

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 opdracht nummer in het beoordelingsschema voor iedere kandidaat.

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):								
	Voor alle werkbonnen is de juiste totale normtijd in minuten vastgesteld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Alle werkbonnen zijn met de juiste datum, het juiste reparatiebonnummer en de juiste normtijd in minuten verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Voor alle monteurs is het juiste aantal gewerkte minuten berekend en verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Voor alle monteurs is het juiste verschil tussen verantwoorde normtijd en gewerkte tijd berekend, uitgedrukt in een percentage van de werktijd 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>	4 -1							
A1b	werktempo De kandidaat heeft de opdracht binnen 20 minuten afgerond De kandidaat heeft de opdracht niet binnen 20 minuten afgerond <i>opmerkingen</i> – De gebruikte tijd is zichtbaar op de afdruk van de urenverantwoording. – 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 2 0							
	transport								

.pdp	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 juiste e-mailadressen opgenomen en de e-mailadressen zijn van elkaar gescheiden door middel van een puntkomma.		<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"/>
	bij onderwerp een bij de inhoud passend onderwerp.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een zakelijke aanhef en afsluiting in de e-mail opgenomen.		<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						
A2b	De kandidaat heeft:							
	geadresseerden uitgenodigd namens Esmee en de e-mail afgesloten met: Namens [naam leidinggevende], [de eigen naam].		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 agendapunten genummerd en in de volgende volgorde opgenomen: 1. opening 2. voorstelrondje 3. ingekomen stukken 4. te organiseren evenementen 5. rondvraag		<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 en locatie (het hoofdkantoor) genoemd (A1.10). Indien de kandidaat in plaats van hoofdkantoor de plaats Damen noemt, dan mag dat ook als juist beoordeeld 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>	4 -1						
A2c	De e-mail bevat alle noodzakelijke inhoudelijke aspecten, de kandidaat heeft daarin geen taalfouten gemaakt.	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A3a	Vraag 1 is juist beantwoord, er is een advies gegeven waardoor de medewerker formeel kan reageren naar de beller, bijvoorbeeld tijdens het gesprek een minder populair taalgebruik hanteren.	1						
A3b	Vraag 2 is juist beantwoord, er zijn twee adviezen gegeven waardoor de medewerker het een volgende keer beter kan doen. bijvoorbeeld: – de vraag van de beller herhalen voordat de vraag beantwoord wordt – aangeven welke vraag van de beller beantwoord wordt en welke later aan de orde zal komen – een beller de vraag stellen of alle vragen beantwoord zijn. <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1	2						
A3c	Vraag 3 is juist beantwoord, er is een punt aangegeven dat tijdens het gesprek goed ging. bijvoorbeeld: – aangegeven dat de informatie ook in een brochure uitgewerkt is – de beller uitgenodigd voor een bezoek aan een filiaal of aan de testhal – de beller bij afronden van het telefoongesprek nog een fijne dag gewenst <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1	2						
	transport							

·pdp	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4	De kandidaat heeft (zie 1.2):							
	het telefoonnummer van Samira gewijzigd in 06-98534820.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de adresgegevens en het telefoonnummer van P. J. de Vries juist gewijzigd: - het adres is Hofmasteeg 23, 3698 TE, Booshoef - het telefoonnummer is 06-95236873		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het e-mailadres van Hanan juist toegevoegd (hakasan@gpost.com).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de functie (filiaalmanager) en standplaats (filiaal Damen) van Marga de Grave juist gewijzigd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de loonschalen voor de functies in de overige standplaatsen (filiaal Damen en filiaal Waasdam) juist ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de nieuwe bruto salarissen voor de functies in de overige standplaatsen juist ingevuld (zie 1.2).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een kolom aan de rechterkant toegevoegd met daarin het juiste verschil tussen het huidige en het nieuwe bruto salaris (uit de bedragen blijkt of het een toename of een afname van het bruto salaris is) (zie 1.2).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het personeelsbestand alfabetisch op standplaats gesorteerd, het hoofdkantoor in Damen staat bovenaan		<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>	7 -1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A5	klantgesprek, kandidaat:							
	begroet de klant op een formele en vriendelijke manier		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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"/>
	zoekt in het bestand naar de juiste reservering		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraagt de klant om zich te legitimeren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	past de reservering aan naar de wensen van de klant, aantal fietsen, soort fietsen en aantal dagen worden correct gewijzigd		<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 en wijst erop dat de wens van de klant daarvan afwijkt		<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)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 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>	8 -1						
A6	minitoets	15						
	totaal onderdeel A	50						

1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:	0
Kandidaatnummer:	0

Verstreken tijd: 10 minuten en 5 seconden.
--

urenverantwoording

monteur	verantwoorde normtijd in minuten	aantal minuten tijdregistratie	verschil normtijd en tijdregistratie
Cristian	375	384	2,4%
Leanne	355	361	1,7%
Sulafah	325	345	6,2%
Sybrand	330	397	20,3%

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	180
1 april 2022	1642940	25
1 april 2022	1642941	110
1 april 2022	1642943	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	1642939	45
1 april 2022	1642942	130
1 april 2022	1642944	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. voorstelrondje
3. ingekomen stukken
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 A4
 voorbeeld van een juiste uitwerking (deel van de afdruk)

personeelsbestand hoofdkantoor en filialen Damen en Waasdam										
voorletters	voornaam	tussen-voegsel	achternaam	functie	standplaats	huidig brutosalaris per maand	aantal dienstjaren	loon-schaal	nieuw brutosalaris per maand	verschil
P.J.	Pieter Jan	de	Vries	vakantiekraacht	hoofdkantoor Damen	€ 795	0	A1	€ 865	€ 70
K.	Kees	de	Woold	allround administratief medewerker	hoofdkantoor Damen	€ 2.412	5	C2	€ 2.380	€ -32
A.M.C.	Ali		Közen	marketingdirecteur	hoofdkantoor Damen	€ 5.397	20	E	€ 5.460	€ 63
M.I.	Mieke	van	Lange	directeur	hoofdkantoor Damen	€ 6.500	8	F	€ 6.500	€ -
H.	Hanan		Kasanmoe	allround inkoopmedewerker	hoofdkantoor Damen	€ 2.233	23	B2	€ 2.197	€ -36
J.J.	Joke	de	Witte	medewerker personeelszaken	hoofdkantoor Damen	€ 1.920	4	C1	€ 1.999	€ 79
J.V.K.	Johan		Nurver	magazijnmedewerker	hoofdkantoor Damen	€ 1.475	5	A2	€ 1.550	€ 75
I.A.	Izaak		Huuver	chef werkplaats	filiaal Damen	€ 3.320	18	D1	€ 3.485	€ 165
Y.	Youssef		Hamdad	verkoopmedewerker	filiaal Damen	€ 2.321	9	C1	€ 2.374	€ 53
S.E.	Samira		Ramami	allround monteur	filiaal Damen	€ 2.894	11	C2	€ 2.890	€ -4
P.P.R.	Peter	van der	Hulsten	monteur	filiaal Damen	€ 2.589	16	C1	€ 2.524	€ -65
M.M.	Marga	de	Grave	filiaalmanager	filiaal Damen	€ 2.401	1	D2	€ 2.744	€ 343
D.U.P.	Dirk		Jansen	monteur	filiaal Waasdam	€ 1.896	3	C1	€ 1.924	€ 28
S.W.	Steven		Kleerenbak	filiaalmanager	filiaal Waasdam	€ 3.013	4	D2	€ 3.059	€ 46
L.	Lilian		Werkhoof	vakantiekraacht	filiaal Waasdam	€ 863	1	A0	€ 890	€ 27

Opdracht A5

voorbeeld van een juiste uitwerking (versie A)

Kandidaatnaam:

Kandidaatnummer:

CONTRACT

type fiets	e-bike
naam	Charlotte de Jong
adres	Paddepoel 21
postcode	3281 AP Nijmegen
telefoonnummer	0612123412
ID-kaart: documentnummer	IL53132K4
aantal stuks	4
begindatum	10-05-2022
einddatum	12-05-2022
aantal dagen	3
totaalbedrag	€ 282,00
eigen risico*	€ 1.000,00
* bij vermissing of schade	

handtekening