

Het correctievoorschrift van een profielvak-cspe bestaat uit:

- per onderdeel dit document met het beoordelingsmodel;
- het document met algemene richtlijnen en aanwijzingen. Dit document vindt u op de examenpagina van dit profielvak-cspe op Examenblad.nl.

Inhoud beoordelingsmodel van dit onderdeel:

- 1 Beoordelingsmodel
 - 1.1 Beoordelingsschema
 - 1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

1 Beoordelingsmodel

Het beoordelingsmodel bestaat uit twee delen: het beoordelingsschema (paragraaf 1.1) en de toelichting bij het beoordelingsschema (paragraaf 1.2).

- In de toelichting bij het beoordelingsschema staan zo nodig de richtlijnen voor de beoordeling van de 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.

1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer					
			naam van de kandidaat					
	onderdeel A							
A1a	de planning voldoet aan de punten: (zie 1.2)							
	het aantal workshopleiders is bij iedere workshop juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	iedere workshopleider is op het juiste aantal workshops ingezet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	iedere workshopleider is op de dagen ingezet waarop hij/zij beschikbaar is		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	workshopleiders zijn niet ingezet op workshops die in tijd overlappen met andere workshops		<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>	4 -1						
A1b	werktempo							
	de kandidaat heeft de opdracht binnen 20 minuten afgerond	2						
	de kandidaat heeft de opdracht niet binnen 20 minuten afgerond	0						
	<i>opmerkingen</i> – de gebruikte tijd is zichtbaar op de afdruk van de planning – het scorepunt 1 mag niet gegeven worden – de kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal 2 punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a							
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2	De kandidaat heeft de fouten hersteld, de wijzigingen zijn correct doorgevoerd (zie 1.2)							
	de fout verwerkte postcode is geconstateerd en correct aangepast		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het fout verwerkte telefoonnummer is geconstateerd en correct aangepast		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de achternaam van Fatma is correct gewijzigd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het telefoonnummer van Fatma is correct gewijzigd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Yannick Boogert is uit het bestand verwijderd		<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						
A3a	vraag 1 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2)	1						
A3b	vraag 2 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2)	1						
A3c	vraag 3 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2)	1						
A3d	vraag 4 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2)	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4a	inhoud, dia 2 tot en met 5							
	dia 2 gaat over personeel (titel) en benoemt kenmerken van het personeel (tekst)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dia 3 gaat over presentatie (titel) en benoemt de verbouwing van de winkel (tekst)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dia 4 gaat over de webwinkel (titel) en benoemt hoe social media-acties deze verbeterd hebben (tekst)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dia 5 bevat een samenvatting (titel), de belangrijkste punten uit dia 2 tot en met 4, een uitnodiging om naar de winkel te komen (tekst) en de naam van de kandidaat		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle afbeeldingen passen bij de onderwerpen op de dia's		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	in toegevoegde tekst zijn geen taalfouten gemaakt		<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> -1	3						
A4b	vormgeving, dia 2 tot en met 5							
	op iedere dia staat een titel, lettergrootte 44		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de tekst is op iedere dia maximaal tien woorden, lettergrootte 18		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	titels en tekst zijn in lettertype Garamond		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op de dia's zijn alleen de kleuren groen, geel en paars gebruikt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het logo staat telkens op dezelfde plaats		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de tekstballonnen, niet gebruikte afbeeldingen en de dia met aanwijzingen zijn uit de presentatie verwijderd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op iedere dia staat één afbeelding, alle afbeeldingen zijn even groot		<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> -1	4						
A4c	de presentatie is afgedrukt als hand-out met alle dia's op één pagina	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A5a	de kandidaat heeft de klant formeel begroet, de naam (tuincentrum) Groenhof en de eigen naam genoemd	1						
A5b	de kandidaat heeft op het bestelformulier:							
	de NAW-gegevens juist genoteerd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste bezorgdatum genoteerd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het juiste dagdeel voor bezorging genoteerd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de extra kosten voor avondbezorging genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	genoteerd of bezorging bij de burens mag		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de prijs voor het gekozen formaat bloemstuk en de prijzen van de alternatieven genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste kleur(en) genoteerd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de tekst opgenomen die de klant op papier voor het kaartje genoteerd heeft		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	genoteerd dat er geen vaas aan de bestelling toegevoegd moet worden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het telefoonnummer juist genoteerd		<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>	4 -1						
A5c	de kandidaat heeft:							
	de klant het bestelformulier voor akkoord laten ondertekenen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aangegeven dat het bestelformulier gescand gaat worden, verzonden wordt naar de kassa en aangegeven dat de bestelling aan de kassa afgerekend moet worden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de klant bedankt voor het plaatsen van de bestelling en het gesprek formeel afgesloten		<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>	2 -1						
	totaal onderdeel A	30						

1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:
 Kandidaatnummer:

Je hebt nog 8 minuten en 8 seconden.

workshops				
dag	workshop	tijden	aantal deelnemers	aantal workshopleiders
donderdag	tuinonderhoud	18.00 - 21.00	5	1
	BBQ-extra	19.00 - 21.00	10	2
	bloemschikken	20.00 - 21.30	15	2
vrijdag	tuinonderhoud	18.00 - 21.00	8	2
	bomen snoeien	20.00 - 21.30	5	1
zaterdag	bloemschikken	15.00 - 16.30	20	2
	BBQ-extra	15.00 - 17.00	12	2
	bomen snoeien	16.30 - 18.00	8	1

BBQ-extra: één begeleider kan maximaal 6 deelnemers begeleiden
 bloemschikken: één begeleider kan maximaal 10 deelnemers begeleiden
 tuinonderhoud: één begeleider kan maximaal 5 deelnemers begeleiden
 bomen snoeien: één begeleider kan maximaal 8 deelnemers begeleiden

planning voor de workshops			
	donderdag	vrijdag	zaterdag
BBQ-extra	Daphne		Dagmar
	Dagmar		Amarins
bloemschikken	Jorn		Jorn
	Lars		Lars
tuinonderhoud	Amarins	Amarins	
		Dagmar	
bomen snoeien		Daphne	Jorn

in te zetten workshopleider

- ▶ Daphne
- ▶ Jorn
- ▶ Dagmar
- ▶ Amarins
- ▶ Lars

▶ cellen wissen

opmerking

De uitwerking van de kandidaat is ook juist als de namen van workshopleiders op de dagen waarop ze ingepland staan in een andere volgorde staan. Voorbeeld: bij BBQ-extra op donderdag mag ook de volgorde Dagmar, Daphne juist gerekend worden.

Opdracht A2
voorbeeld van een juiste uitwerking

Lijst gegevens medewerkers									
voornaam	tussenvoegsel	achternaam	geboortedatum	adres	postcode	woonplaats	telefoonnummer	contractvorm	specialisme
Dagmar		Boussary	14-04-2001	Erf 18	6641 VT	Beuningen	024-7633762	vast	
Noa	de	Jong	19-12-1987	Weg door Jonkerbos 1	6532 SY	Nijmegen	06-25548991	vast	
Jacob		Sterkendaal	03-08-1974	Console 23	6641 MQ	Beuningen	06-54415901	vast	
Fatma		Brinkers - Bouali	14-04-1992	Gewelf 140	6641 NI	Beuningen	024-5606631	vast	
Yanniek		Boegert	05-10-1960	Tuba 30	6644 AO	Ewijk	06-77812445	vast	
Harriet		Donkerdam	13-01-1989	Westkanaaldijk 400	6545 AB	Nijmegen	024-1356256	vast	tuinaanleg
Daphne		Steenders	04-02-2003	Oostkanaaldijk 381	6541 CF	Nijmegen	06-62563389	tijdelijk	
Jorn		Loveren	17-03-1997	Larvenhof 19	6533 RY	Nijmegen	024-8812824	vast	
Lars		Kemper	13-07-1992	De Geerkamp 1000	6545 HU	Nijmegen	024-4288124	vast	
Pascal		Kamper	11-09-1973	De Hoefkamp 1166	6545 MI	Nijmegen	06-38472540	vast	katten
Milou		Schooneman	30-01-1999	Onyxstraat 42	6534 YZ	Nijmegen	06-82290176	vast	
Stefan		Terpstra	02-12-2004	Treubstraat 192	6535 ZO	Nijmegen	024-1990452	vast	
Patrick		Franzen	16-05-1993	Weezenhof 91190	6536 AF	Nijmegen	024-1659811	vast	
Sander		Looman	15-03-2005	Meijhorst 782	6537 ED	Nijmegen	024-3984657	tijdelijk	
Hester		Frederiks	01-02-2004	Tolhuis 8821	6537 SF	Nijmegen	024-7238491	tijdelijk	
Janette		Jansens	27-09-1996	Wijchenseweg 21	6537 TL	Nijmegen	06-12900982	tijdelijk	insecten
Dirk	van	Straaten	18-12-1989	Kerkenbos 1000	6546 BK	Nijmegen	06-24649773	vast	tuinonderhoud
Amarins		Choualy	02-05-1970	Metaalweg 42	6551 AE	Weurt	06-44096501	vast	tuinontwerp
Samira		Hussein	03-03-1980	Wezelsedijk 60	6604 KH	Wezel	06-13452189	vast	fotografie
Frits	van	Weezen	28-11-2006	Aldenhof 999	6537 AA	Wijchen	024-3367351	tijdelijk	
Jeroen		Cor	05-06-1969	Saltshof 3651	6604 GY	Woezik	06-12439980	vast	

Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

- Nee, de medewerker neemt de telefoon niet consequent aan met u (maar ook met je), of
- Ja, ze neemt de telefoon aan door de beller eerst met u aan te spreken.

vraag 2

- Nee, de medewerker geeft aan dat de beller onduidelijk spreekt, netter zou zijn om aan te geven dat de medewerker de beller niet goed verstaan heeft.

vraag 3

- Ja, de medewerker geeft aan dat bij de servicebalie eventueel de informatiebrochure vakantiehulpen opgehaald kan worden.

vraag 4

- Nee, de medewerker vraagt niet of ze met haar antwoord de vraag van de beller beantwoord heeft, of
- Ja, ze vraagt of de beller verder nog vragen heeft.