

versie rood, onderdeel **A**

profielmodule 2 – secretarieel

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						
	onderdeel A								
A1	De kandidaat heeft (zie 1.2):								
	alle bezichtigingen op een geschikt moment (tussen 09.00 uur en 17.00 uur en niet tussen 12.30 uur - 13.30 uur of op woensdagmiddag) gepland.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geen bezichtigingen/afspraken overlappend gepland.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle bezichtigingen voor de juiste duur inclusief reistijd gepland.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle bezichtigingen een duidelijke titel gegeven.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle bezichtigingen een duidelijke locatie gegeven.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de bezichtigingen in Groningen en Sneek in de middag gepland.		<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	5 -1							
	transport								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2	De kandidaat heeft (zie 1.2):							
	de bezoeker formeel begroet.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	uit zichzelf gevraagd naar de reden van het bezoek.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gecontroleerd of de bezoeker op de lijst van aangemelde bezoekers staat.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle gegevens juist ingevoerd in de Bezoekersregistratie.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de bezoeker een bezoekerspas gegeven en verteld dat deze zichtbaar gedragen moet worden tijdens het bezoek.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gevraagd of de bezoeker een wificode en gevraagd of de bezoeker een parkeerkaart nodig heeft.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een kaartje met de wificode (versie A + C) of parkeerkaart (versie B) overhandigd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gevraagd of de bezoeker zich wil afmelden bij de servicebalie na afloop van de afspraak.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aangegeven dat de bezoeker op het tijdstip van de afspraak opgehaald wordt.		<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.		<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	8 -1						
A3a	De kandidaat heeft (zie 1.2):							
	de memo van Lemya Makli juist verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de memo van Reinier Twist juist verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de memo van Ryan Adli juist verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de memo van Jimmy Schuit juist verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geen andere gegevens aangepast of verwijderd.		<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	3 -1						
A3b	het inschrijfformulier juist verwerkt (zie 1.2).	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4a	De e-mail 'retourlabel' is inhoudelijk correct beantwoord.	1						
A4b	De e-mail 'kortingsactie':							
	is inhoudelijk correct beantwoord.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is doorgestuurd naar de afdeling verkoop met de vraag of zij de vraag kunnen beantwoorden.		<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	2 -1						
A4c	De e-mail 'stageplaats gezocht':							
	is inhoudelijk correct beantwoord.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is doorgestuurd naar de afdeling personeelszaken met de vraag of zij de vraag kunnen beantwoorden.		<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	2 -1						
A4d	Alle e-mails naar klanten hebben een vriendelijke, behulpzame en beleefde toon.	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A5a	De kandidaat heeft:							
	de telefoon opgenomen met goedemorgen/ -middag/-avond, Modehuis Esperia en de eigen voor- en achternaam.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gevraagd waarmee hij de beller kan helpen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist	1						
A5b	De kandidaat heeft:							
	de naam van de beller en de reden voor het doorverbinden genoteerd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op de juiste manier geprobeerd om de beller door te verbinden met de juiste afdeling.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aangegeven dat er op de afdeling niemand bereikbaar is (of iets vergelijkbaars).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gevraagd of de beller teruggebeld wil worden na het doorverbinden.		<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	2 -1						
A5c	de telefoonnotitie volledig en juist ingevuld per ontbrekend, foutief of onvolledig element	2 -1						
A5d	De kandidaat heeft:							
	gevraagd of hij/zij de beller nog met een andere vraag kan helpen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het gesprek netjes afgesloten en de beller een fijne dag gewenst.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist	1						
A5e	De kandidaat:							
	heeft het telefoongesprek op een zakelijke manier gevoerd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is het hele gesprek vriendelijk, beleefd en behulpzaam geweest.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist	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 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 voorbeeld van een juiste uitwerking

Agenda Yasmine Taekema week 26					
	maandag 24 - jun	dinsdag 25 - jun	woensdag 26 - jun	donderdag 27 - jun	vrijdag 28 - jun
08:00					
09:00	Weekstart vergaderruimte		Afspraak Brian kantoor Brian		Reclameburo N@twerk! vergaderruimte
10:00		Financieel adviseur vergaderruimte			Bezichtiging winkelpand Plein 1 Dokkum
11:00	Resultaten bespreking vergaderruimte			Marketing vergadering vergaderruimte	
12:00			Rie Magazijn		
13:00			Vrij		
14:00	Bezichtiging winkelpand Kade 9 Sneek	Bezichtiging winkelpand Brink 5 Groningen		Bezichtiging winkelpand Markt 3 Assen	Vergadering MT vergaderruimte
15:00	Gesprek Nico				Afscheidsreceptie Bert Café Jor
16:00	Vergadering Braderie Jaurs Gemeentehuis			Overleg HR-	
17:00					
18:00					

Opdracht A3

In het verborgen werkblad “klantenbestand docent” zijn cellen die de kandidaat op het werkblad “klantenbestand” heeft gewijzigd blauw gemarkeerd.

Let op! In deze cellen staat de oorspronkelijke inhoud. Sorteert indien nodig het werkblad van de kandidaat op klantnummer van laag naar hoog.

Voorbeeld van een juiste uitwerking

klantnum	voorletter	tuss	achternaa	straat + huisnum	postcode	woonplaa	e-mailadres	geboorted	AVG akko	damesmo	herenmoc	kind	0-4j	5-8	9-12j	nieuwsbri	folder	spaaractie	laatste aankoop	
11166	R.		Adli	Beukenlaan 36	8446 NS	Terwilder	RyanAdli@mail.com	27-3-1995	x	x						x		x	16-1-2024	
11138	L.		Makli	Italieelaan 140	3402 AB	Ijsselstein	Lemya.Makli@mail.c	9-9-1958	x		x					x		x	21-1-2024	
11164	J.		Schuit	Saffraanstraat 36	8443 VT	Terwilder	JimmyS@mail.com	5-5-1973	x							x		x	30-10-2022	
11184	is uit het systeem verwijderd																			
11248	B.		Erhuizen	Wijkweg 73	1315 KX	Almere	baltine@mail.com	27-5-1988	x	x						x		x		