

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					
ONDERDEEL A								
A1a	wijzigingen personeelsbestand (zie 4.2):							
	e-mailadres Teddy is correct aangepast		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	straatnaam en postcode Chenoa zijn correct aangepast		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	werknemer (BSN: 3419748742) is verwijderd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten volledig juist <i>per onjuist, onvolledig of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
A1b	Het bestand is op volgorde gezet van datum (van oud naar nieuw) dat de werknemers in dienst zijn gekomen (zie 4.2)	1						
A1c	De vier werknemers die een kaart krijgen zijn genoemd met de juiste reden (zie 4.2) <i>per onjuist element</i>	2 -1						
A1d	werktempo 15 minuten of minder én minimaal 3 punten voor de beoordelingsaspecten A1a, A1b, A1c meer dan 15 minuten en/of minder dan 3 punten voor de beoordelingsaspecten A1a, A1b, A1c	2 2 0						
	transport							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2a	de deelnemerslijst (zie 4.2): bestaat in totaal uit 22 rijen en 6 kolommen heeft een passende titel (bijvoorbeeld: aanmeldingen vrijdag 29 juni 2019) de titel staat in het midden boven de deelnemerslijst en is vet <i>opmerking: sarnenvoegen cellen en centreren titel is niet noodzakelijk bij dit aspect</i> de kolommen hebben de juiste titels en zijn vet alle tekst is in het juiste lettertype (Arial) alle tekst heeft de juiste tekengrootte (11) alle tekst in de cellen is links uitgelijnd (behalve de titel bovenaan) de deelnemerslijst heeft een dikke kaderrand alle tekst in de kolommen is goed leesbaar (bijvoorbeeld door breder maken van kolommen of teksterugloop) alle aspecten volledig juist <i>per onjuist, onvolledig of ontbrekend aspect</i>	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A2b	de vier aanmeldingen zijn volledig (alle kolommen ingevuld) en juist verwerkt in de deelnemerslijst (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend element</i>	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	transport							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	transport								
A3a	submap Overig aangemaakt in Postvak IN	1							
A3b	alle zes e-mails in de juiste map gezet (zie 4.2) <i>per ontbrekend of onjuist element</i>	4							
A4	de volgende actiepunten zijn volledig en juist genoteerd (zie 4.2)								
	opzet vragenlijst rondsturen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	offertes schoonmaakbedrijven aanvragen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	overleg plannen over reclame voor de shop		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	plan voedingsbegeleiding opstellen en presenteren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bloemen en cadeaubon bestellen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alles aspecten juist <i>per onjuist, onvolledig of ontbrekend aspect</i>	5							
	<i>opmerking: een aspect is juist als bij elk actiepunt alle bijbehorende gegevens volledig en juist zijn ingevuld</i>	-1							
A5a	vraag 1 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 4.2)	1							
A5b	vraag 2 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 4.2)	1							
A5c	vraag 3 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 4.2)	1							
A5d	vraag 4: er zijn twee juiste verbeterpunten met voorbeelden gegeven (zie 4.2) <i>per onjuist, onvolledig of ontbrekend element</i>	2							
	totaal onderdeel A	30							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	ONDERDEEL B								
B1a	omzetten per maand: telkens juist berekend (zie 4.2)	1							
B1b	omzetten per maand: telkens een Excelformule gebruikt (zie 4.2)	1							
B1c	indexcijfer basismaand juli juist (zie 4.2)	1							
B1d	indexcijfers augustus - december: telkens juist (en juist afgerond) (zie 4.2)	1							
B1e	grafiek (zie 4.2):								
	is een 2D-kolomgrafiek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	horizontale as bevat maanden juli tot en met december		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	elke maand bestaat uit vier kolommen met de juiste omzetgegevens van de activiteiten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	verticale as bevat omzetbedragen in euro's		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	boven elke kolom staat het precieze omzetbedrag van die kolom weergegeven		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	onder de kolomgrafiek staat een juiste legenda		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	boven de kolomgrafiek staat een juiste titel		<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 ontbrekend of onjuist aspect</i>	3							
	transport	-1							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
B2a	vraag 1 deelberekeningen juist van week naar maand, bijvoorbeeld – Loonkosten (€ 3000 x 52 : 12 =) € 13.000 – Energie en water (€ 600 x 52 : 12 =) € 2.600 deelberekening juist van kwartaal naar maand Onderhoudskosten (bijvoorbeeld € 7.500 : 3 =) € 2.500 uitkomsten juist overgenomen in bestand alle aspecten juist <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	-1						
B2b	vraag 2 berekening juist, bijvoorbeeld € 13.000 + € 2.600 + € 4.000 + € 2.500 + € 1.000 + € 6.900 = € 30.000 uitkomst juist overgenomen in bestand alle aspecten juist	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>							
B2c	vraag 3 deelberekening opbrengsten Horeca van kwartaal naar maand is juist bijvoorbeeld € 7.800 : 3 maanden = € 2.600 deelberekening opbrengsten Horeca en Overige per maand is juist bijvoorbeeld € 2.600 + € 400 = € 3.000 uitkomsten juist overgenomen in bestand alle aspecten juist <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	-1						
	transport							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
B2d	vraag 4 juist berekend en overgenomen in het bestand bijvoorbeeld € 30.000 - € 3.000 = € 27.000	1					
B2e	vraag 5 juist berekend bijvoorbeeld € 27.000 : € 30 = 900 abonnementen	1					
B3	registratieformulier facturen is volledig en juist ingevuld (zie 4.2) <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	6					
B4	minutoets	10					
	totaal onderdeel B	30					

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	ONDERDEEL C								
C1a	De kandidaat heeft de vervoerder op een beleefde manier begroet (goedemorgen/-middag meneer/mevrouw, waarmee kan ik u helpen?) en heeft beleefd afscheid genomen (bedankt, tot ziens/hog een prettige dag).	1							
C1b	de kandidaat heeft:								
	zelf geconstateerd dat de levering niet compleet is (versie A) of dat er één doos verkeerd geadresseerd is (versie B)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ná controle van de vrachtbrief de levering in ontvangst genomen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de vrachtbrief en de kopie-vrachtbrief getekend		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de levering gecontroleerd en de fout correct vermeld op de pakbon (zie 4.2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de artikelen terug in de dozen gedaan		<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, onvolledig of ontbrekend aspect</i>	3							
	transport	-1							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
C2a	<p>goodiebag, de kandidaat heeft: alle artikelen (voor abonnement Goud of Zilver) in de doos gedaan</p> <p><i>per onjuist of ontbrekend artikel</i></p> <p><i>opmerking: artikelen voor man/vrouw wordt in dit aspect niet beoordeeld</i></p>	2					
C2b	<p>versie 1 en 3: douche crème Nivea in de doos gedaan</p> <p>versie 2: doucheegel Nivea men in de doos gedaan</p>	1					
C2c	<p>goodiebag, de kandidaat heeft:</p> <p>abonnement Goud of Zilver, man/vrouw juist ingevuld op het formulier (zie 4.2)</p> <p>de artikelen die in de doos zitten, aangekruist op het formulier (zie 4.2)</p> <p>de juiste t.h.t.-datum (twee dagen na vandaag) genoteerd op de sticker/etiket op het flesje sinaasappelsap</p> <p>het juiste formaat doos (voor Zilver of Goud) gekozen</p> <p>het juiste gewicht genoteerd op het formulier</p> <p>het juiste bedrag aan verzendkosten genoteerd</p> <p>de doos juist klaargezet (niet dichtgemaakt)</p> <p>alle aspecten juist</p> <p><i>per onjuist, onvolledig of ontbrekend aspect</i></p>						
	transport						
		4					
		-1					

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
C3a	vraag 1 juist beantwoord (zie 4.2):							
	juiste reden (1) genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	juiste uitleg bij reden (1) genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	juiste reden (2) genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	juiste uitleg bij reden (2) genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle aspecten juist <i>per onjuist, onvolledig of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
C3b	vraag 2 juist beantwoord (zie 4.2)	1						
C3c	vraag 3 juist beantwoord en een juiste uitleg gegeven (zie 4.2)	1						
C3d	vraag 4 juist beantwoord en een juiste uitleg gegeven (zie 4.2)	1						
C4a	de huidige voorraad deodorant volledig en juist ingevuld (zie 4.2)	1						
C4b	de bestellingen juist ingevuld (zie 4.2)	1						
C4c	de economische voorraad correct berekend (zie 4.2)	1						
C4d	de totale economische voorraad correct berekend (zie 4.2)	1						
C5	minitoets	10						
	totaal onderdeel C	30						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
ONDERDEEL D								
D1a	klantgesprek, kandidaat:							
	toont voldoende initiatief		<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"/>	
	informeert de klant juist over de abonnementsvormen, tarieven, inschrijfgeld		<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"/>	
	probeert extra dienst bij te verkopen		<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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	alle aspecten juist <i>per fout of ontbrekend aspect</i>	3 -1						
D1b	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 fout of ontbrekend aspect</i>	3 -1						
transport								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
D1c	(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	1 1 0					
D2a	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinator	1					
D2b	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinator	1					
D3a	vraag juist beantwoord bijvoorbeeld het marketinginstrument promotie met daarbij een antwoord waaruit blijkt dat het sportshirt een vorm van reclame is <i>alleen een scorepunt toekennen indien beide elementen juist zijn</i>	1					
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
D3b	sportshirt maandtopper, het ontwerp: past binnen het formaat van het sportshirt heeft in het midden een cirkel in de cirkel staat het logo van GoSport boven de cirkel staat de tekst: maandtopper onder de cirkel staat de tekst: <maand en jaar> de teksten zijn goed zichtbaar de teksten hebben overal dezelfde tekstopmaak buiten de cirkel staat een afbeelding uit de map afbeeldingen alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		6						
D4a	aantal gram suiker van elk product juist bepaald (zie 4.2)	1						
D4b	percentage suiker van elk per product juist berekend (zie 4.2)	1						
D4c	kleurcode van elk product juist bepaald (zie 4.2)	1						
D4d	vraag juist beantwoord, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat klanten van GoSport speciaal vragen om dit product of verwachten dat GoSport dit product aanbiedt	1						
D5	minutoets	10						
	totaal onderdeel D	30						

	max. score	kandidaatnummer				
		naam van de kandidaat				
scoreoverzicht per onderdeel						
onderdeel A	30					
onderdeel B	30					
onderdeel C	30					
onderdeel D	30					
totaal examen	120					

4.2 Toelichting bij het beoordelingschema

opdracht A1 een juiste uitwerking

Verstreken tijd: 10 minuten en 43 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	teddy.vanlaak@mail.nl	8346790376	Slochterenweg 105	6835 DZ	Arnhem
Jan Bodewes	schoonmaker 3	10-10-79	01-06-10	jj_bo@bodewes.com	4463789236	Honigkamp 87	6826 PI	Arnhem
Els Hut	verkoopmedewerker	14-08-84	01-01-11	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	Gravekamp 18	6851 HM	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@yahoo.com	9836753467	Keurvorstensingel 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 CN	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
Teddy	12,5 jaar in dienst
Jort	Verjaardag
Maartje	Verjaardag

opdracht A2 voorbeeld van een juiste uitwerking

aanmeldingen vriendendag 29 juni 2019					
nummer	voornaam	achternaam	lid/vriend	e-mailadres	activiteit
1	Anouk	Veldhuis	lid	veldhuisanouk@outlook.com	yoga in de buitenlucht
2	Paula	Jansen	vriend	veldhuisanouk@outlook.com	yoga in de buitenlucht
3	Mats	De Winter	lid	m.dewinter@kpn.nl	hardlopen voor beginners
4	Inge	De Winter	vriend	m.dewinter@kpn.nl	obstacle-training
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

opdracht A3

een juiste uitwerking

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

opdracht A4

voorbeeld van een juiste uitwerking

actielijst GoSport-overleg 01-04-2019			
nummer agendapunt	omschrijving actiepunt	uit te voeren door	deadline
2	Eerste opzet vragenlijst schoonmaak rondsturen.	Monique Verdongen	08-04-2019
2	Offertes aanvragen bij drie schoonmaakbedrijven.	Cindy Vermeulen	10-04-2019
3	Overleg inplannen over reclame voor de shop.	Fatma Binas en Youssef Aichaoui	07-04-2019
4	Plan opstellen en presenteren: wekelijks boekje met gezonde recepten/voedingsbegeleiding.	Cindy Vermeulen en Kees Pol	15-04-2019
5	Bos bloemen en cadeaubon bestellen voor personal trainer Sofie.	Kees Verschuur	02-04-2019

Opmerkingen

- De actiepunten van Kees Pol en Kees Verschuur alleen juist rekenen als de achternamen erbij staan.
- De actiepunten van de andere deelnemers mag u ook goed rekenen als alleen de voornaam is genoteerd.

opdracht A5

voorbeelden van juiste uitwerkingen

vraag 1

- Ja, hij zegt goedemiddag, GoSport en 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 neemt een slok water tijdens het gesprek.
- 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 (doorverbinden, later terugbellen).
- Nee, hij rondt het gesprek af met 'doei' (in plaats van tot ziens).
- Nee, hij heeft de klant geen prettige dag toegewenst.

vraag 3

- Nee, hij heeft niet gevraagd of hij haar verder nog ergens mee kan helpen.
- Nee, hij heeft niet gevraagd of alles duidelijk is.
- Nee, hij zegt dat hij hoopt dat de klant geen vragen meer heeft.
- Nee, hij rond 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

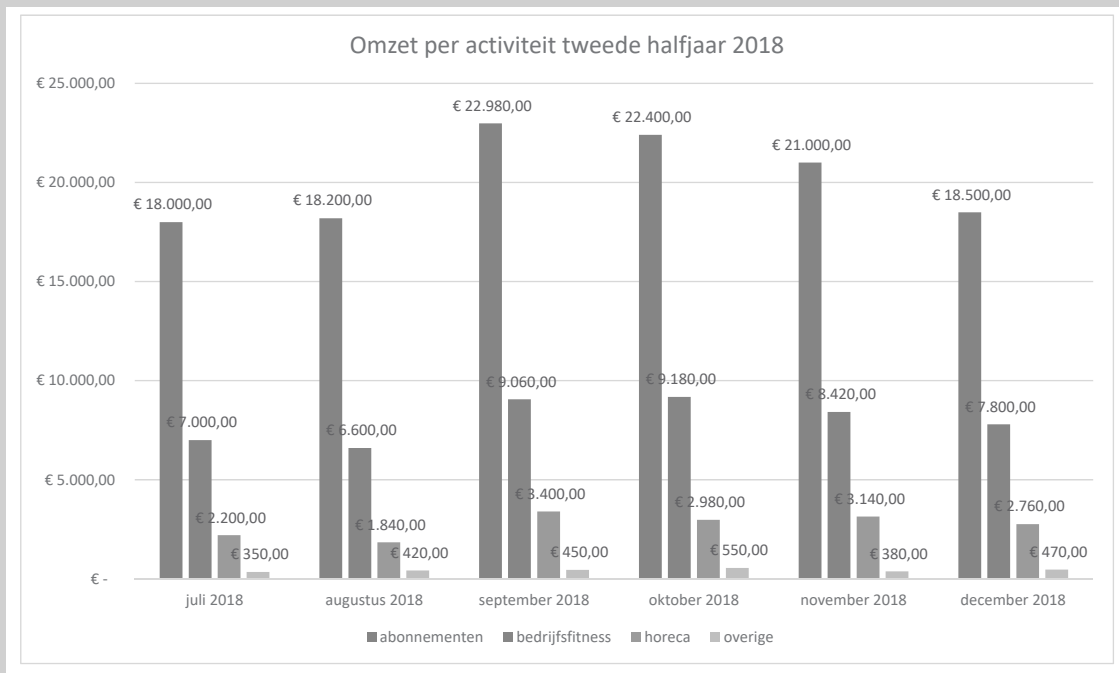
twee verbeterpunten (een ander voorbeeld dan de kandidaat eerder heeft genoemd), bijvoorbeeld:

- Hij moet wachten met water drinken totdat het gesprek is afgerond.
- Hij kan vragen of hij de klant op een later tijdstip terug kan bellen.
- Hij kan vragen of hij de klant mag doorverbinden naar een andere medewerker.
- Hij moet de klant een prettige dag toewensen.

opdracht B1

een voorbeeld van een juiste uitwerking

	B	C	D	E	F	G	H	I
2								
3		Kandidaatnaam:	kandidaat					
4		Kandidaatnummer:	1234					
5								
6		omzetrapportage tweede halfjaar 2018						
7								
8		activiteit	juli 2018	augustus 2018	september 2018	oktober 2018	november 2018	december 2018
9		abonnementen	€ 18.000,00	€ 18.200,00	€ 22.980,00	€ 22.400,00	€ 21.000,00	€ 18.500,00
10		bedrijfsfitness	€ 7.000,00	€ 6.600,00	€ 9.060,00	€ 9.180,00	€ 8.420,00	€ 7.800,00
11		horeca	€ 2.200,00	€ 1.840,00	€ 3.400,00	€ 2.980,00	€ 3.140,00	€ 2.760,00
12		overige	€ 350,00	€ 420,00	€ 450,00	€ 550,00	€ 380,00	€ 470,00
13		totaal	€ 27.550,00	€ 27.060,00	€ 35.890,00	€ 35.110,00	€ 32.940,00	€ 29.530,00
14								
15		indexcijfers	100	98	130	127	120	107



Formule in D13: =SOM(D9:D12)
 Formule in E13: =SOM(E9:E12)
 Formule in F13: =SOM(F9:F12)
 Formule in G13: =SOM(G9:G12)
 Formule in H13: =SOM(H9:H12)
 Formule in I13: =SOM(I9:I12)

Formule in D15: =E13/\$D\$13*100
 Formule in E15: =F13/\$D\$13*100
 Formule in F15: =G13/\$D\$13*100
 Formule in G15: =H13/\$D\$13*100
 Formule in H15: =I13/\$D\$13*100

opdracht B3

een voorbeeld van een juiste uitwerking

registratieformulier facturen

klant	naam: Sligro		
✓ leverancier			
ons kenmerk:	crediteurnummer 1400.02		
factuurnummer:	2019-10228		
bedrag:	bedrijfskosten		
	✓ inkoopwaarde verkopen	€	57,70
	opbrengst verkopen		
omzetbelasting:	te betalen omzetbelasting	€	10,74
	✓ te vorderen omzetbelasting		
totaal factuurbedrag:	✓ crediteuren	€	68,44
	debiteuren		
uiterste datum betaaldatum:	25-mei-19		

opdracht C1

voorbeelden van een juiste uitwerking

PAKBON					
Logoprint Hertogweg 27 6811 PK ARNHEM		Afleveradres GoSport Stadionlaan 16 6842 GE ARNHEM		Relatienummer	110215
				Pakbonnummer	P1904-004
				Afleverdatum	23-4-2019
				Uw referentie	I-201904-021
				Ordernummer	2805-12
				Bladnummer	1
✓	Artikel	Aantal	Verpakking	Artikelomschrijving	
	TEX-HDGS-RD	6	doos	GoSport handdoek rood	
Ruimte voor opmerkingen: <p style="text-align: center;">er zijn blauwe handdoeken geleverd in plaats van rode</p>					
Paraaf: [paraaf kandidaat]					

PAKBON					
Logoprint Hertogweg 27 6811 PK ARNHEM		Afleveradres GoSport Stadionlaan 16 6842 GE ARNHEM		Relatienummer	110215
				Pakbonnummer	P1904-005
				Afleverdatum	23-4-2019
				Uw referentie	I-201904-021
				Ordernummer	2805-12
				Bladnummer	1
✓	Artikel	Aantal	Verpakking	Artikelomschrijving	
✓	FI-BIDON	10	doos	bidon	
Ruimte voor opmerkingen:					
Paraaf: [paraaf kandidaat]					

opdracht C2
 een juiste uitwerking

versie 1

FORMULIER GOODIEBAG		
versie	1	
abonnement	Goud / Zilver	
geslacht	man / vrouw	
datum	[examendatum]	
artikel	aantal	in goodiebag?
flesje vers sinaasappelsap 500 ml	1	✓
flesje vers sinaasappelsap 250 ml		
bidon	1	✓
douchegel Nivea men 250 ml		
douchecrème Nivea 250 ml	1	✓
GoSport-water 0,5 l	1	✓
energiereep	2	✓
waardebon GoSport € 2,50		
waardebon GoSport € 5,00	1	✓
handdoek 45 x 90 cm	1	✓
handdoek 45 x 45 cm		
douchegel men mini 50 ml		
shampoo mini 50 ml		
shampoo Dove 250 ml		
douchegel mini 50 ml		
deodorant man 75 ml		
deodorant vrouw 75 ml		
totaalgewicht goodiebag (met verpakking)		
verzendingkosten		

FORMULIER GOODIEBAG		
versie	2	
abonnement	Goud/ Zilver	
geslacht	man/ vrouw	
datum	[examendatum]	
artikel	aantal	in goodiebag?
flesje vers sinaasappelsap 500 ml	1	✓
flesje vers sinaasappelsap 250 ml		
bidon	1	✓
douchegel Nivea men 250 ml	1	✓
douchecrème Nivea 250 ml		
GoSport-water 0,5 l	1	✓
energiereep	2	✓
waardebond GoSport € 2,50		
waardebond GoSport € 5,00	1	✓
handdoek 45 x 90 cm	1	✓
handdoek 45 x 45 cm		
douchegel men mini 50 ml		
shampoo mini 50 ml		
shampoo Dove 250 ml		
douchegel mini 50 ml		
deodorant man 75 ml		
deodorant vrouw 75 ml		
	totaalgewicht goodiebag (met verpakking)	
	verzendkosten	

FORMULIER GOODIEBAG		
versie	3	
abonnement	Goud/ Zilver	
man/vrouw	man / vrouw	
datum	[examendatum]	
artikel	aantal	in goodiebag?
flesje vers sinaasappelsap 500 ml		
flesje vers sinaasappelsap 250 ml	1	✓
bidon	1	✓
douchegel Nivea men 250 ml		
douchecrème Nivea 250 ml		
GoSport-water 0,5 l	1	✓
energiereep	1	✓
waardebon GoSport € 2,50	1	✓
waardebon GoSport € 5,00		
handdoek 45 x 90 cm		
handdoek 45 x 45 cm	1	✓
douchegel men mini 50 ml		
shampoo mini 50 ml	1	✓
shampoo Dove 250 ml		
douchegel mini 50 ml		
deodorant man 75 ml		
deodorant vrouw 75 ml		
totaalgewicht goodiebag (met verpakking)		
verzendkosten		

opdracht C3

voorbeelden van juiste uitwerkingen

vraag 1

twee redenen met uitleg, bijvoorbeeld:

- De klant ondertekent de vrachtbrief om aan te geven dat het juiste aantal colli/juiste aantal dozen is geleverd door de vervoerder.
- De klant ondertekent de vrachtbrief om aan te geven dat de verpakking in orde was bij de ontvangst van de levering.
- De getekende vrachtbrief is een bewijs om aan te tonen dat de klant de levering heeft ontvangen.

vraag 2

één reden, bijvoorbeeld:

- Omdat alle leden (en medewerkers) de fitnessapparatuur dan veilig kunnen gebruiken.
- Omdat er dan minder kans is op ongelukken met de fitnessapparatuur.
- Omdat GoSport geen slechte naam wil krijgen doordat er iets misgaat met de fitnessapparatuur (die niet veilig blijkt te zijn).
- Omdat GoSport aansprakelijk gesteld kan worden als er iets misgaat met de fitnessapparatuur.

vraag 3

- een reden met de strekking: diefstal tegengaan
- een uitleg met de strekking: dieven hebben niet veel aan alleen maar linkerschoenen of alleen maar rechterschoenen.

vraag 4

- het is een voorbeeld van: ompakken
- een uitleg met de strekking: de schoenen worden van de ene verpakking in de andere verpakking gedaan

Opmerking

Alleen ompakken is hier juist. De combinatie van uitpakken en inpakken/verpakken rekent u fout.

opdracht C4
een juiste uitwerking

voorraad deodorants GoSport week 13									
artikelnr.	artikelomschrijving	inkoopprijs	netto- verkoopprijs	bruto- verkoopprijs	technische voorraad	bestellingen	economische voorraad		
WE003	Axe deodorant 150 ml	€ 1,81	€ 3,30	€ 3,99	15	0	€	27,15	
WE004	Dove deodorant 150 ml	€ 1,88	€ 3,13	€ 3,79	7	18	€	47,00	
WE005	Rexona deodorant 150 ml	€ 1,22	€ 2,39	€ 2,89	9	11	€	24,40	
WE006	FA deodorant 175 ml	€ 0,82	€ 1,64	€ 1,99	5	15	€	16,40	
totale economische voorraad deodorant							€	114,95	

opdracht D1

professioneel communiceren met klanten	
omschrijving beoordelingsaspect	score
De kandidaat luistert actief naar de klant.	
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
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

opdracht D4
een voorbeeld van een juiste uitwerking

	product A	product B	product C
aantal gram suiker	10	2,5	45
percentage suiker in product	4	12,5	60
kleurcode winkelschap	groen	geel	rood

5 Berekening cijfer

Het cijfer voor het cspe wordt als volgt verkregen.

De examinerator en de tweede examinerator 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 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 de alfabetisch eerste tien kandidaten per examinerator 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 examineratoren 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.