

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 afspraken zijn correct verwerkt:								
	De afspraak met Kim op woensdag 12 april is uit de agenda verwijderd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Er is een nieuwe afspraak met Kim in de agenda gezet op woensdag 19 april van 15.00 - 17.00 uur.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Er is een afspraak met Gerrit in de agenda gezet op dinsdag 18 april van 9.00 - 11.30 uur.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De afspraak met Marit op 14 april is uit de agenda verwijderd.		<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	3							
A1b	De e-mailberichten zijn correct opgesteld:								
	Er is een e-mail voor k.damstra@loreal.nl opgesteld met de juiste datum en het juiste tijdstip voor de nieuwe afspraak (19 april van 15.00 - 17.00 uur).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Er is een e-mail opgesteld voor f.m.deheer@andreton.nl met een afspraakbevestiging (11 april, 11.00 tot 14.00 uur).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Er is een e-mail voor gerrit@vandijkaccountants.nl opgesteld met de juiste datum en het juiste tijdstip van de afspraak (18 april van 9.00 - 11.30 uur).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De e-mails zijn formeel opgesteld en ondertekend met de naam van Naomi.		<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	2							
A1c	De e-mails bevatten maximaal 2 taal-/spelfouten.	1							
	transport								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A1d	werktempo De kandidaat heeft de opdracht binnen 25 minuten afgerond. 2 De kandidaat heeft de opdracht niet binnen 25 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 drie punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a+A1b+A1c.	2						
A2a	Bij iedere medewerker is de juiste naam, het juiste weeknummer en 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	6						
A2b	Het antwoord op de vraag bevat deze twee elementen: – nee, Jolanda hield zich niet aan de pauzerechten – toelichting: zij had donderdag recht op 1 uur pauze/zij nam maar een half uur pauze	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 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</i> -1	2						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4	De kandidaat heeft:							
	de klant formeel en vriendelijk begroet.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	uit zichzelf 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"/>
	uit zichzelf de folder nagelverzorgingsproducten overhandigd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	uit zichzelf de klant gevraagd of deze verder nog vragen heeft en vervolgens de vraag juist beantwoord.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de bezoeker laten plaatsnemen in de wachtruimte en iets te drinken aangeboden.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aangegeven dat de klant 5 minuten voor aanvang van de presentatie wordt opgehaald.		<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							
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/geadresseerden 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"/>
	alle poststukken in de juiste tabel (inkomende of uitgaande post) 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>	3 -1						
A5b	De kandidaat heeft alle poststukken in de juiste brievenbakjes gelegd.	1						
A5c	De kandidaat heeft:							
	de juiste brief (factuur aan Zorgcirkel) in een envelop gedaan.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een juiste envelop (venster, C5) gekozen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de brief gevouwen met de hoeken netjes op elkaar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de gegevens van de geadresseerde duidelijk in het kader geplaatst.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het juiste gewicht genoteerd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het juiste tarief genoteerd.		<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						
A6	minitoets	15						
	totaal onderdeel A	50						

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 inlogschermb 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

gewerkte uren				gewerkte uren			
naam medewerker:	Henk			naam medewerker:	Stefano		
weeknummer:	24			weeknummer:	24		
aantal klokuren				aantal klokuren			
weekdag	zonder toeslag	toeslag 50%	toeslag 100%	weekdag	zonder toeslag	toeslag 50%	toeslag 100%
maandag	6,5			maandag	6	1,25	
dinsdag	3			dinsdag	7,5		
woensdag				woensdag			
donderdag	5	2		donderdag	7	0,75	
vrijdag				vrijdag	7,5		
zaterdag		1	2	zaterdag			
zondag				zondag			6
totaal	14,5	3	2	totaal	28	2	6

gewerkte uren			
naam medewerker:	Jolanda		
weeknummer:	24		
aantal klokuren			
weekdag	zonder toeslag	toeslag 50%	toeslag 100%
maandag	5,5		
dinsdag			
woensdag	8		
donderdag	6,75		
vrijdag	3	1,5	
zaterdag		8	
zondag			
totaal	23,25	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 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 andere voorbeelden 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					
volnummer	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 ▾

Uitgaande post						
volnummer	datum	geadresseerde	onderwerp	kenmerk	gewicht	porto
145	📅 12-04-2023	Jolanda Boer	Brochure	23/4522	45 gram	€ 1,80
146	📅 14-04-2023 ×	Zorgcirkel	Factuur	VF03202387	18 gram	€ 0,90
	📅				0 gram	€ 0,00

opmerking

Het gewicht is afhankelijk van het gekozen papier en de envelop.