

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						
	<b>onderdeel A</b>								
<b>A1a</b>	alle medewerkers ingepland op momenten dat zij aanwezig zijn (zie 1.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>2</b>  -1							
<b>A1b</b>	alle medewerkers op de juiste taak ingepland (zie 1.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>2</b>  -1							
<b>A1c</b>	<b>werktempo</b>								
	de kandidaat heeft de opdracht binnen 20 minuten afgerond	<b>2</b> 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 twee punten zijn behaald voor beoordelingsaspecten A1a en A1b								
	<b>transport</b>								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A2a</b>	<b>de e-mail bevat:</b>							
	het juiste e-mailadres (harmthijzen@home.me) bij Aan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het juiste e-mailadres (klanttevredenheid_buiten@groenhof.nl) bij BCC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een afsluiting die past bij de aanhef (bijvoorbeeld: met vriendelijke groet)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een ondertekening met de naam van de kandidaat en daaronder 'Groenhof klachtenafhandeling'		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geen taalfouten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>3</b> -1						
<b>A2b</b>	<b>de e-mail bevat:</b>							
	een zakelijke aanhef (bijvoorbeeld: geachte of beste)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een begripvolle openingszin (bijvoorbeeld: wij vinden het erg vervelend dat uw schutting is omgevallen)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een reactie waarin aangegeven is dat de tuinman een afspraak zal maken om op locatie de klacht te beoordelen en een voorstel voor afhandeling te doen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de vraag om een telefoonnummer om een afspraak te maken		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een vriendelijke slotzin		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>3</b> -1						
<b>A3a</b>	vraag 1 is juist beantwoord en er is één juist voorbeeld gegeven (zie 1.2)	<b>1</b>						
<b>A3b</b>	vraag 2 is juist beantwoord en er zijn twee juiste voorbeelden gegeven (zie 1.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>2</b> -1						
<b>A3c</b>	vraag 3 is juist beantwoord en er is één juist voorbeeld gegeven (zie 1.2)	<b>1</b>						
	<b>transport</b>							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A4</b>	<b>de kandidaat heeft:</b>							
	de bezoeker welkom geheten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gevraagd naar de naam van de bezoeker en de reden voor het bezoek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het bezoekregistratieformulier volledig ingevuld		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een bezoekersbadge overhandigd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de bezoeker de algemene informatiefolder van tuincentrum Groenhof gegeven		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de bezoeker laten plaatsnemen in de wachtruimte, een kop koffie/thee aangeboden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aangegeven dat de bezoeker vijf minuten voor aanvang opgehaald zal worden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>7</b> -1						
	<b>transport</b>							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A5a</b>	<b>de presentatie:</b>							
	bestaat uit 7 dia's		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	loopt automatisch door en begint dan weer opnieuw		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is uitgeprint als hand-out met 9 dia's op één pagina, horizontaal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>2</b> -1						
<b>A5b</b>	dia 1 bevat de beeldvullende afbeelding tuincentrum_groenhof.jpg		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dia 2 tot en met 6, op elk van de dia's:							
	is een groene vinger uitgewerkt, elke groene vinger komt maar één keer voor		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is de naam van de groene vinger in lettertype Arial, tekengrootte 48 weergegeven		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is in maximaal 10 woorden beschreven wat de groene vinger inhoudt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	staat de afbeelding die hoort bij de naam van de groene vinger (zie 1.2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	staat het logo goed zichtbaar, in hetzelfde formaat, op dezelfde plaats		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>3</b> -1						
<b>A5c</b>	<b>dia 7:</b>							
	bevat het adres van de website		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de logo's van Facebook en Instagram		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat in de rechterbenedenhoek de naam van de kandidaat		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>2</b> -1						
	<b>totaal onderdeel A</b>	<b>30</b>						

## 1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

---

### Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

Verstreken tijd: 12 minuten en 12 seconden.

#### werkplanning week 27 Groenhof

##### donderdag 8 juli

tijd	taak	medewerker
07.00 - 09.00 uur	winkel schoon	Milou
07.00 - 10.00 uur	naar bloemenveiling Aalsmeer	Yannick
07.00 - 15.00 uur	inventariseren voorraad	Stefan
09.00 - 12.00 uur	bloemschikken	Milou
10.00 - 12.00 uur	tuinafval verwerken	Yannick
10.00 - 15.00 uur	klanten helpen/bijvullen voorraad	Jeroen
10.00 - 15.00 uur	spiegelen winkel	Noa
12.00 - 15.00 uur	afhandelen van leveranciers	Milou
12.00 - 15.00 uur	bloemschikken	Yannick
15.00 - 18.00 uur	klanten helpen/bijvullen voorraad	Jeroen
15.00 - 18.00 uur	bloemschikken	Noa

##### vrijdag 9 juli

tijd	taak	medewerker
07.00 - 09.00 uur	winkel schoon	Pascal
07.00 - 10.00 uur	naar bloemenveiling Aalsmeer	Jeroen
09.00 - 12.00 uur	bloemschikken	Pascal
10.00 - 12.00 uur	spiegelen winkel	Jeroen
10.00 - 12.00 uur	tuinafval verwerken	Yannick
10.00 - 15.00 uur	klanten helpen/bijvullen voorraad	Patrick
12.00 - 15.00 uur	teamvergadering leidinggevenden	Pascal
12.00 - 15.00 uur	bloemschikken	Yannick
12.00 - 15.00 uur	plantonderhoud showroom	Jeroen
15.00 - 18.00 uur	klanten helpen/bijvullen voorraad	Yannick
15.00 - 18.00 uur	bloemschikken	Patrick

### Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

- Ja, de medewerker noemt het inkomen van een 16-jarige.

vraag 2

goed afgehandeld:

- Ze controleert of ze de naam en het telefoonnummer juist heeft en of ze de juiste vraag gaat doorgeven.

wat beter kan:

- Ze kan een volgende keer ook aangeven wie er terug zal bellen.

vraag 3

- Nee, de medewerker vergeet de beller een fijne (mid)dag of avond te wensen.

### Opdracht A5

groene vingers en de bijbehorende afbeeldingen

<p>☞ Natuurlijk goed</p> 	<p>☞ Natuurlijk service tot in huis of tuin</p> 
<p>☞ Natuurlijk groengarantie</p> 	<p>☞ Natuurlijk in de samenleving</p> 
<p>☞ Natuurlijk een belevenis</p> 	