

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):							
	Voor alle werkbonnen is de juiste totale werktijd in minuten vastgesteld.		<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 werktijd in minuten verwerkt.		<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"/>
	Voor alle monteurs is het juiste verschil tussen tijdsbesteding en tijdregistratie berekend en ingevuld.		<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	2						
	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 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.							
	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 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"/>
	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>	3 -1						
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 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).		<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>	3 -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 en er is een juiste uitleg 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, er is een juist voorbeeld gegeven en er is uitgelegd waarom het niet goed was (zie 1.2).	1						
A3d	Vraag 4 is juist beantwoord en er is één juist voorbeeld gegeven (zie 1.2).	1						
A4a	De kandidaat heeft alle personeelswijzigingen correct verwerkt in het personeelsbestand (zie 1.2). <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1	5						
A4b	De kandidaat heeft het personeelsbestand op de juiste wijze gesorteerd (zie 1.2).	1						
	transport							

·pdp	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
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"/>
	zoekt in het bestand naar de juiste reservering en 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 en soort fietsen 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		<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 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>	6 -1						
	totaal onderdeel A	30						

1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:	0
Kandidaatnummer:	0

Verstreken tijd: 10 minuten en 22 seconden.

urenverantwoording

monteur	verantwoorde werktijd in minuten	aantal minuten tijdregistratie	verschil werktijd en tijdregistratie
Cristian	375	384	9
Leanne	355	361	6
Sulafah	325	345	20
Sybrand	330	397	67

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

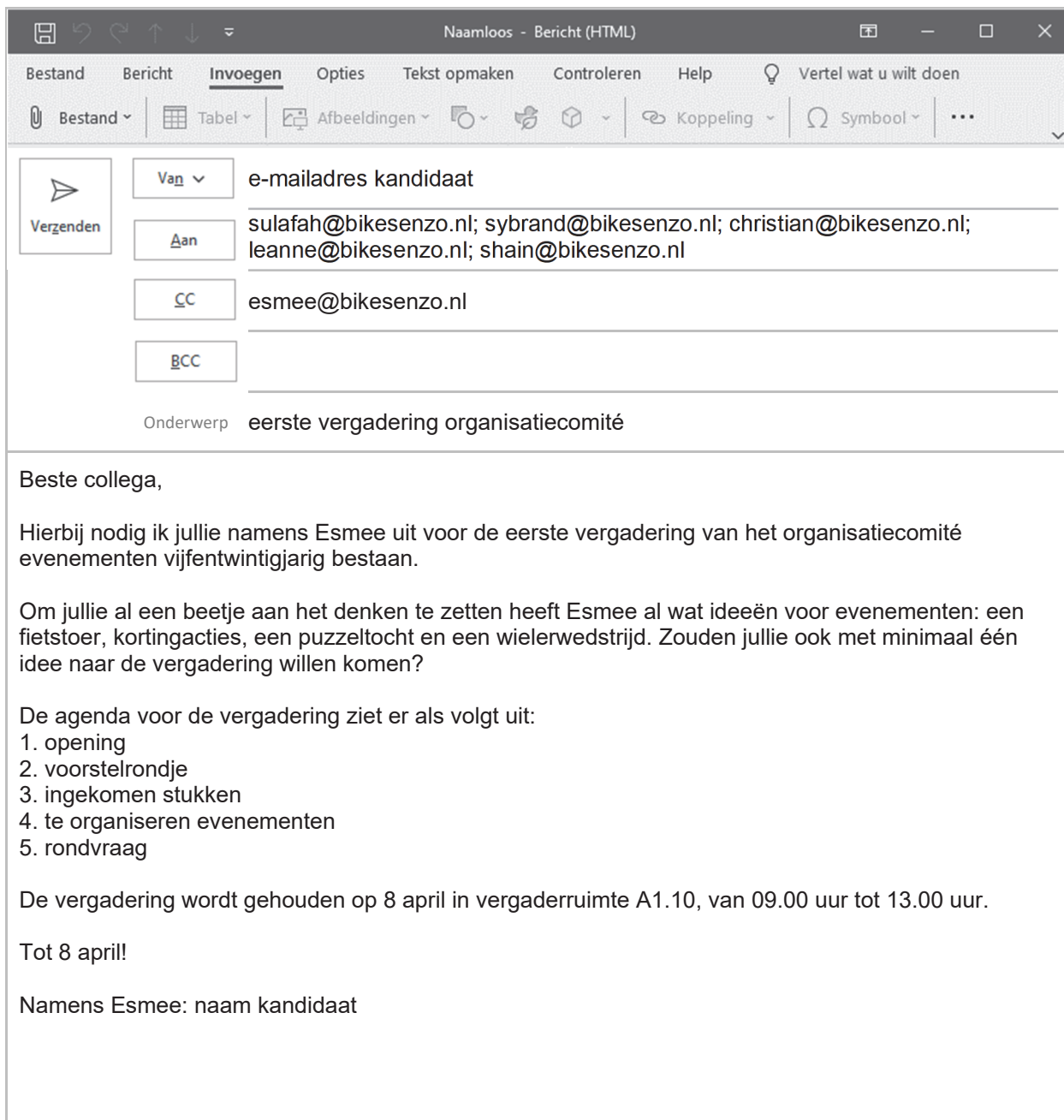
datum	werkbon-nummer	werktijd in minuten
1 april 2022	1642890	100
1 april 2022	1642892	80
1 april 2022	1642938	145

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



The screenshot shows an email client window titled "Naamloos - Bericht (HTML)". The menu bar includes "Bestand", "Bericht", "Invoegen", "Opties", "Tekst opmaken", "Controleren", "Help", and "Vertel wat u wilt doen". The ribbon contains "Bestand", "Tabel", "Afbeeldingen", "Koppeling", and "Symbool".

The email draft is titled "e-mailadres kandidaat". The "Verzenden" button is visible on the left. The "Van" field is empty. The "Aan" field contains: `sulafah@bikesenzo.nl; sybrand@bikesenzo.nl; christian@bikesenzo.nl; leanne@bikesenzo.nl; shain@bikesenzo.nl`. The "CC" field contains: `esmee@bikesenzo.nl`. The "BCC" field is empty. The subject line is "Onderwerp eerste vergadering organisatiecomité".

The body of the email contains the following text:

Beste collega,

Hierbij nodig ik jullie namens Esmee uit voor de eerste vergadering van het organisatiecomité evenementen vijftiengjarig 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 A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

uitleg waaruit blijkt dat de medewerker de telefoon niet correct opneemt:

- Nee, de medewerker vraagt niet wat hij voor de beller kan betekenen.
- Nee, de medewerker herhaalt niet de vraag van de beller.

vraag 2

voorbeeld waaruit blijkt dat de medewerker wel op de juiste manier met vragen van de beller omgaat:

- De medewerker probeert de vragen tijdens het gesprek af te handelen.

voorbeelden waaruit blijkt dat de medewerker niet op de juiste manier met vragen van de beller omgaat:

- De vragen van de beller worden niet herhaald.
- De medewerker geeft bij meer dan één vraag van de beller niet aan welke vraag hij eerst beantwoordt en dat hij later op de andere vraag zal terugkomen.

vraag 3

voorbeelden waaruit blijkt wat de medewerker beter had kunnen doen:

- De medewerker had het gesprek formeler kunnen voeren, nu hanteert de medewerker af en toe populair taalgebruik.
- De medewerker had de beller om het e-mailadres kunnen vragen voor de verzending van de brochure, nu biedt de medewerker wel aan een folder te sturen, maar vraagt niet waar de folder naartoe gezonden kan worden.
- De medewerker had de beller kunnen vragen of hij nog meer vragen heeft, nu krijgt de beller geen mogelijkheid om nog vragen te stellen.

vraag 4

voorbeelden waaruit blijkt wat de medewerker goed deed:

- Hij probeert vragen van de beller direct te beantwoorden.
- Hij wenst de beller bij afronden van het gesprek nog een fijne dag

Opdracht A4

aanwijzingen bij de beoordeling van de afdruk van de kandidaat

personeelswijzigingen:

- 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
- het telefoonnummer van Samira Ramami is 06-98534820
- de functie van Marga de Grave is filiaalmanager, het filiaal is Damen
- de brutosalarissen per maand zijn voor de loonschalen A0 tot en met B2 ingevuld:
 - het brutosalaris van Pieter Jan de Vries is € 865
 - het brutosalaris van Hanan Kasanmoe is € 2.197
 - het brutosalaris van Johan Nurver is € 1.550
 - het brutosalaris van Lilian Werkhoof is € 890

sortering:

De sortering in de afdruk is alfabetisch op standplaats, het hoofdkantoor in Damen staat bovenaan.

Opdracht A5

voorbeeld van een juiste uitwerking (versie A)

Kandidaatnaam:

Kandidaatnummer:

CONTRACT

type fiets	e-bike
naam	J. Debartou
adres	Winterweg 132
postcode	3891 AA Zeewolde
telefoonnummer	0642233321
ID-kaart: documentnummer	IL65351J4
aantal stuks	2
begindatum	10-05-2022
einddatum	12-05-2022
aantal dagen	3
totaalbedrag	€ 141,00
eigen risico*	€ 500,00
* bij vermissing of schade	

handtekening