

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 examinator.
- 2 Deze beoordeelt de prestaties, voor zover van toepassing tijdens het maken van de praktijkopdrachten, volgens de door het College voor Toetsen en Examens gegeven richtlijn en legt zijn bevindingen schriftelijk vast in het beoordelingsschema (4.1).
- 3 De door de directeur aangewezen tweede examinator 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 examinator 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	de planning is volledig en juist ingevuld <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4 -1				
A1b	werktempo de kandidaat heeft de opdracht binnen 20 minuten afgerond de kandidaat heeft de opdracht niet binnen 20 minuten afgerond <i>opmerkingen:</i> – de gebruikte tijd is zichtbaar op de afdruk van de planning – het scorepunt 1 kan niet gegeven worden – de kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal twee punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a	2 2 0				
A2a	vraag 1 juist beantwoord en een passend voorbeeld gegeven (zie 4.2)	1				
A2b	vraag 2 juist beantwoord en een passend voorbeeld gegeven (zie 4.2)	1				
A2c	vraag 3 juist beantwoord en een passend voorbeeld gegeven (zie 4.2)	1				
A2d	twee juiste verbeterpunten gegeven + twee maal een passende uitleg (zie 4.2) <i>per onjuist en ontbrekend aspect</i>	2 -1				
	transport					

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	transport								
A3a	de uitnodiging:								
	is opgedeeld in een inleiding, middenstuk en een slot(zin)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft de titel 'Uitnodiging gratis groepsples'		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft het juiste lettertype (Arial Rounded MT bold)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft de juiste tekengrootte: 12 voor tekst en 16 voor de titel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is één keer dubbelgevouwen op een nette manier		<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							
	de envelop:								
A3b	heeft het juiste formaat (EA5)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat in het midden de juiste NAW-gegevens (zie 4.2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de uitnodiging en het notitieboekje		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is gesloten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft het juiste frankeerbedrag in de rechterbovenhoek staan (zie 4.2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	laat bij openen direct de tekst van de uitnodiging zien		<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>	3 -1							
	transport								

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
A4a	het openbare bericht:						
	begint met Beste @ [naam]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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"/>
	sluit af met de eigen voornaam		<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					
A4b	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"/>
	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"/>
	bevat de mededeling dat GoSport telefonisch contact op zal nemen om een afspraak te maken (om het product te ruilen voor een nieuw artikel)		<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"/>
	bevat voor- en achternaam in de afsluiting		<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>	3 -1						
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	transport								
A5	de klantencodes (zie 4.2):								
	hebben de juiste structuur: vier hoofdletters, een streepje en twee cijfers		<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"/>
	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"/>
	tussenvoegsels zijn niet in de klantencode opgenomen		<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"/>
alle aspecten juist <i>per onjuist of onvolledig aspect</i>	4 -1								
	transport								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	transport									
A6	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"/>
	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 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"/>
	alle aspecten juist per onjuist of onvolledig aspect	5	-1							
opmerking: alleen punten toekennen indien een besluit/actiepunt volledig en juist is (dus nr. agendapunt, omschrijving, uit te voeren door (indien van toepassing) en deadline/datum zijn genoteerd)										
	totaal onderdeel A	30								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	ONDERDEEL B						
B1a	(zie 4.2) loonkosten per functie in 2018: loonkosten per bedrijfsproces juist bepaald <i>per ontbrekend of foutief element</i>	2 -1					
B1b	loonkosten per bedrijfsproces: totaal loonkosten telkens juist berekend	1					
B1c	loonkosten per bedrijfsproces: telkens een Excelformule gebruikt	1					
B1d	cirkeldiagram: – bevat percentages als geheel getal – is in zwart en wit – bevat een juiste legenda <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	2 -1					
B1e	vraag 1 juist beantwoord voorbeeld is juist, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat door tijdelijke of 0-uurcontracten medewerkers flexibeler ingezet kunnen worden, er hoeven minder (duurdere) medewerkers in vaste dienst worden genomen	1					
B1f	vraag 2 juist beantwoord doelstelling/uitleg is juist en stemmen met elkaar overeen, bijvoorbeeld zorgen voor continuïteit, realiseren van maatschappelijke doelstellingen, verschaffen van werkgelegenheid	1					
B2a	trainingsbank: leverancier en bedrag is juist The Gym King vof en € 292,50, (bijvoorbeeld € 325 x 0,9)	1					
B2b	springtouw: leverancier en bedrag is juist The Gym King vof en € 90, (bijvoorbeeld (5 x € 20) x 0,9)	1					
	transport						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	transport						
B2c	kettlebell: leverancier en bedrag is juist GymSupply bv en € 300, (bijvoorbeeld 2 x (€ 48 + € 50 + € 52))	1					
B2d	totaalbedrag aanvraag juist berekend € 682,50, (bijvoorbeeld: € 292,50 + € 90 + € 300)	1					
B3a	(zie 4.2) boekingsstukken juist verwerkt <ul style="list-style-type: none"> • inkoopfactuur bij rekening Energie en water 1 • intern document bij rekening Opbrengst verkopen 1 	2					
B3b	totalen juist berekend <ul style="list-style-type: none"> – kosten maart 2019 – opbrengsten maart 2019 <i>opmerking</i> <i>alleen een scorepunt toekennen indien beide elementen juist zijn</i>	1					
B3c	resultaat maart 2019 juist berekend	1					
B3d	bij een berekening telkens een Excelformule gebruikt <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i>	2	-1				
B3e	vraag 1 juist beantwoord	1					
B3f	vraag 2 juist beantwoord	1					
B4	minutoets	10					
	totaal onderdeel B	30					

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	ONDERDEEL C						
C1a	vraag 1 correct beantwoord (zie 4.2)	1					
C1b	vraag 2: twee juiste gevolgen gegeven (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2	-1				
C1c	vraag 3: twee juiste voorbeelden gegeven (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2	-1				
C2a	de dervinglijst is juist verwerkt op de juiste voorraadkaarten (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4	-1				
C2b	er is een juist inkoopadvies gegeven voor artikel FD043 (9 stuks) en voor artikel FT019 (5 stuks) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2	-1				
C3a	voor alle sportscholen is het juiste totaalgewicht berekend (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2	-1				
C3b	de juiste planning gemaakt met maximaal vier ritten (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2	-1				
C4	indeling voor de bezorging is volledig en juist (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	5	-1				
C5	minitoets	10					
	totaal onderdeel C	30					

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	ONDERDEEL D								
<u>D1a</u>	werkzaamheden vooraf aspecten van de checklist zijn stuk voor stuk juist uitgelegd en toegelicht aan René	1							
<u>D1b</u>	werkzaamheden servicebalie aspecten van de checklist zijn stuk voor stuk juist uitgelegd, toegelicht en/of voorgedaan aan René <i>per onjuist of ontbrekend element</i> -1	3							
<u>D1c</u>	invullen checklist/overige , 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	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>D2a</u>	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinator	1							
<u>D2b</u>	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinator	1							
	transport								

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	transport									
D3a	felicitekaart past binnen het aangeleverde formaat		<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 het logo van Puur Kaat		<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 het logo van GoSport		<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 een banner		<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 (in de banner) een passende felicitatiekst		<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 een tekstvak met de juiste informatie over Puur Kaat		<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 (in het tekstvak) inhoudelijk juiste informatie over Puur Kaat, inclusief adresgegevens		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	met een knijplijn is aangegeven welk deel van de felicitatiekaart een waardebon is		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	voor de ontvanger moet duidelijk zijn dat hij de waardebon moet inleveren bij Puur Kaat		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op de waardebon staat een invullijn waar een uiterste inleverdatum ingevuld kan worden, voor de ontvanger moet duidelijk zijn dat dit een uiterste inleverdatum is		<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 een afbeelding van een notentaartje		<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>	5 -1									
D3b	attentiewaarde felicitatiekaart kleurgebruik, lettertype(n) en vlakverdeling:	2								
	– dragen in zeer hoge mate bij aan de attentiewaarde	1								
	– dragen bij aan de attentiewaarde, maar dit had beter gekund	0								
	– dragen matig/onvoldoende bij aan de attentiewaarde									
	transport									

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	transport									
D4a	vraag 1 juiste berekening bijvoorbeeld ((€ 27,50 x 12) + € 25) x 0,94 (= € 333,70)	1								
D4b	vraag 2 juist antwoord bijvoorbeeld een antwoord waaruit een vorm van klantenbinding blijkt	1								
D4c	vraag 3 uitkomst actie 1 juist: € 29.993,00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	uitkomst actie 2 juist: € 29.700,00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	uitkomst actie 3 juist: bijvoorbeeld (€ 333,70 x 84 =) € 28.030,80		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	juist aangeven actie met hoogste totaalopbrengst (actie 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"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> <i>opmerking:</i> <i>let op eventuele doorwerkfouten</i>	2								
	-1									
D4d	vraag 4 juist antwoord bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat ze vooraf hun abonnementsgeld voor een heel jaar hebben betaald of: nieuwe klanten kunnen ook voor extra inkomsten zorgen, bijvoorbeeld bij aanschaf van extra diensten	1								
D5	minitoets	10								
	totaal onderdeel D	30								

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

4.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

opdracht A1

juiste uitwerking

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, hij heeft de headset al afgedaan voordat het gesprek helemaal was afgerond

vraag 4

mogelijke verbeterpunten (twee verbeterpunten die bij vraag 1 t/m 3 niet genoemd zijn):

- wachten met water drinken tot 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 wegleggen als de beller heeft opgehangen/is uitgesproken

opdracht A3

juiste uitwerking

€ 2,49
Mevrouw K. Groot Het Kerkpad 12 6842 AR ARNHEM

Opmerking

alleen punten toekennen indien uitwerking van de kandidaat volledig overeenkomt: mevrouw, voorletter, achternaam, straatnaam, letters postcode en woonplaats staan in hoofdletters

opdracht A5
juiste uitwerking

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

opdracht A6

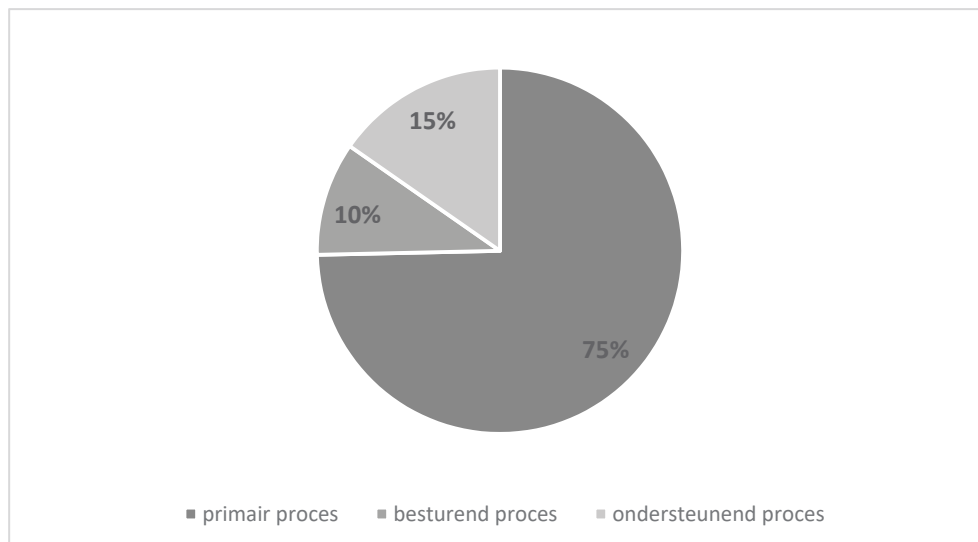
voorbeeld van een juiste uitwerking

actie- en besluitenlijst Go Sport			
nummer agendapunt	omschrijving actiepunt	uit te voeren door	deadline
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
6	De fitnessinstructeurs vragen klanten aan te spreken die geen handdoek gebruiken.	KV	02-04-2019
nummer agendapunt	omschrijving besluit	datum besluit	
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	

opdracht B1

voorbeeld van een juiste uitwerking

	B	C	D	E	F
2					
3	Kandidaatnaam:		kandidaat		
4	Kandidaatnummer:		1234		
5					
6					
7	functie		afdeling	loonkosten	bedrijfsproces
8	trainer		sport/verkoop	€ 80.000,00	primair proces
9	manager		directie	€ 30.000,00	besturend proces
10	schoonmaakmedewerker		facilitair	€ 23.800,00	ondersteunend proces
11	administratief medewerker		boekhouding	€ 22.000,00	ondersteunend proces
12	baliemedewerker		sport/verkoop	€ 75.200,00	primair proces
13	verkoopmedewerker		sport/verkoop	€ 68.000,00	primair proces
14					
15					
16					
17					
18	bedrijfsproces		totaal loonkosten		Formules
19	primair proces		€ 223.200,00		=E8+E12+E13
20	besturend proces		€ 30.000,00		=E9
21	ondersteunend proces		€ 45.800,00		=E10+E11
22					



opdracht B3

voorbeeld van een juiste uitwerking

B	C	D	E	
2				
3	Kandidaatnaam:	kandidaat		
4	Kandidaatnummer:	1234		
5				
6	overzicht kosten maart 2019			
7	omschrijving rekening	saldo per 30 maart	saldo per 31 maart	formules
8	inkoopprijs verkopen	€ 1.875,00	€ 1.875,00	=D8
9	loonkosten	€ 13.125,00	€ 13.125,00	=D9
10	afschrijvingskosten	€ 4.125,00	€ 4.125,00	=D10
11	assurantielkosten	€ 300,00	€ 300,00	=D11
12	onderhoudskosten	€ 2.500,00	€ 2.500,00	=D12
13	energie en water	€ 1.000,00	€ 1.935,00	=D13+935
14	autokosten	€ 1.000,00	€ 1.000,00	=D14
15	verkoopkosten	€ 4.000,00	€ 4.000,00	=D15
16	interestkosten	€ 1.500,00	€ 1.500,00	=D16
17	totaal	€ 29.425,00	€ 30.360,00	=SOM(E8:E16)
18				
19	overzicht opbrengsten maart 2019			
20	omschrijving rekening	saldo per 30 maart	saldo per 31 maart	
21	opbrengst verkopen	€ 37.500,00	€ 37.965,00	=D21+465
22	totaal	€ 37.500,00	€ 37.965,00	=SOM(E21)
23				
24	resultaat maart 2019			
25	omschrijving		totaal maart	
26	resultaat		€ 7.605,00	=E22-E17

vraag 1

In het overzicht kosten staat de rekening Assurantielkosten.

Noem een voorbeeld van assurantielkosten.

bijvoorbeeld de premie van een brandverzekering of autoverzekering

vraag 2

In het overzicht kosten staat de rekening Interestkosten.

Geef een verklaring waarom interestkosten in het overzicht staan.

bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat GoSport een lening/hypotheek heeft afgesloten en hierover rentekosten moet betalen

opdracht C1

voorbeeld van een juiste uitwerking

vraag 1

het antwoord heeft de volgende strekking:

omdat het vergoeden van schade en/of het nemen van preventiemaatregelen tot hogere kosten leidt (en daardoor tot een lagere nettowinst)

vraag 2

voorbeelden van juiste antwoorden:

- het personeel van GoSport kan een gevoel van onveiligheid ervaren
- er kan wantrouwen ontstaan tegenover het personeel van GoSport
- er kunnen onkosten ontstaan vanwege onderzoek naar de dader
- er kunnen onkosten ontstaan vanwege veroorzaakte schade
- er kunnen onkosten ontstaan vanwege (het instellen van) preventieve maatregelen

vraag 3

voorbeelden van juiste antwoorden:

- beschadigen van goederen (bijvoorbeeld bij in- of uitpakken)
- goederen onder een verkeerde conditie opslaan
- niet toepassen van het fifo-systeem

opdracht C2

voorbeeld van een juiste uitwerking

artikelnummer	FD043	minimumvoorraad	5	
artikelomschrijving	GoSport water 0,5 liter	maximumvoorraad	15	
		besteleenheid	3	
		voorraad		
datum	omschrijving	bij	af	saldo
01-04-2019	saldo			10
02-04-2019	verkoop shop		3	7
03-04-2019	derving		3	4

artikelnummer	FD045	minimumvoorraad	5	
artikelomschrijving	GoSport energiedrank	maximumvoorraad	15	
		besteleenheid	3	
		voorraad		
datum	omschrijving	bij	af	saldo
01-04-2019	saldo			13
02-04-2019	verkoop shop		4	9

artikelnummer	WE013	minimumvoorraad	10	
artikelomschrijving	FA douche 300 ml	maximumvoorraad	20	
		besteleenheid	1	
		voorraad		
datum	omschrijving	bij	af	saldo
01-04-2019	saldo			15
02-04-2019	verkoop shop		6	9
02-04-2019	inkoop	11		20
03-04-2019	derving		2	18

artikelnummer	WE021	minimumvoorraad	10	
artikelomschrijving	Fit sportbalsem 50 ml	maximumvoorraad	20	
		besteleenheid	5	
		voorraad		
datum	omschrijving	bij	af	saldo
01-04-2019	saldo			11

artikelnummer	FT019	minimumvoorraad	4	
artikelomschrijving	fitnessmat	maximumvoorraad	8	
		besteleenheid	1	
		voorraad		
datum	omschrijving	bij	af	saldo
01-04-2019	saldo			5
02-04-2019	verkoop shop		3	4
03-04-2019	derving		1	3

opdracht C3

voorbeeld van een juiste uitwerking

OVERZICHT FITNESSAPPARATUUR PER SPORTSCHOOL				
sportschool	fitnessapparatuur	aantal	gewicht per stuk	totaal-gewicht
1 BasicFit	spinningfietsen	15	50 kilo	750 kilo
2 Fit	spinningfietsen	5	50 kilo	250 kilo
3 Fit to Go	kisten met gewichten	3	35 kilo	105 kilo
4 FreeFit	roeitrainers	10	30 kilo	300 kilo
	spinningfietsen	5	50 kilo	250 kilo
5 Sport a GoGo	spinningfietsen	10	50 kilo	500 kilo
	roeitrainers	8	30 kilo	240 kilo
6 RunFree	spinningfietsen	19	50 kilo	950 kilo

ritnummer	naam sportschool	naam sportschool	totaal aantal kilo's
1	Basicfit (750)	Runfree (100)	850
2	Fit (250)	Freefit (550)	800
3	Fit to go (105)	Sport a GoGo (740)	845
4	RunFree (850)	–	850

opdracht C4
juiste uitwerking

bezorgplanning				
pakket- nummer	NAW	omschrijving bestelling	bijzonderheden	naam bezorger
1	Mirella Water Batavierenweg 25 6841 HN Arnhem	1 bidon, 25 gram 2 handdoeken, 800 en 900 gram	niet op donderdag bezorgen	Guus
2	Alie Can Reigersberg 38 6865 NL Doorwerth	1 fitnesshandschoen 200 gram 2 bidons, 50 gram 5 energierepen, 275 gram, t.h.t. 5-10-2020		Mauro
3	Doris Drager Eikenlaan 71 6988 KW Lathum	1 fitnessmat, 800 gram 2 liter energiedrank, 2250 gram, t.h.t. 17-8-2019		Bram
4	Esra Latice Susterenhof 87 6845 DE Arnhem	4 foamrollers, 1200 gram 8 gymballen, 14500 gram	niet op dinsdag, woensdag en zaterdag bezorgen	Aisha
5	Walid Faroud Hinde 23 6835 SW Arnhem	2 powerliftriemen, 3200 gram	– onder rembours – niet op maandag en zaterdag bezorgen	Mauro
6	Boudewijn Keulen Hulkestijnseweg 4 6812 DC Arnhem	6 gymballen, 10875 gram 6 powergel-aardbei, 360 gram, t.h.t. 31-10-2020 2 dumbbell set, 4000 gram	niet op woensdag en zaterdag bezorgen	Aisha

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 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 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.