

versie blauw, onderdeel **A**

profielmodule 2 – secretariael

**profielvak-cspe E&O – BB**

**correctievoorschrift**

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						
	<b>onderdeel A</b>								
<b>A1</b>	De planning is correct ingevuld (zie 1.2) rekening houdend met:								
	alle weekendhulpjes zijn minimaal een dagdeel ingepland		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	per dagdeel op maar één afdeling ingepland.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	beschikbaarheid		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	functie en afdeling		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	juiste locatie rekening houdend met reistijd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	<b>5</b> -1							
<b>A2a</b>	De kandidaat:								
	begroet de klant formeel.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	sprekt de klant het hele gesprek aan met meneer, mevrouw en/of u.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	neemt een luisterende houding aan.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	laat de klant uitspreken.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	zegt dat hij/zij begrip heeft voor de klacht en dit wil helpen oplossen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	<b>2</b> -1							
<b>A2b</b>	De kandidaat geeft een juiste samenvatting van de klacht.	<b>1</b>							
<b>A2c</b>	De kandidaat geeft als oplossing aan dat de bedrijfsleider telefonisch contact zal opnemen.	<b>1</b>							
<b>A2d</b>	De kandidaat vult het klachtenformulier juist en volledig in. per ontbrekend, foutief of onvolledig element	<b>2</b> -1							
	<b>transport</b>								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A2e</b>	De kandidaat:							
	vraagt of hij/zij de klant nog met iets anders van dienst kan zijn.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft de klant de juiste flyer.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	wenst de klant een fijne dag.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	<b>2</b> -1						
<b>A3a</b>	De kandidaat heeft:							
	de juiste klanten voor groep 1 gefilterd (zie 1.2).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alleen de voornaam, tussenvoegsel, achternaam, bedrijfsnaam en e-mailadres gekopieerd naar het juiste werkblad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de regels met bedrijven die meer dan 5 aankopen hebben gedaan geel gearceerd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	<b>2</b> -1						
<b>A3b</b>	De kandidaat heeft:							
	de juiste klanten voor groep 2 gefilterd (zie 1.2).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alleen de voornaam, tussenvoegsel, achternaam en e-mailadres gekopieerd naar het juiste werkblad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de klanten die na 1 januari 2023 geen aankoop meer hebben gedaan rood gearceerd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	<b>2</b> -1						
<b>A3c</b>	De kandidaat heeft:							
	duidelijk aangegeven welke klanten bij welke groep horen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de klanten per groep op achternaam gesorteerd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist	<b>1</b>						
	<b>transport</b>							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A4</b>	de uitnodiging (zie 1.2):							
	past op 1 A4 enkelzijdig.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat alleen de tekstkleuren zwart, blauw en goud.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat het logo gecentreerd bovenaan de pagina.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat het woord uitnodiging in blauw, tekengrootte 48 Arial en gecentreerd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de complete tekst in het lettertype Arial en de tekst is goed leesbaar (passende tekengrootte).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de tekst is links uitgelijnd en heeft regelafstand 1,15.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het thema en de datum van het feest vallen op.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een opsomming met opsommingstekens voor de drie activiteiten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	-1	<b>6</b>					
<b>A5a</b>	Voicemail Oostenrijk. De kandidaat heeft:							
	een e-mail gestuurd naar amanda@google.com.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een passend onderwerp gekozen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een formele aanhef en afsluiting gebruikt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een juist antwoord gegeven op de gestelde vraag.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	cc en bcc niet ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de e-mail ondertekend met de eigen voor- en achternaam.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	-1	<b>3</b>					
<b>transport</b>								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A5b</b>	Voicemail vacature. De kandidaat heeft:							
	een e-mail gestuurd naar a.koeiman@esperia.nl.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een passend onderwerp gekozen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een informele of formele aanhef en afsluiting gebruikt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de inleidende zin gebruikt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een juiste samenvatting gemaakt van het bericht (inclusief contactgegevens).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	cc en bcc niet ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ondertekend met de eigen voornaam.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	<b>3</b> -1						
<b>totaal onderdeel A</b>	<b>30</b>							

## 1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

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

- Open de CSPE-app en log in.
- Klik op Nakijken.
- Voer de nakijksleutel in die u ontvangen hebt.
- Open in dat scherm het .antw-bestand met 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 2024.

### Opdracht A1

Een juiste uitwerking

#### Weekendplanning

Esperia	Zaterdag			Zondag		
	ochtend	Dagdeel middag	avond	ochtend	Dagdeel middag	avond
<b>Winkel</b>						
Kassa	Leontien	Leontien			Jesper	
Herenafdeling	Maaike	Maaike			Maaike	
Damesafdeling	Luc	Luc			Hercai	
Kinderafdeling	Carlijn	Rachid			Rachid	
Servicebalie	Hava	Hava			Hava	
Grand Café		Salih			Salih	
<b>Outlet</b>						
Kassa	Sander	Claudia			Claudia	
Herenafdeling	Felippe	Sander			Sander	
Damesafdeling	Vera	Jim			Jim	
Kinderafdeling		Jewan			Jewan	

#### Medewerkers

Salih (2)	Jesper (1)	Claudia (2)
Sander (3)	Jewan (2)	Vera (1)
Felippe (1)	Jim (2)	Maaike (3)
Luc (2)	Hercai (1)	Carlijn (1)
Hava (3)		

## Opdracht A3

een voorbeeld van een juiste uitwerking

<b>Groep 1</b>				
S.		Bakker	S.Bakker@mail.com	Cupcake café
Z.		Bos	Z.Bos@mail.com	Praktijk Bos
S.		Dekker	S.Dekker@mail.com	Hotel Op de hoek
U.	van	Dijk	UvanDijk@mail.com	Het Beukenblad
E.		Hansen	E.Hansen@mail.com	Hotel De Burgemeester
W.	van de	Heuvel	W.vandeHeuvel@mail.com	B&B Groningen
S.		Klein	S.Klein@mail.com	Lunchroom Klein
D.		Michielsen	destadstuin@mail.com	De Stadstuin
L.		Sanders	L.Sanders@mail.com	IJspaleis
M.		Tuin	MargaTuin@mail.com	Het winkeltje
<b>Groep 2</b>				
U.		Abdi	U.Abdi@mail.com	
R.		Adli	RyanAdli@mail.com	
Q.		Ahmed	Q.Ahmed@mail.com	
X.		Ali	X.Ali@mail.com	
I.		Bruno	I.Bruno@mail.com	
E.		Driessen	E.Driessen@mail.com	
A.		Dubois	A.Dubois@mail.com	
S.	de	Graaf	Graaf@mail.com	
I.		Hassan	I.Hassan@mail.com	
L.		Hendriks	L.Hendriks@mail.com	
N.		Hermans	N.Hermans@mail.com	
N.	van den	Heuvel	NadinevandenHeuvel@mail.com	
S.		Janssen	S.Janssen@mail.com	
V.	de	Koning	Koning@mail.com	
M.		Novak	M.Novak@mail.com	
A.		Rahman	A.Rahman@mail.com	
B.		Smith	B.Smith@mail.com	
M.		Smits	M.Smits@mail.com	
K.		Thompson	K.Thompson@mail.com	
W.		Vermeer	W.Vermeer@mail.com	
E.		Vermeulen	W.Vermeulen@mail.com	
V.		Visser	V.Visser@mail.com	
M.	de	Vries	M.deVries@mail.com	
U.	de	Waard	U.deWaard@mail.com	
O.		Williams	O.Williams@mail.com	
T.		Wilson	T.Wilson@mail.com	
B.	de	Wit	DeWit@mail.com	



## Opdracht A4

een voorbeeld van een juiste uitwerking



# uitnodiging

Beste collega's,

Jullie hebben er natuurlijk lang naar uitgekeken, maar op **zaterdag 14 september** vindt eindelijk onze grote dag plaats. Dan gaan wij namelijk feest vieren! Uiteraard willen wij dit graag met jou doen, daarom ben je van harte uitgenodigd!

Het thema voor dit jaar is **glitter & glamour**. Dus trek je mooiste outfit aan en laat jezelf stralen op het feest.

We beginnen de feestavond om 17.00 uur met een activiteit naar keuze:

- karaoke
- spelletjes
- dansworkshop

Vergeet niet je keuze te vermelden bij je aanmelding. Ook is er een optreden van een bekende artiest. Wie dat is? Dat blijft nog even een verrassing. Om 23.00 uur komt er helaas een einde aan onze feestavond.

Voor eten en drinken wordt gezorgd. Heb je een dieetwens? Geef dat dan aan bij je aanmelding.

Aanmelden kan tot 31 augustus via [personeelsfeest@esperia.nl](mailto:personeelsfeest@esperia.nl). Zet in de e-mail welke activiteit je wilt doen. Geef ook aan of je een dieetwens hebt.

Tot 14 september!

Modehuis Esperia