

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 urenverantwoording voldoet aan de punten (zie 1.2):								
	De werkbonden zijn bij de juiste monteurs ingevuld, datum en werkbondnummers zijn bij iedere monteur juist.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Per werkbond is het aantal minuten vastgesteld en bij iedere monteur juist verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Het totaal aantal ingeklokte minuten van iedere monteur is juist overgenomen in de urenverantwoording.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Het verschil tussen de verantwoorde gemiddelde tijdsbesteding en het aantal minuten volgens de tijdregistratie is bij iedere monteur juist berekend en ingevuld.		<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> -1	4							
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 kan niet gegeven worden. – De kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal twee punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a.	2							
	transport								

.pdo	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2a	De kandidaat heeft (zie 1.2):							
	achter Van het e-mailadres jouw_naam&bikesenzo.nl geplaatst.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	in de adresbalk bij Aan de e-mailadressen juist overgenomen, gescheiden door puntkomma's.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de leidinggevende in CC opgenomen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	als onderwerp aangegeven: eerste vergadering organisatiecomité.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de aanhef Beste collega en de afsluiting Tot 8 april! gebruikt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	onder de e-mail staat: namens Esmee, gevolgd door 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> -1	3						
A2b	De kandidaat heeft:							
	in de e-mail opgenomen dat de geadresseerden voor de eerste bijeenkomst van het organisatiecomité uitgenodigd worden.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de ideeën van de leidinggevende in de e-mail opgenomen en gevraagd of de geadresseerden ook met minimaal één idee komen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de genummerde agendapunten in de e-mail opgenomen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste datum (8 april) en tijd (van 09:00 tot 13:00 uur) van de eerste bijeenkomst in de e-mail opgenomen en de vergaderruimte genoemd (A1.10).		<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						
A2c	De e-mail bevat alle noodzakelijke inhoudelijke aspecten, de kandidaat heeft daarin geen taalfouten gemaakt.	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 juist voorbeeld gegeven (zie 1.2).	1						
A3c	Vraag 3 is juist beantwoord en er is een juist voorbeeld gegeven (zie 1.2).	1						
A3d	Vraag 4 is juist beantwoord, er is een juist voorbeeld gegeven en de uitleg waarom het niet goed was is juist (zie 1.2).	1						
	transport							

pdp	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4a	De kandidaat heeft alle personeelswijzigingen correct verwerkt in het personeelsbestand (zie 1.2). <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1	6						
A4b	De kandidaat heeft het personeelsbestand op de juiste wijze gesorteerd (zie 1.2).	1						
A5	klantgesprek, kandidaat:							
	begroet de klant op een formele en vriendelijke manier, vraagt waarmee hij de klant van dienst kan zijn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	maakt een nieuw contract		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	wijst de klant op het eigen risico en noemt daarbij het bedrag		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	wijst de klant op het juiste tijdstip waarop de fietsen ingeleverd moeten worden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	controleert samen met de klant de juistheid van het afgedrukte contract (zie 1.2), laat het definitieve contract door de klant ondertekenen en legt het in het bakje contracten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	wenst de klant nog een fijne dag en veel fietsplezier		<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	6						
	totaal onderdeel A	30						

1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

Opdracht A1

Voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:	0
Kandidaatnummer:	0

Verstreken tijd: 11 minuten en 25 seconden.

urenverantwoording

monteur	verantwoorde werktijd in minuten	aantal minuten tijdregistratie	verschil werktijd en tijdregistratie
Cristian	375	384	9
Leanne	325	361	36
Sulafah	325	345	20
Sybrand	285	337	52

urenverantwoording Cristian

datum	werkbon-nummer	werktijd in minuten
1 april 2022	1642889	175
1 april 2022	1642893	60
1 april 2022	1642898	140

urenverantwoording Leanne

datum	werkbon-nummer	werktijd in minuten
1 april 2022	1642937	175
1 april 2022	1642939	110
1 april 2022	1642941	40

urenverantwoording Sulafah

datum	werkbon-nummer	werktijd in minuten
1 april 2022	1642890	100
1 april 2022	1642892	80
1 april 2022	1642938	145

urenverantwoording Sybrand

datum	werkbon-nummer	werktijd in minuten
1 april 2022	1642940	130
1 april 2022	1642942	155

Opdracht A2

voorbeeld van een juiste uitwerking

Naamloos - Bericht (HTML)

Bestand Bericht Invoegen Opties Tekst opmaken Controleren Help Vertel wat u wilt doen

Bestand Tabel Afbeeldingen Koppeling Symbool

Verzenden

Van e-mailadres kandidaat

Aan sulafah@bikesenzo.nl; sybrand@bikesenzo.nl; christian@bikesenzo.nl; leanne@bikesenzo.nl; shain@bikesenzo.nl

CC esmee@bikesenzo.nl

BCC

Onderwerp eerste vergadering organisatiecomité

Beste collega,

Hierbij nodig ik jullie namens Esmee uit voor de eerste vergadering van het organisatiecomité evenementen vijftientigjarig bestaan.

Om jullie al een beetje aan het denken te zetten heeft Esmee al wat ideeën voor evenementen: een fietstoer, kortingacties, een puzzeltocht en een wielervedstrijd. Zouden jullie ook met minimaal één idee naar de vergadering willen komen?

De agenda voor de vergadering ziet er als volgt uit:

1. opening
2. ingekomen stukken
3. voorstelrondje
4. te organiseren evenementen
5. rondvraag

De vergadering wordt gehouden op 8 april in vergaderruimte A1.10, van 09.00 uur tot 13.00 uur.

Tot 8 april!

Namens Esmee: naam kandidaat

Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

uitleg waaruit blijkt dat de medewerker formeel op de beller reageert:

- De medewerker spreekt de beller telkens met u aan.

uitleg waaruit blijkt dat de medewerker niet formeel op de beller reageert:

- De medewerker bezigt een populair taalgebruik.

vraag 2

voorbeelden waaruit blijkt dat de medewerker zich klantgericht gedraagt:

- De medewerker legt ongevraagd het verschil uit tussen e-bikes en speedpedelecs.
- De medewerker nodigt de beller uit voor een bezoek aan een van de filialen of aan de testhal.

vraag 3

voorbeelden waaruit blijkt dat de medewerker zich niet klantgericht gedraagt:

- De medewerker onderzoekt niet of de beller nog meer vragen heeft bij het afronden van het telefoongesprek.

vraag 4

voorbeelden van wat de medewerker beter had kunnen doen:

- Het e-mailadres van de beller vragen; volgens de instructie had de medewerker dat moeten doen, omdat de beller wat toegestuurd moet worden.
- Zich ervan overtuigen dat de beller geen vragen meer heeft, voordat het telefoongesprek afgerond wordt. Nu beëindigd de medewerker het gesprek zonder dat te doen.

Opdracht A4

aanwijzingen bij de beoordeling van de afdruk van de kandidaat

personeelswijzigingen:

- het telefoonnummer van Samira Ramami is 06-98534820
- de functie van Marga de Grave is filiaalmanager, het filiaal is Damen
- de adresgegevens van Pieter Jan de Vries zijn: Hofmasteeg 23, 3698 TE, Booshoef
- het telefoonnummer van Pieter Jan de Vries is 06-95236873
- het e-mailadres van Hanan Kasanmoe is hakasan@gpost.com

sortering:

de sortering in de afdruk is alfabetisch, op standplaats

Opdracht A5

voorbeeld van een juiste uitwerking (versie A)

Kandidaatnaam:

Kandidaatnummer:

CONTRACT

type fiets	stadsfiets
naam	J. Debartou
adres	Winterweg 132
postcode	3891 AA Zeewolde
telefoonnummer	06-42233321
ID-kaart: documentnummer	IL65351J4
aantal stuks	2
begindatum	10-05-2022
einddatum	11-05-2022
aantal dagen	2
totaalbedrag	€ 38,00
eigen risico*	€ 100,00
* bij vermissing of schade	

handtekening