

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 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 examinerator.
- 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 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

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
<b>ONDERDEEL A</b>							
<b>A1a</b>	de deelnemerslijst (zie 4.2):						
	bestaat in totaal uit 21 rijen (exclusief titel)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle cellen hebben een zichtbare rand		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle tekst is in het juiste lettertype (Tahoma)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	heeft een passende titel gecentreerd boven de lijst		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	bestaat uit acht kolommen met de juiste titels		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	de titel boven de lijst en de kolomtitels zijn vetgedrukt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	de tekst heeft de juiste tekengroottes (titel: 12, kolomtitel: 11, overige cellen: 10)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	de eerste kolom bevat de nummers 1 t/m 20 (gecentreerd)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle overige cellen zijn links uitgelijnd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle aspecten volledig juist <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig aspect</i>	<b>4</b>					
<b>A1b</b>	de drie aanmeldingen zijn volledig (alle kolommen ingevuld) en juist verwerkt (kolommen indien nodig breder gemaakt) in de deelnemerslijst (zie 4.2) alle aspecten volledig juist <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig aspect</i>	<b>2</b>					
<b>A1c</b>	voor de drie deelnemers is het juiste totaalbedrag berekend (zie 4.2)	<b>1</b>					
	<b>transport</b>						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>A2a</b>	submap 'Overig' aangemaakt in Postvak IN	1					
<b>A2b</b>	alle zes e-mails in de juiste map gezet (zie 4.2) <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	3					
<b>A3a</b>	conventies e-mail 1 en e-mail 2 (zie 4.2):						
	beide e-mails zijn aan de juiste persoon gericht (juiste naam en e-mailadres)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Annemiek's e-mailadres staat in beide e-mails in de CC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	beide e-mails hebben een passend onderwerp		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e-mail 1: de aanhef en afsluiting zijn juist en zakelijk		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e-mail 2: de aanhef en afsluiting zijn juist en informeel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten volledig juist <i>per fout of ontbrekend onderdeel</i>	3					
<b>A3b</b>	inhoud e-mail 1 en e-mail 2 (zie 4.2):						
	e-mail 1: juiste datum en tijdstip voor ontvangen van de bestelling genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e-mail 1: broodjes en jus d'orange in juiste aantallen genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e-mail 1: gevraagd om een bevestiging van de bestelling		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e-mail 2: juiste datum, tijdstip en aantal personen van vergadering genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e-mail 2: koffie-/thee-benodigdheden volledig en juist genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e-mail 2: genoemd dat er een beamer en laptop nodig zijn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alles aspecten volledig juist <i>per fout of ontbrekend aspect</i>	3					
	<b>transport</b>						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	<b>transport</b>									
<b>A3c</b>	beide e-mails bestaan uit volledige en begrijpelijke zinnen: alle zinnen lopen goed, beginnen met een hoofdletter en eindigen met punt.	<b>1</b>								
<b>A4</b>	de besluiten/actiepunten zijn volledig en juist genoteerd (zie 4.2):									
	actiepunt: wijziging verbouwing doorgeven		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	actiepunt: opzet vragenlijst rondsturen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	actiepunt: offertes schoonmaakbedrijven aanvragen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	actiepunt: plan voedingsbegeleiding opstellen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	actiepunt: gevonden voorwerpen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	actiepunt: gebruik handdoek fitnessruimte		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	besluit: EHBO-cursus verplicht voor sportinstructeurs		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist per onjuist of onvolledig aspect	<b>6</b>								
	<i>opmerking: alleen punten toekennen indien een besluit/actiepunt volledig en juist is: nr. agendapunt, omschrijving, uit te voeren door (bij actiepunten) en deadline/datum zijn genoteerd</i>	<b>-1</b>								
	<b>transport</b>									

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>A5a</b>	wijzigingen personeelsbestand (zie 4.2):						
	postcode Harry is correct aangepast		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e-mailadres Marie is correct aangepast		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	datum indiensttreding Els is correct aangepast		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de werknemer die niet meer in dienst is (Mauro), is verwijderd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten volledig juist <i>per fout of ontbrekend aspect</i>	2					
		-1					
<b>A5b</b>	het bestand is op volgorde gezet van datum (van oud naar nieuw) dat de werknemers in dienst zijn gekomen (zie 4.2)	1					
<b>A5c</b>	de vier werknemers die een kaart krijgen zijn genoemd met de juiste reden (zie 4.2) <i>per fout</i>	2					
		-1					
<b>A5d</b>	werktempo	2					
	12 minuten of minder én minimaal 3 punten voor beoordelingsaspecten A5a, A5b, A5c	2					
	meer dan 12 minuten en/of minder dan 3 punten voor beoordelingsaspecten A5a, A5b, A5c	0					
	<b>transport</b>						



opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>A6a</b>	vraag 1: de kandidaat heeft een juiste uitleg gegeven bij zijn antwoord (zie 4.2)						
	vraag 2: de kandidaat heeft een juiste uitleg gegeven bij zijn antwoord (zie 4.2)						
	vraag 3: de kandidaat heeft een juiste uitleg gegeven bij zijn antwoord (zie 4.2)						
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>2</b>					
		<b>-1</b>					
<b>A6b</b>	de kandidaat heeft bij vraag 4: twee juiste verbeterpunten genoemd één juist verbeterpunt genoemd geen juiste verbeterpunten genoemd	<b>2</b>					
	<i>opmerking:</i> verbeterpunten <i>alleen juist rekenen als er andere voorbeelden zijn genoemd dan bij vraag 1 tot en met 3</i>						
<b>A7</b>	minutoets	<b>15</b>					
	<b>totaal onderdeel A</b>	<b>50</b>					



opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>B1e</b>	vraag 5 volledig en juist beantwoord de eigenaar heeft geen gelijk, bijvoorbeeld een toelichting waaruit blijkt dat GoSport een indirect distributiebeleid heeft, GoSport is niet de producent van de A-merken, door de verkoop via de webshop blijft de situatie in stand van meerdere schakels tussen producent en consument	1					
<b>B2a</b>	omzet zonder reclamecampagne juist berekend voor januari, februari én maart (zie 4.2)	1					
<b>B2b</b>	juist berekend (zie 4.2): – omzet eerste kwartaal zonder reclamecampagne – toenames omzet door reclamecampagne eerste kwartaal	1					
<b>B2c</b>	bij een berekening telkens een Excelformule gebruikt	1					
<b>B2d</b>	vraag 1 juist beantwoord • financieel gevolg, bijvoorbeeld een antwoord in relatie tot winst of een beter resultaat (op de langere termijn) • niet-financieel gevolg, bijvoorbeeld een antwoord in relatie tot naamsbekendheid of imago	2 1 1					
<b>B2e</b>	vraag 2 juist beantwoord bijvoorbeeld een antwoord in relatie tot aandacht in de maatschappij voor gezondheid/sport óf een belangrijke concurrent van GoSport is weggevallen	1					
<b>B3a</b>	vraag 1 juist berekend, bijvoorbeeld 1.275 kleine bedrijven : 0,75 = 1.700 bedrijven totaal in de branche	1					
<b>B3b</b>	vraag 2 juist berekend, bijvoorbeeld 2,2 miljoen klanten x 0,6 = 1.320.000 klanten	1					
<b>B3c</b>	vraag 3 juist berekend en afgerond, bijvoorbeeld (10.000 x 38 uur) : 26.000 werknemers = 14,62 → 15 uur per week	1					
	<b>transport</b>						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>B3d</b>	vraag 4 juist berekend, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• deelberekening € 0,72 miljard : 2.000 bedrijven = € 360.000</li> <li>• deelberekening ((€ 360.000 - € 250.000) : € 360.000) x 100 = 30,6%</li> </ul>	2					
<b>B3e</b>	vraag 5 juist beantwoord, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat <ul style="list-style-type: none"> <li>• de omzet bij GoSport naar verhouding meer is gestegen dan in de branche</li> <li>• berekeningen juist, bijvoorbeeld toename omzet               <ul style="list-style-type: none"> <li>– bij GoSport: ((250.000 - 225.000) : 225.000) x 100 = 11%</li> <li>– in de branche: ((€ 0,72 miljard - € 0,7 miljard) : € 0,7 miljard x 100 = 3%</li> </ul> </li> </ul>	2	1				
<b>B4</b>	minitoets	15					
	<b>totaal onderdeel B</b>	<b>35</b>					

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	<b>ONDERDEEL C</b>								
<b>C1a</b>	klantgesprek, kandidaat:								
	toont voldoende initiatief		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	onderzoekt koopbehoefte in voldoende mate		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	informeert de klant juist over de abonnementsvormen, tarieven, inschrijfgeld		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	adviseert het juiste abonnement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	probeert extra dienst bij te verkopen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	informeert klant juist over betaling abonnementskosten: aanbetaling en incasso		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vult het inschrijfformulier juist verder in en laat door klant ondertekenen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	berekent het juiste bedrag dat de klant contant moet betalen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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>	<b>3</b>							
	<b>transport</b>	<b>-1</b>							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>C1b</b>	klantgesprek, kandidaat:							
	registreert aanbetaling juist op de kassa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	geeft juiste bedrag wisselgeld terug		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	bevestigt kassabon aan inschrijfformulier		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	archiveert inschrijfformulier in ordner		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	informeert klant juist over ontvangen van bevestiging		<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>	<b>3</b>						
<b>C1c</b>	(zie 4.2) professionele communicatie met de klant – kandidaat luistert actief naar de klant – kandidaat toont belangstelling voor de klant score goed bij beide beoordelingsaspecten score goed bij één beoordelingsaspect of geen enkele keer de score goed	<b>1</b>    <b>1</b> <b>0</b>						
<b>C2a</b>	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	<b>1</b>						
<b>C2b</b>	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	<b>1</b>						
	<b>transport</b>							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	<b>transport</b>								
<b>C3</b>	winkelschap:								
	bidons, zijn juist gespiegeld		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	flesjes water, zijn juist gespiegeld		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	flesjes water, zijn juist gepresenteerd volgens het fifo-principe		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	blikjes frisdrank, zijn juist gespiegeld		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	blikjes frisdrank, zijn juist gepresenteerd volgens het fifo-principe		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	handdoeken, zijn juist gespiegeld/gepresenteerd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	handdoeken, zijn gerestoreerd/netjes gevouwen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	handdoeken, zijn gestapeld in gelijke hoogte		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>6</b> <i>-1</i>								
	<b>transport</b>	<b>15</b>							

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



## 4.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

### opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking deelnemerslijst

Ledendag GoSport 29 juni 2019							
nummer	voornaam	achternaam	e-mailadres	ochtendprogramma	middagprogramma	dieetwensen	totaalbedrag
1	Anouk	Veldhuis	veldhuisanouk@outlook.com	Hardlopen voor gevorderden	Yoga in de buitenlucht	geen	25 euro
2	Wim	Hendriksen	wim.hendriksen@gmail.com	Hardlopen voor beginners	Suspension-training	glutenvrij	22,50 euro
3	Joris	Boet	jorisb@hotmail.com	High-intensity-training	Krachttraining	geen	15 euro
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

### opdracht A2

een juiste uitwerking

mappen	e-mails					
	1	2	3	4	5	6
Postvak IN						
Leden	X		X		X	
Leveranciers		X				
Personeel						X
<b>Overig</b>						
Ongewenste e-mail						
Concepten						
Verzonden items						
Verwijderde items				X		
Archief						
Gespreksgeschiedenis						

### opdracht A3

voorbeeld van een juiste uitwerking e-mail 1

Van:	receptie <receptie@GoSport.nl>
Aan:	Koen van den Burg <bestellen@lekkerbroodje.nl>
CC:	Annemiek Verhulst <annemiek@gosport.nl>
BCC:	
Onderwerp:	bestelling 28 mei

Geachte meneer Van den Burg,

Graag wil ik de volgende bestelling doorgeven voor een vergadering op 28 mei 2019 bij GoSport in Arnhem:

- 24 broodjes
- 12 glazen jus d'orange

Kan de bestelling om 12.30 uur geleverd worden bij GoSport in Arnhem? Graag ontvangen we een bevestiging van onze bestelling.

Met vriendelijke groet,  
[Voor- en achternaam kandidaat]  
GoSport Arnhem

voorbeeld van een juiste uitwerking e-mail 2

Van:	receptie <receptie@GoSport.nl>
Aan:	Pascal Datema <pascal@gosport.nl>
CC:	Annemiek Verhulst <annemiek@gosport.nl>
BCC:	
Onderwerp:	vergaderzaal

Hoi Pascal,

Op 28 mei 2019 is er van 11.00 uur tot 14.00 uur een vergadering bij GoSport met twaalf personen.

Zou jij voor die datum de vergaderzaal in orde willen maken en voor alle personen voldoende kopjes koffie en thee willen regelen? We hebben drie thermoskannen koffie en twee thermoskannen thee nodig.

Ook hebben we een beamer en laptop nodig voor de presentatie.

Dank je!

Groet,  
[Naam kandidaat]

**opdracht A4**

voorbeeld van een juiste uitwerking

actie- en besluitenlijst Go Sport			
nummer agendapunt	omschrijving actiepunt	uit te voeren door	deadline
2	Wijziging over verbouwing doorgeven aan gemeente.	HB	01-04-2019
3	Eerste opzet vragenlijst rondsturen.	RG	02-04-2019
3	Offertes aanvragen bij drie schoonmaakbedrijven.	CW	10-04-2019
4	Plan opstellen voor voedingsbegeleiding: boekje met gezonde recepten.	DG en CV	10-04-2019
5	Zorgen voor een bak 'gevonden voorwerpen' en registratielijst bij de receptiebalie.	JV	10-04-2019
6	De fitnessinstructeurs vragen leden aan te spreken die geen handdoek gebruiken.	RG	28-03-2019
nummer agendapunt	omschrijving besluit	datum besluit	
5	Er komt een bak bij de receptie voor de gevonden voorwerpen en een registratielijst.	27-03-2019	
7	Alle sportinstructeurs moeten dit jaar een EHBO-cursus volgen.	27-03-2019	

**Opmerking**

Als de kandidaat in de kolom 'uit te voeren door' de tussenvoegsels in de afkorting heeft opgenomen, mag u dit ook juist rekenen. Bijvoorbeeld: RdG of JdV.

## opdracht A5

### juiste uitwerking

Verstreken tijd: 3 minuten en 34 seconden.

#### Personeelslijst Go Sport per 01-09-2019

naam	functie	geboorte- datum	datum in dienst	e-mail-adres	BSN	adres	postcode	woonplaats
Annemieke Verhulst	bedrijfsleider	01-02-69	01-01-07	a.verhulst@ziggo.com	1894569020	Het Kerkpad 44	6842 AR	Arnhem
Teddy van Laak	hoofd schoonmaak	16-01-65	01-03-07	t.vanlaak@quicknet.nl	8346790376	Slochterenweg 105	6835 DZ	Arnhem
Jan Bodewes	schoonmaker 3	10-10-79	01-06-10	j_bo@bodewes.com	4463789236	Honigkamp 87	6826 PI	Arnhem
Els Hut	verkoopmedewerker	14-08-84	01-02-11	e.hut@gmail.com	7234837265	Lokaalspoor 88	6846 GN	Arnhem
Bram Veen	bezorger 4	13-09-59	01-01-11	bramveen44@hotmail.com	7834555755	Roëllstraat 99/A	6662 BL	Elst
Chenoa Basman	medewerker receptie 2	12-10-92	01-01-14	c_basman@hotmail.nl	1372894673	Isidorusweg 24	6851 GC	Huissen
Jort de Graaf	administratief medewerker	25-09-79	15-04-14	jdegraaf@hotmail.com	1758903845	Gravekamp 33	6851 HN	Huissen
Maartje Leving	schoonmaker 2	30-09-97	20-09-14	m.leving@gmail.com	7483768021	Rietbaan 44	6851 MN	Huissen
Pascal Datema	medewerker receptie 1	28-03-95	25-09-14	pascal-merel@ziggo.com	7236728456	Reigersberg 14	6865 NL	Doorwerth
Marie de Wit	bezorger 3	24-12-99	01-12-14	mariedewit@gmail.com	9836753467	Keurvorstsingel 5	6852 AB	Huissen
Guus Terborg	bezorger 1	15-02-71	14-09-16	guusterborg@life.nl	3624283496	Novalaan 29	6824 EC	Arnhem
Tim Hamminga	schoonmaker 1	02-11-02	01-09-17	timhamminga@life.nl	2084567324	De Houtakker 12	6681 CW	Bemmel
Harry Beer	personal trainer	05-05-88	10-10-18	hs.beer@outlook.com	5726459280	Parkweg 39	6894 DN	De Steeg
Mauro Tilipany	bezorger-2	01-10-00	10-03-17	m.tilipany@outlook.com	3419748742	Huismanstraat-23	6851 GR	Huissen

#### Welke medewerkers krijgen in september een kaart?

Bram	Verjaardag
Jort	Verjaardag
Maartje	Verjaardag
Teddy	12,5 jaar in dienst

## opdracht A6

### een voorbeeld van een juiste uitwerking

#### vraag 1

- Ja, hij zegt goedemiddag, GoSport en noemt zijn voor- en achternaam.
- Ja, hij vraagt waarmee hij de klant van dienst kan zijn.
- Ja, hij zegt alles volgens de regels over de telefoon opnemen.

#### vraag 2

- Nee, hij zegt dat hij hoopt dat de klant geen vragen meer heeft.
- Nee, hij zegt dat hij niet zoveel tijd heeft, maar stelt geen alternatief voor (bijvoorbeeld: doorverbinden of later terugbellen).

#### vraag 3

- Nee, hij zegt dat hij hoopt dat de klant geen vragen meer heeft.
- Nee, hij drinkt water tijdens het gesprek.
- Nee, hij rondt het gesprek af met 'doei' (in plaats van tot ziens).
- Nee, hij heeft de klant geen prettige dag toegewenst.
- Nee, hij doet de headset af zonder af te wachten of de klant heeft opgehangen.

#### vraag 4

##### mogelijke verbeterpunten

(een ander voorbeeld dan de kandidaat eerder heeft genoemd):

- Wachten met water drinken totdat het gesprek is afgerond.
- Vragen of hij de klant op een later tijdstip even terug kan bellen.
- De klant vragen of hij haar even mag doorverbinden naar een andere medewerker.
- De klant een prettige dag toewensen.

## opdracht B2

een voorbeeld van een juiste uitwerking

	B	C	D	E	F	G	H			
2										
3		Kandidaatnaam:	kandidaat							
4		Kandidaatnummer:	1234							
5										
6				december 2018						
7	omzet		€	36.786,00						
8										
9				januari 2019	februari 2019	maart 2019	eerste kwartaal 2019			
10	omzet		€	45.365,98	€	46.136,93	€	40.983,69	€	132.486,60
11	omzet zonder reclamecampagne		€	39.728,88	€	40.464,60	€	38.993,16	€	119.186,64
12										
13	toename omzet door reclamecampagne							€		13.299,96
14										

formule in E11: =E7\*1,08  
formule in F11: =E7\*1,1  
formule in G11: =E7\*1,06  
formule in H11: =SOM(E11:G11)  
formule in H13: =H10-H11

## opdracht C1

professioneel communiceren met klanten	
omschrijving beoordelingsaspect	score
<b>De kandidaat luistert actief naar de klant.</b>	
De kandidaat maakt op juiste momenten oogcontact, 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
<b>De kandidaat toont belangstelling voor de klant.</b>	
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 de pagina over de normering van de centrale examens voortgezet onderwijs op [www.cito.nl](http://www.cito.nl) 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 22 mei voor Cito geaccordeerd zijn, kunnen betrokken worden bij de normering.

De examinatoren van de profielvak-cspe's kunnen daarna tot en met vrijdag 12 juli Wolf-gegevens inzenden. Over die Wolf-groepen die na 3 juni worden ingezonden, zendt Cito nog groepsrapportages retour, al is het mogelijk dat die uw school pas na de zomervakantie bereiken.

## 7 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.*