

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 deelnemers is bij iedere workshop juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 (houd 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"/>
	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 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 mag niet gegeven worden – de kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal twee punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a							
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2a	de kandidaat:							
	biedt in de inleiding namens tuincentrum Groenhof excuses aan voor de overlast		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft in de inleiding aan dat men tijdens de wegwerkzaamheden het beste via de aangegeven route naar tuincentrum Groenhof kan rijden		<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	2						
A2b	de kandidaat heeft in de routebeschrijving opgenomen (andere beschrijvingen die hetzelfde resultaat opleveren zijn ook juist):							
	dat op de A73 de afslag naar de A326 genomen moet worden en links afgeslagen moet worden naar de A326		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dat op de A326 de afslag naar de N847 en/of het Botterdiep genomen moet worden en links afgeslagen moet worden naar de N847 en/of het Botterdiep		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dat op de N847 en/of het Botterdiep de afslag rechts naar Lange Tjalk genomen moet worden en vervolgens doorgereden moet worden op Korte Tjalk		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dat op Korte Tjalk de afslag links moet worden genomen naar Loefzijde		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dat aan het eind van Loefzijde links afgeslagen moet worden (de tweede afslag genomen moet worden) naar het Botterdiep		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dat op het Botterdiep de afslag naar het Buitenboordpad genomen moet worden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dat men tuincentrum Groenhof aan de rechterkant van het Buitenboordpad kan vinden		<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	5						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A3a	vraag 1 is juist beantwoord en er is één juist voorbeeld gegeven (zie 1.2)	1						
A3b	vraag 2 is juist beantwoord en er zijn twee juiste voorbeelden gegeven (zie 1.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1	2						
A3c	vraag 3 is juist beantwoord en er is één juist voorbeeld gegeven (zie 1.2)	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"/>
	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> -1	3						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4d	de kandidaat heeft:							
	de klant gevraagd of een 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 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 een 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"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
A5a	de presentatie voldoet aan de inhoudelijke eisen							
	dia 2: in maximaal 10 woorden is aangegeven wat belangrijk is met betrekking tot personeel (inhoud: uitstraling, liefde voor het vak, commerciële instelling, klantvriendelijk)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dia 3: in maximaal 10 woorden is aangegeven wat belangrijk is met betrekking tot de verbouwing (inhoud: routing)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dia 4: in maximaal 10 woorden is aangegeven wat belangrijk is met betrekking tot de webwinkel (inhoud: socialmedia-acties, omzetstijging)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dia 5: in maximaal 10 woorden worden dia 2 tot en met 4 samengevat en wordt uitgenodigd naar de winkel te komen		<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							
A5b	de presentatie voldoet aan de vormgevingseisen							
	op elke dia is gebruik gemaakt van het lettertype Garamond, de lettergrootte is minimaal 24 en maximaal 36		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op elke dia zijn tekst en afbeeldingen evenwichtig verdeeld, er staan op elke dia maximaal 2 afbeeldingen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op elke dia staat op dezelfde positie het logo van tuincentrum Groenhof		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op elke dia worden alleen de huisstijkleuren van tuincentrum Groenhof gebruikt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dia's 2 tot en met 5 hebben dezelfde vlakverdeling		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	onderaan iedere dia staat de groene balk op dezelfde positie, op dia 5 staat gecentreerd in de balk: © naam van de kandidaat		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle in het bestand geplaatste opmerkingen, niet gebruikte afbeeldingen en dia 6 zijn 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>	3 -1						
	totaal onderdeel A	30						

1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:	
Kandidaatnummer:	

Je hebt nog 13 minuten en 30 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

Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

- Ja, de medewerker had de beller consequent met u aan kunnen 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.
- Nee, de medewerker beantwoordt (in eerste instantie) de vraag hoeveel verdiend wordt niet.
- Nee, de medewerker herhaalt de vraag over het achter de kassa mogen werken na de 16de verjaardag niet volledig.

vraag 3

- Nee, de medewerker vraagt de beller niet of ze met de informatie de vraag van de beller beantwoord heeft.

Opdracht A4

voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:	
Kandidaatnummer:	

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