

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 personeelsplanning voldoet aan de punten (zie 1.2): | | | | | | | | |
| | Jaap is alle ochtenden en middagen (behalve woensdag) ingepland op Gezondheid. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Wilma is op wo-middag en -avond, do- en vr-avond ingepland op Gezondheid en do- en vr-middag en za-ochtend op Kassa. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Shanti is op ma-, di- en za-avond en wo-ochtend op Gezondheid ingepland en op ma-, di-, wo- en za-middag op Kassa. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Houmaira is op alle dagen (behalve vr) de middag en avond ingepland op Beauty. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Amin is ma- t/m vr-ochtend ingepland op Kassa. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Sumru is ma- t/m za-ochtend ingepland op Beauty. | | <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 30 minuten afgerond. 2 De kandidaat heeft de opdracht niet binnen 30 minuten afgerond. 0 <i>opmerkingen</i> – De gebruikte tijd is zichtbaar in de uitwerking van de opdracht van de kandidaat. – 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 | | | | | | | |
| A2a | De artikelnaam, artikelgroep, artikelsoort en basiseenheid zijn voor alle artikelen juist ingevoerd (zie 1.2). <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i> -1 <i>opmerking</i> Indien aan de artikelnaam zoals vermeld in de offerte het aantal stuks per verpakking is toegevoegd, hier geen scorepunten voor in mindering brengen. | 2 | | | | | | | |
| | transport | | | | | | | | |

| ·pdp | omschrijving beoordelingsaspect | max. | kandidaatnummer | | | | | |
|------------|--|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | | | | |
| | transport | | | | | | | |
| A2b | Het schapnummer, de voorraad, leverancier, minimumvoorraad en maximumvoorraad zijn voor alle artikelen juist ingevoerd (zie 1.2). <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element -1</i> | 2 | | | | | | |
| A2c | De inkoopprijs en verkoopprijs zijn voor alle artikelen juist ingevoerd (zie 1.2). <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element -1</i> | 2 | | | | | | |
| 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 juiste uitleg gegeven (zie 1.2) | 1 | | | | | | |
| A3c | vraag 3 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2) | 1 | | | | | | |
| A3d | vraag 4 is juist beantwoord, er zijn twee juiste verbeterpunten en bijpassende verbeteringen gegeven (zie 1.2) <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element -1</i> | 2 | | | | | | |
| A4 | De vergaderopstelling voldoet aan de voorwaarden: | | | | | | | |
| | Er zijn 6 tafels en stoelen geplaatst voor de deelnemers en op iedere tafel liggen een pen, een A5-schrijfblok en de wifi-code. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | De vergaderopstelling is een U-vorm met de stoelen aan de buitenzijde. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Per 2 tafels van de deelnemers staan in het midden een kan water en twee waterglazen. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Op een aparte tafel op een geschikte plek staan: 2 thermoskannen thee en 2 thermoskannen koffie, 7 kop-en-schotels, 7 lepeltjes, mandje met suiker en melk, mandje met koekjes. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Er staan een tafel en stoel voor de medewerker bij het presentatiescherm. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Op de tafel van de medewerker staat een laptop en er ligt een kaartje met de wifi-code. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Op de tafel van de medewerker staan een kan met water en een waterglas. | | <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 -1</i> | 6 | | | | | | |
| | transport | | | | | | | |

| opdr. | omschrijving beoordelingsaspect | max. | kandidaatnummer | | | | | |
|------------|---|-----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | | | | |
| | transport | | | | | | | |
| A5a | De kandidaat heeft: | | | | | | | |
| | zich voorgesteld en zowel bedrijfsnaam als eigen naam genoemd. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | gevraagd naar een medewerker van de afdeling Verkoop. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | aangegeven waarom hij/zij belt. | | <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 | | | | | | |
| A5b | De kandidaat heeft informatie opgevraagd over: | | | | | | | |
| | de maten die geleverd kunnen worden. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | de maximale aantallen per maat per levering. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | de levertijd. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | de betalingstermijn. | | <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 | | | | | | |
| A5c | De kandidaat heeft het gesprek vanaf begin tot eind zakelijk gevoerd. | 1 | | | | | | |
| A5d | De kandidaat heeft alle vragen in de memo juist beantwoord. | 1 | | | | | | |
| | totaal onderdeel A | 30 | | | | | | |

1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

Om de uitwerking van de html-applicatie van de kandidaat na te kijken, doet u het volgende:

- Open het bestand CSPE-app.html.
- Klik in het inlogscherf op het slotje rechts onderin.
- Voer de nakijksleutel in die u ontvangen hebt.
- Open de uitwerking van de kandidaat in de applicatie.
- Beoordeel de uitwerking van de kandidaat volgens het correctievoorschrift.

Meer informatie hierover vindt u in de Handleiding applicaties CSPE 2023.

Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

| personeelsplanning Drogist Natuurlijk Gezond | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|--------|----------|----------|------------|--------|----------|----------|------------|---------|----------|----------|
| | maandag | | | | dinsdag | | | | woensdag | | | |
| dagdeel | Gezondheid | Kassa | Beauty | Magazijn | Gezondheid | Kassa | Beauty | Magazijn | Gezondheid | Kassa | Beauty | Magazijn |
| ochtend | Jaap | Amin | Sumru | Freddy | Jaap | Amin | Sumru | Freddy | Shanti | Amin | Sumru | Freddy |
| middag | Jaap | Shanti | Houmaira | Frieda | Jaap | Shanti | Houmaira | Frieda | Wilma | Shanti | Houmaira | Frieda |
| | | Steven | | | | Steven | | | | Steven | | |
| avond | Shanti | Frieda | Houmaira | Ginelli | Shanti | Frieda | Houmaira | Ginelli | Wilma | Frieda | Houmaira | Ginelli |
| | donderdag | | | | vrijdag | | | | zaterdag | | | |
| dagdeel | Gezondheid | Kassa | Beauty | Magazijn | Gezondheid | Kassa | Beauty | Magazijn | Gezondheid | Kassa | Beauty | Magazijn |
| ochtend | Jaap | Amin | Sumru | Freddy | Jaap | Amin | Sumru | Freddy | Jaap | Wilma | Sumru | Freddy |
| middag | Jaap | Wilma | Houmaira | Freddy | Jaap | Wilma | Majorie | Frieda | Jaap | Shanti | Houmaira | Freddy |
| | | Steven | | | | Steven | | | | Majorie | | |
| avond | Wilma | Frieda | Houmaira | Ginelli | Wilma | Frieda | Majorie | Ginelli | Shanti | Steven | Houmaira | Ginelli |

| medewerker | dagdelen |
|------------|-----------|
| Freddy | 8 |
| Ginelli | 6 |
| Steven | 6 |
| Majorie | 3 |
| Frieda | 9 |
| Jaap | 10 |
| Wilma | 7 |
| Shanti | 8 |
| Houmaira | 10 |
| Amin | 5 |
| Sumru | 6 |
| totaal | 78 |

Opdracht A2

voorbeeld van een juiste uitwerking

| Artikelbestand Drogist Natuurlijk Gezond | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|--------------|--------------|-------------|----------|-------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-------------------------------------|--|
| Artikeloverzicht | | | | | | | | | | | | |
| artikelnaam | artikelgroep | artikelsoort | basiseenheid | schapnummer | voorraad | leverancier | min. voorraad | max. voorraad | inkoop-prijs | verkoop-prijs | | |
| BabyNature luiers tot 2,5 Kilo | zakdoekjes-luiers-toilet papier | ▼ luiers | ▼ pak | ▼ 2.25 | 0 | BabyNature | 20 | 50 | € 4,30 | € 10,99 | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| BabyNature luiers tot 5 Kilo | zakdoekjes-luiers-toilet papier | ▼ luiers | ▼ pak | ▼ 2.25 | 0 | BabyNature | 20 | 50 | € 4,60 | € 11,49 | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| BabyNature luiers tot 9 Kilo | zakdoekjes-luiers-toilet papier | ▼ luiers | ▼ pak | ▼ 2.25 | 0 | BabyNature | 20 | 50 | € 4,90 | € 11,99 | <input checked="" type="checkbox"/> | |

Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden passend bij de informatie en de werkinstructie

vraag 1

uitleg waaruit blijkt of de medewerker de juiste informatie verstrekt over een abonnement:

- nee, de medewerker geeft onjuiste informatie over de regelmaat waarin geleverd kan worden
- nee, de medewerker zegt niets over het ontvangen van een bericht met leveringsinformatie
- nee, de medewerker zegt niets over de hoeveelheid supplementen die geleverd wordt
- nee, de medewerker geeft aan dat de levering gratis is, terwijl daar een vergoeding voor gevraagd wordt

vraag 2

uitleg waaruit blijkt of de medewerker zich het hele gesprek professioneel opstelt:

- nee, de medewerker is te lang bezig met haar andere werkzaamheden
- nee, de medewerker laat de klant wachten
- nee, de medewerker noemt haar eigen naam niet bij het opnemen van de telefoon
- nee, de medewerker verwijst de klant direct naar de website voor meer informatie

vraag 3

uitleg waaruit blijkt of de medewerker het gesprek correct afrondt:

- nee, de medewerker heeft niet door dat de klant ontevreden is
- nee, de medewerker vraagt niet of de klant tevreden is over de informatie
- nee, de medewerker vraagt niet of de klant nog meer wil weten
- nee, de medewerker wenst de klant geen prettige dag toe
- ja, de medewerker bedankt de klant voor de interesse

vraag 4

voorbeelden van juiste verbeterpunten:

- opnemen telefoon: de medewerker moet ook de eigen naam noemen bij het opnemen, nu wordt alleen de bedrijfsnaam genoemd
- aandacht voor de klant: de medewerker zou direct aandacht moeten geven aan de klant en de papieren moeten laten liggen
- klant helpen: de medewerker zou beter op een later moment in het gesprek naar de website kunnen verwijzen
- gesprek afronden: de medewerker zou aan het eind van het gesprek moeten controleren of de klant nog vragen heeft/of alle vragen zijn beantwoord
- gesprek afronden: de medewerker zou de klant aan het eind van het gesprek een prettige dag moeten wensen

opmerking bij vraag 4

De kandidaat moet hier andere voorbeelden noemen dan bij de vorige vragen.