

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

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer			
			naam van de kandidaat			
	<b>ONDERDEEL A</b>					
<b>A1a</b>	de planning is juist ingevuld (zie 4.2) <i>per fout</i>	6 -1				
<b>A1b</b>	werktempo de kandidaat heeft de opdracht binnen 20 minuten afgerond de kandidaat heeft de opdracht niet binnen 20 minuten afgerond  <i>opmerkingen:</i> <i>de gebruikte tijd is zichtbaar op de afdruk van de planning</i> <i>het scorepunt 1 kan niet gegeven worden</i> <i>de kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal drie</i> <i>punten zijn behaald voor beoordelingsaspect 1a</i>	2 0				
<b>A2a</b>	vraag 1 juist beantwoord en een passend voorbeeld gegeven (zie 4.2)	1				
<b>A2b</b>	vraag 2 juist beantwoord en twee passende voorbeelden gegeven (zie 4.2)	1				
<b>A2c</b>	vraag 3 juist beantwoord en een passend voorbeeld gegeven (zie 4.2)	1				
<b>A2d</b>	bij vraag 4 zijn twee juiste verbeterpunten gegeven en een passende uitleg (zie 4.2) <i>per onjuist en ontbrekend aspect</i>	2 -1				
	<b>transport</b>					

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	<b>transport</b>									
<b>A3a</b>	openbare berichten:									
	zowel bericht 1 (tych) als 2 (beautje): begint met Beste @ [naam]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bericht 1: bevat een zin waaruit blijkt dat er een privébericht wordt gestuurd (om de klacht op te lossen)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bericht 2: bevat een zin waaruit de waardering voor het compliment blijkt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	zowel bericht 1 als 2 sluit af met de voornaam van de kandidaat		<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 <i>per onjuist en ontbrekend aspect</i>	2 -1								
<b>A3b</b>	het privébericht:									
	bevat een begripvolle zin waarin excuses worden gemaakt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de vraag of de klant zijn telefoonnummer wil sturen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de mededeling dat GoSport telefonisch contact op zal nemen om de klacht af te handelen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de vraag of de klant tevreden is met het antwoord		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat voor- en achternaam in de afsluiting		<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 <i>per onjuist en ontbrekend aspect</i>	2 -1									
<b>A3c</b>	de berichten bevatten geen spel- of taalfouten <i>per fout</i>	2 -1								
	<b>transport</b>									

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	<b>transport</b>									
<b>A4</b>	de klantencodes (zie 4.2): hebben de juiste structuur: vier hoofdletters, een streepje, twee cijfers, een underscore en een 0 of 1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de klantencode van Ayoun (of Aybad) eindigt op een underscore en een 1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de eerste twee letters zijn de eerste twee letters van de achternaam		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	tussenvoegsels zijn niet in de afkorting opgenomen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de twee laatste letters zijn de eerste twee letters van de voornaam		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de twee cijfers zijn de laatste twee cijfers van het geboortejaar		<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 <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>4</b> <i>-1</i>								
	<b>transport</b>									

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	<b>transport</b>									
<b>A5</b>	de volgende besluiten/actiepunten zijn volledig en juist genoteerd (zie 4.2):									
	besluit: jaarrekening presenteren aan personeel		<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: presentatie maken en op intranet plaatsen		<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: jaarrekening presenteren		<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: leidinggevenden moeten dit jaar een cursus verzuimpreventie volgen		<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: leidinggevenden aanmelden voor cursus verzuimpreventie		<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"/>
	besluit: 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"/>
	actiepunt: namens GoSport bloemen bestellen		<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>A6a</b>	de deelnemers zijn over twee werkbladen verdeeld (zie 4.2)	<b>1</b>										
<b>A6b</b>	voor elke groepsles zijn de juiste deelnemers ingedeeld (zie 4.2)	<b>1</b>										
<b>A6c</b>	de deelnemerslijsten bevatten bovenaan de juiste informatie: naam groepsles, tijd en ruimte groepsles en de naam van de instructeur (zie 4.2)	<b>1</b>										
<b>A6d</b>	de deelnemerslijsten voldoen aan de richtlijnen (zie 4.2): het gebruikte lettertype voor alle tekst is Arial		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de tekengroottes in de verschillende cellen zijn juist (16, 14, 12 en 12)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de tekst in de cellen naam groepsles, deelnemers, voor- en achternaam is vet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de tekst in de cellen naam groepsles is gecentreerd, de tekst in de cellen voor- en achternaam is links uitgelijnd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de cellen groepsles Zumba en PowerYoga hebben een dikke kaderrand en zijn lichtgrijs opgevuld		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de tekst tijd, ruimte en instructeur is cursief en links uitgelijnd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 <i>per onjuist en ontbrekend aspect</i>	<b>3</b>										
	<i>opmerking: de eerste twee aspecten digitaal beoordelen (tekengrootte, lettertype)</i>	<b>-1</b>										
<b>A7</b>	minutoets	<b>15</b>										
	<b>totaal onderdeel A</b>	<b>50</b>										

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>ONDERDEEL B</b>						
<b>B1a</b>	vraag 1 volledig en juist beantwoord (positieve invloed op het resultaat) bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat de vestigingskosten op een C-locatie vaak lager zijn dan bij een A-locatie of B-locatie	1					
<b>B1b</b>	vraag 1 volledig en juist beantwoord (negatieve invloed op het resultaat) bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat opbrengsten lager kunnen zijn, doordat het bedrijf voor een deel van zijn potentiële klanten moeilijk bereikbaar is, vooral als ze niet in het bezit zijn van een auto	1					
<b>B1c</b>	vraag 2 volledig en juist beantwoord (reclame bushokje) bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat de leverancier bij reclame in bushokjes in contact kan komen met een nieuwe doelgroep	1					
<b>B1d</b>	vraag 2 volledig en juist beantwoord (reclame kleedkamer) bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat de leverancier bij reclame in de kleedkamer gericht zijn doelgroep kan benaderen doordat die daar al aanwezig is	1					
<b>B1e</b>	vraag 3 volledig en juist beantwoord bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat het gekozen thema het (subjectieve) beeld versterkt dat een (potentiële) consument van GoSport heeft, bijvoorbeeld: bij GoSport krijgt een sporter altijd een deskundig en betrouwbaar advies om zijn trainingsdoelen te realiseren	1					
<b>B1f</b>	vraag 4 volledige en juist beantwoord bijvoorbeeld antwoorden die het onderscheid aangeven in het promotie-, personeels-, presentatie- en productbeleid van beide sportscholen <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	2					
	<b>transport</b>	-1					

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer			
	<b>transport</b>					
<b>B2a</b>	vraag 1 juist berekend <ul style="list-style-type: none"> <li>actie meeste korting (actie 4), bijvoorbeeld  <math>\text{€ } 27,50 : ((12 \times \text{€ } 27,50 =) + \text{€ } 25) \times 100 = 7,7\%</math></li> <li>actie minste korting (actie 1), bijvoorbeeld  <math>(12 \times \text{€ } 1,50) : ((12 \times \text{€ } 27,50 =) + \text{€ } 25) \times 100 = 5,1\%</math></li> </ul>	2				
<b>B2b</b>	vraag 2 juist beantwoord bijvoorbeeld een antwoord waaruit een vorm van klantenbinding blijkt of: inkomstzekerheid voor GoSport	1				
<b>B2c</b>	vraag 3 juist berekend, bijvoorbeeld <ul style="list-style-type: none"> <li><math>((\text{€ } 27,50 \times 12) + \text{€ } 25) \times 0,06 = \text{€ } 21,30</math> korting</li> <li><math>(\text{€ } 355 - \text{€ } 21,30) \times 91 = \text{€ } 30.366,70</math></li> </ul> <i>opmerking: let op eventuele doorwerkfouten</i>	2				
<b>B2d</b>	vraag 4 juist beantwoord bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat ze vooraf hun abonnementsgeld voor een heel jaar hebben betaald of: klanten kunnen ook voor extra inkomsten zorgen, bijvoorbeeld bij aanschaf van extra diensten	1				
<b>B2e</b>	vraag 5 juist beantwoord bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat de kortingsacties niet eerlijk zijn t.o.v. huidige leden, waardoor zij ontevreden worden of: de kortingsacties kunnen een prijzenslag veroorzaken tussen GoSport en een concurrent	1				
<b>B3a</b>	(zie 4.2) berekningen volledig en juist – jaaromzet sportscholen in verzorgingsgebied – omzet potentieel GoSport <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	3				
<b>B3b</b>	bij een berekening telkens een Excelformule gebruikt	1				
	<b>transport</b>					

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>B3c</b>	vraag 1 juist beantwoord bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat bij GoSport de omzet per klant lager is dan het gemiddelde	<b>1</b>					
<b>B3d</b>	vraag 2 juist beantwoord bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat in de directe omgeving van GoSport relatief meer oudere mensen wonen die vaak geen klant zijn bij een sportschool	<b>1</b>					
<b>B4</b>	minitoets	<b>15</b>					
	<b>totaal onderdeel B</b>	<b>35</b>					

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>ONDERDEEL C</b>						
<b>C1a</b>	<b>werkzaamheden vooraf</b> aspecten van de checklist zijn stuk voor stuk juist uitgelegd en toegelicht aan René	<b>1</b>					
<b>C1b</b>	<b>werkzaamheden servicebalie</b> aspecten van de checklist zijn stuk voor stuk juist uitgelegd, toegelicht en/of voorgedaan aan René <i>per onjuist of ontbrekend element</i> -1	<b>3</b>					
<b>C1c</b>	<b>invullen checklist/overige</b> , kandidaat: heeft René op een correcte manier opgehaald heeft zichzelf aan René voorgesteld heeft checklist juist ingevuld, inclusief een juiste opmerking voor leidinggevende over verloop van het inwerken heeft het inwerkproces op een juiste manier afgerond en René succes gewenst bij GoSport alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1	<b>2</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C1d</b>	<b>mondelijke vragen over artikelkennis</b> zijn volledig en juist beantwoord	<b>1</b>					
<b>C2a</b>	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinator	<b>1</b>					
<b>C2b</b>	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinator	<b>1</b>					
	<b>transport</b>						

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>C3a</b>	<b>samenstellen welkomstgeschenk</b> bestaat uit een grondvlak van karton		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	grondvlak is a.d.h.v. grootte van gekozen artikelen verkleind en op maat gemaakt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bestaat uit minimaal drie artikelen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is in een driehoekscompositie gemaakt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een opbouw in hoogte		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	door de kandidaat aangegeven thema is duidelijk zichtbaar in de keuze van de artikelen/uitstraling van het welkomstgeschenk		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een afdruk met het logo van GoSport is zichtbaar tussen de artikelen geplaatst		<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>inpakken welkomstgeschenk</b> bevat de juiste hoeveelheid inpakpapier (geen folie verspild en geen openingen)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de juiste hoeveelheid plakband en/of nietjes (en zeker niet te veel)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is strak ingepakt, d.w.z. de artikelen blijven als presentatie bij elkaar staan en schuiven niet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft een feestelijke uitstraling, bijvoorbeeld met krullint		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ziet er als geheel professioneel en verzorgd uit en kan in een beroepssituatie aan een klant worden gegeven		<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>totaal onderdeel C</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

juiste uitwerking trainersplanning

Verstreken tijd: 18 minuten en 16 seconden.

trainersplanning GoSport			
tijd	binnensport / buitensport	vrijdag	zaterdag
9.00 - 12.00	binnensport	Audrey	Audrey
		Femke	Femke
		Ilona	Marlisse
			Rosario
buitensport			Gwen
			Ilona
			Jacco
12.00 - 15.00	binnensport	Marlisse	Audrey
			Ilona
			Marlisse
			Rosario
buitensport		Gwen	
		Ilona	
		Jacco	
15.00 - 18.00	binnensport	Audrey	
		Marlisse	
	buitensport		Gwen
		Jacco	Ilona
			Jacco
18.00 - 21.00	binnensport	Audrey	
		Femke	
		Marlisse	
	buitensport		



## **opdracht A2**

voorbeeld van een juiste uitwerking

vraag 1

- nee, hij zegt geen goedemorgen/-middag/-avond
- nee, hij zegt alleen zijn voornaam
- nee, hij vraagt niet waarmee hij de klant van dienst kan zijn

vraag 2

- nee, hij zegt dat hij zo weg moet en daarom geen uitleg kan geven
- nee, hij geeft geen antwoord op haar vraag over de groepslessen
- nee, hij zegt dat ze zelf de informatie op de website kan lezen, in plaats van antwoord te geven op haar vragen

vraag 3

- ja, hij heeft gevraagd of hij haar verder nog ergens mee kan helpen
  - ja, hij heeft aan het eind van het gesprek gevraagd of alles duidelijk is
  - ja, hij heeft haar een prettige dag toegewenst
- of:
- nee, want hij heeft de headset al afgedaan voordat het gesprek helemaal was afgerond

vraag 4

mogelijke verbeterpunten

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

- wachten met water drinken totdat het gesprek is afgelopen
- vragen of hij haar op een later tijdstip even terug kan bellen
- vragen of hij haar kan doorverbinden naar een andere medewerker (omdat hij zelf weinig tijd heeft)
- de klant een keuze voorleggen: later terugbellen of later teruggebeld worden
- de headset pas weleggen als de beller heeft opgehangen/is uitgesproken

**opdracht A4**  
juiste uitwerking

nieuwe klanten GoSport			
voornaam	achternaam	geboortejaar	klantencode
Mariska	de Leer	1999	LEMA-99_0
Kaoutar	Ayoun	2000	AYKA-00_0
Ingeborg	Schulten	1996	SCIN-96_0
Samuel	van Zetten	1997	ZESA-97_0
Veronica	Mier	2001	MIVE-01_0
Salmane	Habti	1999	HASA-99_0
Kadhija	Aybad	2000	AYKA-00_1
Mirjam	Verstraten	2001	VEMI-01_0
Stefan	Egmond	1986	EGST-86_0
Mark	van Lemmer	1998	LEMA-98_0

*Opmerking*

*Indien de kandidaat bij klant Kaoutar Ayoun de \_1 heeft toegevoegd en bij klant Khadija Aybad \_0 heeft ingevuld, dit ook juist rekenen.*

**opdracht A5**

voorbeeld van een juiste uitwerking

<b>actie- en besluitenlijst GoSport</b>			
<b>nummer agendapunt</b>	<b>omschrijving actiepunt</b>	<b>uit te voeren door</b>	<b>deadline</b>
2	Presentatie over de jaarrekening 2018 maken en plaatsen op intranet.	FB	01-08-2019
2	Tijdens personeelsbijeenkomst de jaarrekening van 2018 presenteren.	YA	01-09-2019
4	Alle leidinggevenden aanmelden voor een verzuimpreventie cursus.	MR	01-06-2019
5	Bak 'gevonden voorwerpen' bij de receptiebalie zetten en een registratielijst neerleggen.	FB	15-04-2019
7	De fitnessinstructeurs vragen klanten aan te spreken die geen handdoek gebruiken.	KV	02-04-2019
8	Namens GoSport bloemen bestellen vanwege bruiloft Stefan.	MR	01-05-2019
<b>nummer agendapunt</b>	<b>omschrijving besluit</b>	<b>datum besluit</b>	
2	Twee keer per jaar de jaarrekening presenteren aan het personeel.	01-04-2019	
4	Alle leidinggevenden gaan dit jaar een verzuimpreventie cursus volgen.	01-04-2019	
5	Alle gevonden voorwerpen in een bak verzamelen en registreren bij de receptie.	01-04-2019	

**opdracht A6**

voorbeeld van een juiste uitwerking

<b>groepsles Zumba</b>	
<i>tijd:</i>	<i>09.00 - 10.00 uur</i>
<i>ruimte:</i>	<i>3</i>
<i>instructeur:</i>	<i>Denise Grootboer</i>
<b>deelnemers</b>	
<b>voornaam</b>	<b>achternaam</b>
Gulnur	Almani
Jos	Beekmans
Mies	Bouwman
Joy	Chimeara
Frank	Eltink
Hermen	Groenewoud
Karin	Groot
Sukran	Habiba
Vlinder	Janssen
Mirjam	Jongbloed
Storm	Ketelink
Lara	Koomen
Mischa	Lipp
Mirka	Livsky
Robin	Pasvink-de Bruijn
Laura	Pieterssen
Casper	Pollux
Grada	Pons
Thea	Rinsampessy
Roeland	Slager
Amine	Veldhuizen
Greet	Visser
Abe	Vollemans

<b>groepsles PowerYoga</b>	
<i>tijd:</i>	<i>10.15 - 11.15 uur</i>
<i>ruimte:</i>	<i>3</i>
<i>instructeur:</i>	<i>Filipine Demandt</i>
<b>deelnemers</b>	
<b>voornaam</b>	<b>achternaam</b>
Mohammed	Ali
Corien	Bakker
Ayla	Bever
Kira	Brouwer
Ali	Can
Jeroen	Daazen
Sipke	Fries
Alwin	Greep
Lara	Groot
Amir	Haddad
Tuadi	Hafi
Thijn	Janssen
Fred	Klip
Maarten	Klopt
Lijntje	Korts
Frans	Meenderink
Klaartje	Meerdam
Harry	Meerdink
Lieve	Meern
Suze	Merida
Harry	Michael
Ahmet	Mohammed
Lauren	Murillo
Simon	Pasvink
Abdias	Peratha
Charissa	Platvoet
Henk	Trip
Giel	Verlinden
Margje	Vries
Ning	Wei
Mats	Winter
Peter	Wit
Laura	Zuiderveen

## opdracht B3

een voorbeeld van een juiste uitwerking

	B	C	D	E	F
2					
3		Kandidaatnaam:	kandidaat		
4		Kandidaatnummer:	1234		
5					
6			<b>omzetpotentieel</b>		<b>formules</b>
7					
8		<b>marktinformatie over het verzorgingsgebied GoSport</b>			
9		aantal inwoners in het verzorgingsgebied		155000	
10		↳ waarvan sportschoonklient (bij GoSport en bij andere sportscholen)		8%	
11		gemiddelde besteding van een sportschoonklient		€ 400,00	
12		aantal sportschoonklienten uit het verzorgingsgebied van GoSport dat sport in een ander verzorgingsgebied		300	
13		aantal sportschoonklienten uit een ander verzorgingsgebied dat sport in het verzorgingsgebied van GoSport		1000	
14					
15		<b>jaaromzet van alle sportscholen in het verzorgingsgebied van GoSport</b>			
16		totaal jaaromzet inwoners verzorgingsgebied dat sportschoonklient is		€ 4.960.000,00	=E9*E10*E11
17		totaal afvloeiende koopkracht		€ 120.000,00	=E11*E12
18		totaal toevloeiende koopkracht		€ 400.000,00	=E11*E13
19		totaal jaaromzet van sportscholen in het verzorgingsgebied		€ 5.240.000,00	=E16-E17+E18
20					
21		<b>omzetpotentieel van GoSport</b>			
22		volgens een onderzoeksbureau haalbaar aandeel van GoSport in totale jaaromzet van sportscholen in het verzorgingsgebied		7%	
23		omzetpotentieel GoSport		€ 366.800,00	=F19*E22

## 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.*