

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.
- De totaalscore van de minitoets noteert u achter het bijbehorende opdrachtnummer in het beoordelingsschema voor iedere kandidaat.

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 deelnemers op het werkblad workshopleiders is bij iedere workshop juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het aantal workshopleiders op het werkblad workshopleiders is bij iedere workshop juist		<input type="checkbox"/>	<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 (hou rekening met een eventuele doorwerkfout op basis van het door de kandidaat bepaalde aantal workshopleiders)		<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
	de deelnemerslijst voldoet aan de punten (zie 1.2):								
	op de deelnemerslijst staan alleen deelnemers die aan workshops op donderdag deelnemen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op de deelnemerslijst is aangegeven aan welke workshops de deelnemers deelnemen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	boven de deelnemerslijst staat Deelnemerslijst workshops donderdag		<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>	6 -1							
A1b	werktempo								
	de kandidaat heeft de opdracht binnen 25 minuten afgerond	2							
	de kandidaat heeft de opdracht niet binnen 25 minuten afgerond	0							
	<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 3 punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a								
	transport								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2	de kandidaat heeft:							
	de standaardbrief correct aangepast voor de winnaars van de eerste, de tweede en de derde prijs		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste enveloppen voor de eerste (A4), de tweede (A5) en de derde (A6) prijs gekozen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste waardebonnen én juiste brieven bij elkaar in de juiste envelop gedaan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geen van de waardebonnen gevouwen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste adressen op de juiste enveloppen geschreven		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op basis van weging van de enveloppen elke envelop in de rechterbovenhoek voor het juiste bedrag gefrankeerd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de enveloppen dichtgeplakt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op de achterkant van de enveloppen geschreven: Tuincentrum Groenhof, ter attentie van [kandidaatnaam], antwoordnummer 88, 6600 XY Beuningen		<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>	8 -1						
A3a	vraag 1 is juist beantwoord, er is een advies gegeven waardoor de medewerker de start van het gesprek formeler kan doen. Bijvoorbeeld: In het filmfragment zegt de medewerker niet consequent u. Het advies kan zijn dat een beller bij de start van een gesprek consequent met u wordt aangesproken.	1						
A3b	vraag 2 is juist beantwoord, er zijn twee adviezen gegeven waardoor de medewerker zich met betrekking tot het beantwoorden van vragen kan verbeteren. Bijvoorbeeld: – De medewerker kan aangeven dat ze bezig is met het invullen van een telefoonnotitie en de beller om geduld vragen. – De medewerker kan aangeven door wie de beller teruggebeld zal worden voor de beantwoording van haar vraag. <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A3c	vraag 3 is juist beantwoord, er is een punt aangegeven dat aan het eind van het gesprek goed ging. Bijvoorbeeld: – De medewerker vraagt of de beller nog andere vragen heeft. – De medewerker geeft aan dat er teruggebeld wordt.	1						
A4a	de kandidaat heeft de e-mails in de juiste map geplaatst (zie 1.2)	1						
A4b	de kandidaat heeft:							
	het ontvangen en helpen van de klant voorrang gegeven boven de werkzaamheden waarmee hij/zij bezig was		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de klant formeel begroet, de naam tuincentrum Groenhof en de eigen naam genoemd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>beide aspecten juist</i>	1						
A4c	de kandidaat heeft in het bestelformulier:							
	de NAW-gegevens juist opgenomen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aangegeven of de ontvanger een particulier of een bedrijf is		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste bezorgdatum opgenomen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het juiste dagdeel voor bezorging opgenomen		<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"/>
	opgenomen 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) opgenomen		<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"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	3 -1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4d	de klant heeft:							
	op eigen initiatief geprobeerd de klant een vaas aan de bestelling te laten toevoegen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste vaas aan de bestelling toegevoegd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aangegeven of de klant een particulier of een bedrijf is		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het telefoonnummer juist opgenomen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de totaalprijs voor de bestelling genoemd, twee afdrucken van het bestelformulier gemaakt en de klant één bestelformulier voor akkoord laten ondertekenen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de niet ondertekende afdruk van het bestelformulier aan de klant gegeven en aangegeven dat de bestelling aan de kassa afgerekend kan 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 een goede dag gewenst		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het ondertekende bestelformulier in de bak bestellingen gelegd		<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>	3 -1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A5a	de kandidaat heeft de fouten hersteld, de wijzigingen zijn correct doorgevoerd (zie 1.2):							
	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 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"/>
	de gegevens van de nieuwe medewerker zijn correct ingevoerd		<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 de lijst 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						
A5b	de kandidaat heeft:							
	de volledige bijgewerkte lijst op achternaam gesorteerd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de lijst afgedrukt in liggende afdrukstand op één pagina		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een lijst gemaakt met daarop alleen de medewerkers met een specialisme, deze opgeslagen als pdf-bestand en het pdf-bestand afgedrukt		<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						
A6	minitoets	15						
	totaal onderdeel A	50						

1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:	
Kandidaatnummer:	

Je hebt nog 9 minuten en 47 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

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

Deelnemerslijst workshops donderdag

naam deelnemer	workshop
Brenda de Rover	tuinonderhoud
Claire Hickson	tuinonderhoud
Fenna Held	tuinonderhoud
Marnix Wuijsten	tuinonderhoud
Charles Leclerc	tuinonderhoud
Yolanda Jonkers	BBQ-extra
Brendan Binkers	BBQ-extra
Willeke de Wit	BBQ-extra
Robert Zuiderma	BBQ-extra
Bastiaan Juck	BBQ-extra
Tommie Luiten	BBQ-extra
Geraldine Westrum	BBQ-extra
Edson Edeler	BBQ-extra
Kim de Kort	BBQ-extra
Joseph Koelman	BBQ-extra
Conchita Brusselaar	bloemschikken
Melinda Esterhazy	bloemschikken
Wijnand Beukers	bloemschikken
Emma Schrikker	bloemschikken
Zebedius Zondersen	bloemschikken
Mila Menarov	bloemschikken
Quirijn Shouad	bloemschikken
Omar Biou	bloemschikken
Reijer Agrady	bloemschikken
Ibrahim Demir	bloemschikken
Zev Zeeman	bloemschikken
Mees Elversen	bloemschikken
Bertram Blanc	bloemschikken
Esmee la Fontaine	bloemschikken
Geeske Teijen	bloemschikken

Opdracht A4

voorbeeld van een juiste uitwerking

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

Indien de kandidaat e-mails 1 en/of 4 in de map diversen heeft geplaatst dit ook juist rekenen.

Opdracht A5

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 - Bo	14-04-1992	Gewelf 140	6641 NI	Beuningen	024-5606631	vast	
Yannick		Boogert	05-10-1960	Tuba 30	6644 AQ	Ewijk	06-77812445	vast	
Harriët		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	
Ahmed		Ouzadi	13-02-1995	Mulder 218	6641 GR	Beuningen	024-1345892	tijdelijk	

Lijst gegevens medewerkers									
voornaam	tussenvoegsel	achternaam	geboortedatum	adres	postcode	woonplaats	telefoonnummer	contractvorm	specialisme
Amarins		Choualy	02-05-1970	Metaalweg 42	6551 AE	Weurt	06-44096501	vast	tuinontwerp
Harriët		Donkerdam	13-01-1989	Westkanaaldijk 400	6545 AB	Nijmegen	024-1356256	vast	tuinaanleg
Samira		Hussein	03-03-1980	Wezelsedijk 60	6604 KH	Wezel	06-13452189	vast	fotografie
Janette		Jansens	27-09-1996	Wijchenseweg 21	6537 TL	Nijmegen	06-12900982	tijdelijk	insecten
Pascal		Kamper	11-09-1973	De Hoefkamp 1166	6545 MI	Nijmegen	06-38472540	vast	katten
Dirk	van	Straaten	18-12-1989	Kerkenbos 1000	6546 BK	Nijmegen	06-24649773	vast	tuinonderhoud