week veel weg, maar wel telefonisch bereikbaar.	–	
4	3	Allen	Declaratieformulieren inleveren bij Erik.	Anders kunnen deze niet op tijd betaald worden.	26-04-2018	
5	5	Thijs	Henk gaat helpen op de afdeling Bedden.			
6	5	Allen	Zomeractie invoeren op afdelingen	Denk aan plafondhangers, prijskaarten aanpassen, posters in lijsten vernieuwen en het personeel inlichten.	02-04-2018 t/m 07-04-2018	
7	5	Allen	Komende dinsdagavond spullen zoveel mogelijk op tafel zetten i.v.m. reinigen vloer.	Bijv. stoelen, prullenbakken, etc.	03-04-2018	
8	6	Alexander	Alexander geeft aan personeel en burens door dat er vertraging is bij de vernieuwing van het parkeerterrein. Nog 2 weken parkeren bij burens.		t/m 11-04-2018	
9	7	Alexander	Doorsturen uitkomsten enquête naar afdelingsmanagers.		29-03-2018	

opdracht A2
juiste uitwerking

		WEEKOVERZICHT GEWERKTE UREN					
		Naam medewerker: Henk Beverdam Geboortedatum: 26-04-1985 Afdeling: Bedden					
weeknummer: 15							
dag	datum	gewerkte uren		pauze	toeslagen		
		van	tot		0%	50%	100%
Ma	11 - 04	8.00	12.00		4		
Di	12 - 04	9.00	16.00	12.30 - 13.00	6,5		
Wo							
Do							
Vr							
Za	16 - 04	12.00	18.00	16.00 - 16.30	2	3,5	
Zo							

		WEEKOVERZICHT GEWERKTE UREN					
		Naam medewerker: Chantal Moolen Geboortedatum: 11-08-1990 Afdeling: Magazijn					
weeknummer: 15							
dag	datum	gewerkte uren		pauze	toeslagen		
		van	tot		0%	50%	100%
Ma	11 - 04	6.00	14.00	10.00 - 10.30	6,5	1	
Di	12 - 04	6.00	14.00	10.30 - 11.00	6,5	1	
Wo							
Do							
Vr							
Za							
Zo							



WEEKOVERZICHT GEWERKTE UREN

Naam medewerker: Annelore Beukers

Geboortedatum: 07-02-1989

Afdeling: Magazijn

weeknummer: 15

dag	datum	gewerkte uren		pauze	toeslagen		
		van	tot		0%	50%	100%
Ma							
Di							
Wo							
Do							
Vr							
Za	16 - 04	12.00	20.00	16.30 - 17.00	2	3,5	2
Zo	17 - 04	12.00	20.00	16.00 - 16.30			7,5



WEEKOVERZICHT GEWERKTE UREN

Naam medewerker: Neslo Watson

Geboortedatum: 12-01-1999

Afdeling: Meubels

weeknummer: 15

dag	datum	gewerkte uren		pauze	toeslagen		
		van	tot		0%	50%	100%
Ma							
Di							
Wo	13 - 04	15.00	21.00	18.00 - 18.30	3,5	2	
Do							
Vr							
Za	16 - 04	12.00	18.00	16.00 - 16.30	2	3,5	
Zo							

voorbeeld van een juiste uitwerking vr_urenoverzicht_gl.xlsm

Kandidaatnaam:	correctievoorschrift
Kandidaatnummer:	1234

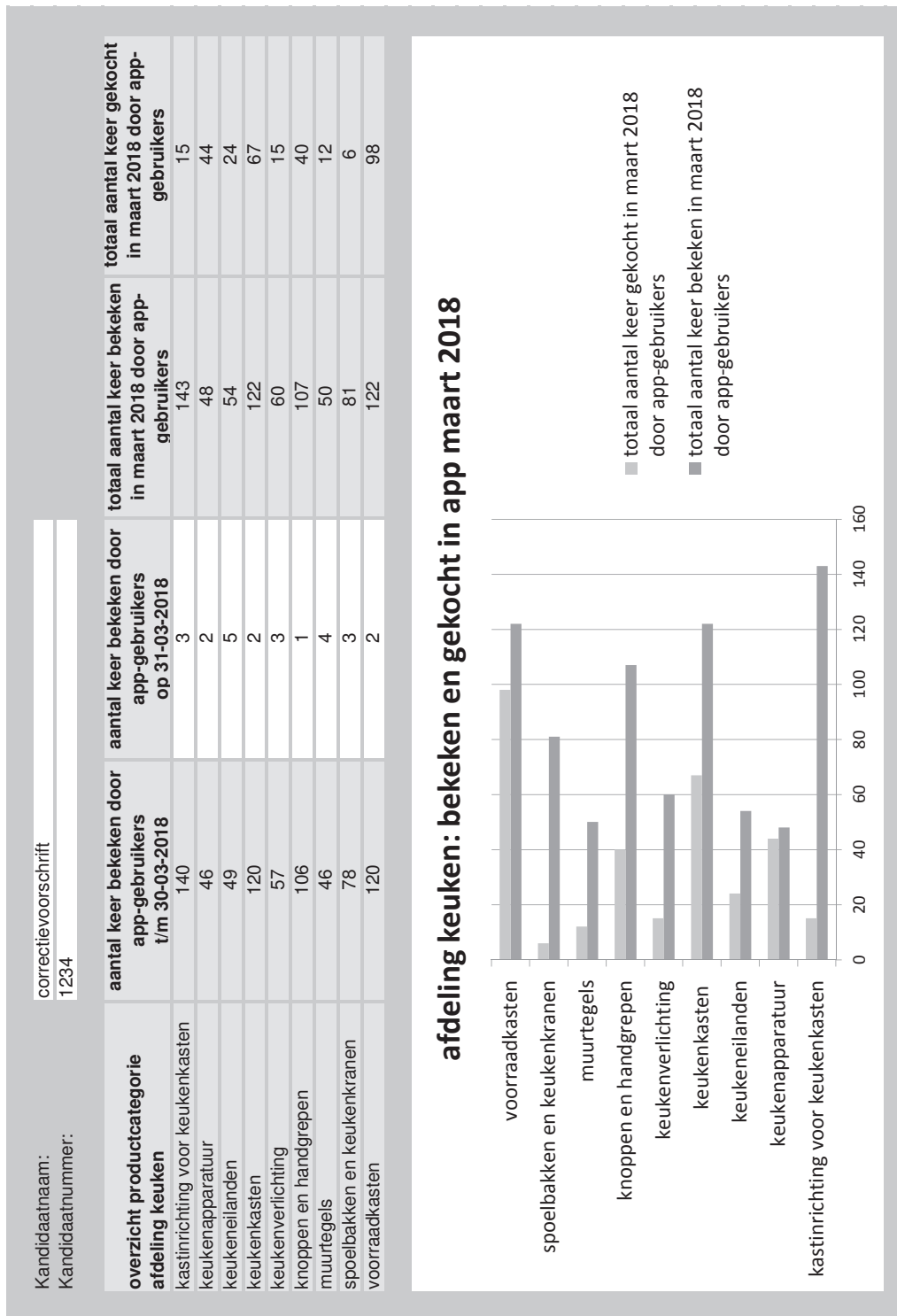
Urenoverzicht Casa Store Arnhem				
afdeling Bedden				
medewerker	week-nummer	uren 0%	uren 50%	uren 100%
Henk Beverdam	15	12,5	3,5	
totaal		12,5	3,5	

Urenoverzicht Casa Store Arnhem				
afdeling Magazijn				
medewerker	week-nummer	uren 0%	uren 50%	uren 100%
Chantal Moolen	15	13	2	
Annelore Beukers	15	2	3,5	9,5
totaal		15	5,5	9,5

Urenoverzicht Casa Store Arnhem				
afdeling Meubels				
medewerker	week-nummer	uren 0%	uren 50%	uren 100%
Neslo Watson	15	5,5	5,5	
totaal		5,5	5,5	

opdracht A3

voorbeeld van een juiste uitwerking



voorbeelden van een correct antwoord op de vraag:

- De keukenkastinrichting, want die wordt wel vaak bekeken maar weinig gekocht via de app.
- De muurtegels, want die worden niet vaak bekeken en ook niet vaak verkocht via de app.

opdracht A5
juiste uitwerking

Verstreken tijd: 8 minuten en 47 seconden.

planning zondag 19 juni 2018

groep 1

afdeling	tijd	vaste medewerker	kozo
badkamer	9.00 - 17.00	Judith	Vincent
decoratie	9.00 - 15.00	Marco	Fatima
keukens	9.00 - 17.00	Sven	Susan Willem
werkplek	9.00 - 16.00	Jan	John
eetkamer	9.00 - 16.00	Farida	Irene

groep 2

afdeling	tijd	vaste medewerker	kozo
slaapkamer	9.00 - 15.00	Hasim	Jennifer
bergruimte	9.00 - 17.00	Fleur	Karel
woonkamer	9.00 - 17.00	Peter	Jill Pieter
textiel	9.00 - 16.00	Fay	Margot
tuin & balkon	9.00 - 15.00	Mieke	Cas

opdracht A6

voorbeeld van een juiste uitwerking

vraag 1

ja, want:

- ze biedt haar excuses aan de klant aan
- ze zegt dat ze zo snel mogelijk een oplossing zal zoeken voor het probleem
- ze zegt dat ze zo snel mogelijk zal terugbellen

óf:

nee, want:

- ze lijkt (af en toe) ongeïnteresseerd/ongemotiveerd

vraag 2

juiste voorbeelden van wat er goed ging:

- aannemen telefoon: ze neemt de telefoon op een nette manier aan door haar naam en de bedrijfsnaam te noemen
- aannemen telefoon: ze vraagt bij het opnemen waarmee ze de beller van dienst kan zijn
- gegevens controleren: ze herhaalt de gegevens die de beller noemt
- gegevens controleren: ze controleert of de gegevens (naam, adres, artikel) van de beller kloppen met de gegevens in het klantenbestand
- werkhouding: ze blijft gedurende het gesprek rustig en vriendelijk (ook als de klant geïrriteerd raakt)
- probleem oplossen: ze vraagt de klant of het goed is dat ze hem later even terugbelt
- probleem oplossen: ze vraagt een collega om hulp als ze niet weet hoe ze het probleem moet oplossen

vraag 3

juiste voorbeelden van verbeterpunten:

- telefoon aannemen: de telefoon minder vaak laten overgaan voordat ze opneemt
- probleem oplossen: de klant minder lang laten wachten (geen uitgebreide mail typen)
- probleem oplossen: bellen naar/langsgaan bij de afdeling logistiek voor een snellere reactie

vraag 4

het antwoord heeft de volgende strekking:

- de afdeling logistiek bellen (of langsgaan) om te vragen of zij contact opnemen met de bezorgdienst

of:

- rechtstreeks contact opnemen met de bezorgdienst om te vragen of de bank is bezorgd/controleren of de bezorger de bank op het juiste adres heeft bezorgd

opdracht B1

antwoorden op vragen

vraag 1

bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat deze doelgroep:

- op zichzelf gaat wonen
- relatief veel geld te besteden heeft
- ook interessant is als toekomstige doelgroep

vraag 2

bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat Casa&Me uitsluitend verkrijgbaar is bij Casa Store

óf als consumenten enthousiast zijn over Casa&Me kopen zij een volgende keer weer bij Casa Store

vraag 3

bijvoorbeeld:

- goedkopere distributie
- eigen goedkopere inkoop
- genoeg nemen met een lagere marge
- lagere reclamekosten

vraag 4

bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat de vraag naar bepaalde artikelen afhankelijk kan zijn van lokale omstandigheden, zoals:

- een aan- of afwezigheid van concurrenten
- een specifieke doelgroep, zoals bewoners van een nieuwbouwwijk of consumenten met een lager/hoger gemiddeld inkomen

óf verkoopvloeroppervlak en/of bereikbaarheid wisselt per filiaal

vraag 5

bijvoorbeeld:

- een eenvoudigere verpakking
- een kleiner formaat van het artikel
- een eenvoudigere presentatie in de winkel
- een minder prominente plek in de winkel

opdracht B2, B3 en B5
 een voorbeeld van een juiste uitwerking

	resultaten	formules																		
Kandidaatnaam:	kandidaat																			
Kandidaatnummer:	1234																			
opdracht 2	<table border="1"> <tr> <td>Interieur&Co</td> <td>€ 449,00</td> </tr> <tr> <td>BankLand</td> <td>€ 525,00</td> </tr> <tr> <td>De Meubelaar</td> <td>€ 489,00</td> </tr> <tr> <td>gemiddelde verkoopprijs concurrenten</td> <td>€ 487,67</td> </tr> <tr> <td>consumentenprijs bij Casa Store</td> <td>€ 479,00</td> </tr> </table>	Interieur&Co	€ 449,00	BankLand	€ 525,00	De Meubelaar	€ 489,00	gemiddelde verkoopprijs concurrenten	€ 487,67	consumentenprijs bij Casa Store	€ 479,00	=GEMIDDELDE(F9:F.11)								
Interieur&Co	€ 449,00																			
BankLand	€ 525,00																			
De Meubelaar	€ 489,00																			
gemiddelde verkoopprijs concurrenten	€ 487,67																			
consumentenprijs bij Casa Store	€ 479,00																			
opdracht 3	<table border="1"> <tr> <td>netto-verkoopprijs</td> <td>€ 395,87</td> </tr> <tr> <td>brutowinst in €</td> <td>€ 116,87</td> </tr> <tr> <td>brutowinstopslag in %</td> <td>42%</td> </tr> </table>	netto-verkoopprijs	€ 395,87	brutowinst in €	€ 116,87	brutowinstopslag in %	42%	=G.13/121*100 =E.18-279 =E.19/279												
netto-verkoopprijs	€ 395,87																			
brutowinst in €	€ 116,87																			
brutowinstopslag in %	42%																			
opdracht 4	<table border="1"> <tr> <td>verklaring 1</td> <td>(zie 4.1 correctievoorschrift)</td> </tr> <tr> <td>verklaring 2</td> <td>(zie 4.1 correctievoorschrift)</td> </tr> </table>	verklaring 1	(zie 4.1 correctievoorschrift)	verklaring 2	(zie 4.1 correctievoorschrift)															
verklaring 1	(zie 4.1 correctievoorschrift)																			
verklaring 2	(zie 4.1 correctievoorschrift)																			
opdracht 5	<table border="1"> <tr> <td>beoordeelde prijs</td> <td>€ 449,00</td> <td>€ 479,00</td> <td>€ 499,00</td> <td>€ 529,00</td> <td>€ 549,00</td> </tr> <tr> <td>% ja-zeggens</td> <td>100%</td> <td>90%</td> <td>80%</td> <td>70%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td># ja-zeggens</td> <td>150</td> <td>135</td> <td>120</td> <td>105</td> <td>90</td> </tr> </table>	beoordeelde prijs	€ 449,00	€ 479,00	€ 499,00	€ 529,00	€ 549,00	% ja-zeggens	100%	90%	80%	70%	60%	# ja-zeggens	150	135	120	105	90	=150*G41 =150*H41 =150*I41 =150*J41 =150*K41 =G40/121*100 =H40/121*100 =I40/121*100 =J40/121*100 =K40/121*100 =G44-279 =H44-279 =I44-279 =J44-279 =K44-279 =G42*G45 =H42*H45 =I42*I45 =J42*J45 =K42*K45
beoordeelde prijs	€ 449,00	€ 479,00	€ 499,00	€ 529,00	€ 549,00															
% ja-zeggens	100%	90%	80%	70%	60%															
# ja-zeggens	150	135	120	105	90															
opdracht 6	<table border="1"> <tr> <td>argument wel</td> <td>(zie 4.1 correctievoorschrift)</td> </tr> <tr> <td>argument niet</td> <td>(zie 4.1 correctievoorschrift)</td> </tr> </table>	argument wel	(zie 4.1 correctievoorschrift)	argument niet	(zie 4.1 correctievoorschrift)															
argument wel	(zie 4.1 correctievoorschrift)																			
argument niet	(zie 4.1 correctievoorschrift)																			

Opmerking

opdracht B5: bij brutowinst kunnen, indien niet gerekend met formules, afrondingsverschillen ontstaan

opdracht C2

professioneel communiceren met klanten	
omschrijving beoordelingsaspect	score
De kandidaat luistert actief naar de klant.	
De kandidaat maakt oogcontact op juiste momenten, laat merken dat hij de klant begrijpt en luistert actief (knikt of humt) en/of vat tussentijds de wensen van de klant samen.	goed
De kandidaat maakt oogcontact op juiste momenten, maar knikt of humt nauwelijks en vat niet samen wat de klant zegt.	redelijk
De kandidaat maakt geen oogcontact, knikt of humt niet en vat niet samen wat de klant zegt. Er zijn veel stiltes en de kandidaat wekt niet de indruk dat hij naar de klant luistert.	zwak
De kandidaat toont belangstelling voor de klant.	
De kandidaat is enthousiast en heeft een open/vriendelijke blik. De kandidaat geeft accepterende reacties en sluit aan op het verhaal van de klant door in te gaan op de reactie van de klant.	goed
De kandidaat kijkt de klant aan en luistert, maar heeft geen open of vriendelijke houding of: de kandidaat is afwachtend/stil en spreekt zonder of met weinig enthousiasme.	redelijk
De kandidaat toont zich ongeïnteresseerd in de klant. De kandidaat kijkt de klant niet aan, spreekt zonder enthousiasme en sluit niet of nauwelijks aan op het verhaal van de klant.	zwak

5 Berekening cijfer

Het cijfer voor het cspe wordt als volgt verkregen.

De examiner en de tweede examiner stellen in onderling overleg de score vast.

Deze score wordt meegedeeld aan de directeur.

De directeur stelt het cijfer voor het cspe vast op basis van de regels voor omzetting van score naar cijfer. Daartoe past de directeur de door het College voor Toetsen en Examens vastgestelde normeringsterm (N-term) toe.

De N-term wordt bekendgemaakt via Examenblad.nl op het tijdstip dat in de Septembermededeling is vermeld.

Het cijfer voor het cspe kan niet eerder aan kandidaten worden meegedeeld.

Op www.cito.nl → voortgezet onderwijs → centrale examens → normering staat een Excel-applicatie, waarin u de schaallengte (= de maximumscore van het cspe) en een door uzelf bedachte N-term kunt invullen.

U kunt dan zien welke cijfers uw kandidaten bij deze door uzelf ingevulde N-term zouden behalen. Hieraan kan geen enkel recht worden ontleend.

6 Aanleveren scores

Verwerk de scores van alle kandidaten per examiner in de applicatie Wolf.

Gebruik hierbij alleen de scores van vóór een eventuele herkansing.

Alle gegevens die uiterlijk op 23 mei voor Cito geaccordeerd zijn, kunnen betrokken worden bij de normering.

De examinatoren van de profielvak-cspe's kunnen daarna tot en met vrijdag 13 juli Wolf-gegevens inzenden. Over die Wolf-groepen die na 5 juni worden ingezonden, zendt Cito nog groepsrapportages retour, al is het mogelijk dat die uw school pas na de zomervakantie bereiken.

7 Herkansing

Zie brochure: Werken met twee profielvak-cspe's.

8 Bronvermeldingen

Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling heeft ernaar gestreefd de auteursrechten op hier gebruikt materiaal te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Wie desondanks meent zekere rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met Cito.

Een compleet overzicht van gebruikte afbeeldingen is opvraagbaar.