

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.
- In het beoordelingsschema zijn bij een opdracht klokjes (⊕ of ⊖) weergegeven. Bij die opdracht wordt het werktempo beoordeeld.

1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer						
			naam van de kandidaat						
	onderdeel A								
A1a	De afspraken zijn correct verwerkt: De afspraak met Kim op woensdag 12 april is uit de agenda verwijderd. Er is een nieuwe afspraak met Kim in de agenda gezet op woensdag 19 april van 15.00 - 17.00 uur. Er is een afspraak met Gerrit in de agenda gezet op dinsdag 18 april van 9.00 - 11.30 uur. alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	-1							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		3							
A1b	De memo bevat deze onderdelen: De eigen naam bij 'Van', de naam van Naomi bij 'Voor', de datum en een passend onderwerp. Een mededeling dat er een afspraakbevestiging gestuurd moet worden aan Kim Damstra (met de juiste datum en het juiste tijdstip van de afspraak: woensdag 19 april van 15.00 - 17.00 uur). Een mededeling dat Famke de Heer een afspraakbevestiging wil ontvangen over de afspraak op 11 april (van 11.00 - 14.00 uur). Een mededeling dat er een afspraakbevestiging gestuurd moet worden aan Gerrit Heemskerk (met de juiste datum en het juiste tijdstip van de afspraak: dinsdag 18 april van 9.00 - 11.30 uur). alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	-1							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		3							
	transport								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A1c	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> – Het scorepunt 1 kan niet gegeven worden. – De kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal drie punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a+A1b.	2						
⊕	begintijd (van opdracht 1)							
⊖	eindtijd (van opdracht 1)							
A2	Bij iedere medewerker zijn de juiste aantallen uren ingevuld op de juiste plek in de tabel (zie 1.2). <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i> -1	5						
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 is één juist verbeterpunt en bijpassende verbetering gegeven (zie 1.2)	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4	De kandidaat heeft:							
	de bezoeker formeel en vriendelijk begroet.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gevraagd waarom de klant zich bij de servicebalie meldt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de klant gevraagd naar de deelnamebevestiging.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	in de deelnemerslijst (zie 1.2): – de juiste datum opgenomen. – bij de juiste naam een kruisje gezet in de kolom 'aanwezig.' – met 'ja' of 'nee' aangegeven of de klant in de toekomst meldingen over presentaties wil ontvangen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de folder nagelverzorgingsproducten overhandigd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	uit zichzelf aan de klant gevraagd of deze nog vragen heeft en de vraag vervolgens juist beantwoord.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aangegeven dat de klant kan plaatsnemen in de wachtruimte.		<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						
A5a	De kandidaat heeft (zie 1.2):							
	voor elk poststuk het juiste volgnummer ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bij elk poststuk de juiste datum (14 april) ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle afzenders juist overgenomen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bij elk poststuk een passend onderwerp genoteerd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bij elk poststuk het juiste kenmerk ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	voor alle poststukken de juiste afdeling gekozen.		<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>	5 -1						
A5b	De kandidaat heeft alle poststukken in de juiste brievenbakjes gelegd.	1						
	totaal onderdeel A	30						

1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

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 A2

een juiste uitwerking

kandidaatnaam:			
kandidaatnummer:			

gewerkte uren			
naam medewerker:	Henk		
weeknummer:	24		
aantal klokuren			
weekdag	zonder toeslag	toeslag 50%	toeslag 100%
maandag	6		
dinsdag	3		
woensdag			
donderdag	5	2	
vrijdag			
zaterdag		3	
zondag			
totaal	14	5	0

gewerkte uren			
naam medewerker:	Stefano		
weeknummer:	24		
aantal klokuren			
weekdag	zonder toeslag	toeslag 50%	toeslag 100%
maandag	6	1	
dinsdag	8		
woensdag			
donderdag	7	0,5	
vrijdag	7,5		
zaterdag			
zondag			6
totaal	28,5	1,5	6

gewerkte uren			
naam medewerker:	Jolanda		
weeknummer:	24		
aantal klokuren			
weekdag	zonder toeslag	toeslag 50%	toeslag 100%
maandag	6		
dinsdag			
woensdag	8		
donderdag	6		
vrijdag	6	1,5	
zaterdag		8	
zondag			
totaal	26	9,5	0

opmerking

Waar een 0 staat, mag een lege cel ook goed gerekend worden.

Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

uitleg waaruit blijkt of de medewerker de telefoon juist heeft opgenomen:

- nee, de medewerker noemt niet de eigen naam bij het opnemen
- nee, de medewerker noemt alleen de bedrijfsnaam bij het opnemen

vraag 2

uitleg waaruit blijkt of de medewerker zich tijdens 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 verwijst de klant direct naar de website voor meer informatie
- nee, de medewerker is gehaast en neemt geen tijd voor de klant

vraag 3

uitleg waaruit blijkt of de medewerker de juiste informatie heeft gegeven over de levering en de betaling van een abonnement:

- ja, de medewerker geeft aan dat de betaling via een automatische incasso verloopt
- nee, de medewerker geeft aan dat de producten gratis door PostNL thuis worden bezorgd
- nee, de medewerker zegt dat de producten één keer per twee maanden bezorgd kunnen worden, maar dit moet zijn één keer per kwartaal of per maand

vraag 4

voorbeelden van juiste verbeterpunten:

- 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 naar de website kunnen verwijzen
- gesprek afronden: de medewerker zou de klant aan het eind van het gesprek een fijne dag moeten wensen
- gesprek afronden: de medewerker zou aan het eind van het gesprek moeten controleren of de klant nog vragen heeft/of alle vragen zijn beantwoord

opmerking bij vraag 4

De kandidaat moet hier een ander voorbeeld noemen dan bij de vorige vragen.

Opdracht A4

voorbeeld van een juiste uitwerking

deelnemerslijst presentatie nieuwe collectie nagelverzorgingsproducten		
datum: [examendatum]		
deelnemer	aanwezig	in de toekomst meldingen over presentaties?
A. de Boer	x	ja
W. Boons	x	nee (versie C)
G. Janssen	x	ja (versie A)
G. Jorritsma	x	ja
H.A. Prins	x	nee
A. de Smidt	x	nee (versie B)
Th. Smits	x	nee
B.R. Thakur	x	ja
M. Yildirim	x	ja

Opdracht A5

voorbeeld van een juiste uitwerking

Brievenboek

Inkomende post					
volgnummer	datum	afzender	onderwerp	kenmerk	afdeling
102	📅 13-04-2023	Belastingdienst	Btw-aangifte	BTW-032023/AB	Boekhouding
103	📅 14-04-2023 ×	Go Sport	Factuur	F2023/1101	Boekhouding ▾
104	📅 14-04-2023 ×	The Eyeliner	Offerte	OFApril2023/034	Inkoop ▾
105	📅 14-04-2023 ×	Mehmet Akyol	Sollicitatiebrief	Vacaturenummer 2023-07	Personeelszaker ▾
106	📅 14-04-2023 ×	Jolanda de Wild	Klacht	B202305963	Verkoop ▾
	📅				Maak keuze ▾
	📅				Maak keuze ▾