

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – 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.
- De totaalscore van de vragen in Facet noteert u achter het bijbehorende opdracht nummer in het beoordelingsschema voor iedere kandidaat. Dit kunnen zowel automatisch gescoorde als handmatig beoordeelde vragen zijn.

1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer						
			naam van de kandidaat						
	onderdeel D								
D1a	opening en afsluiting chatgesprek, kandidaat:								
	start het gesprek met de aangegeven standaardzin en heeft de juiste naam ingevoegd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	eindigt het gesprek met de standaardzinnen in de volgorde zoals aangegeven		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	wacht bij afsluiting op reactie van de klant na de eerste standaardzin		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	voegt bij afsluiting naam van de klant juist in bij derde standaardzin		<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	2 -1							
D1b	professionele communicatie met de klant, kandidaat:								
	stelt vragen om te onderzoeken wat de vraag is van de klant		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	controleert of de vraag van de klant goed begrepen is		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	controleert op een logisch moment de identiteit door te vragen naar het ordernummer en het telefoonnummer		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	blijft voortdurend in contact (bijvoorbeeld door aan te geven dat er iets opgezocht wordt) en reageert adequaat op de klant		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	blijft het hele gesprek klantvriendelijk en beleefd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	maakt weinig tot geen slordigheidsfouten, zoals taal- of stijlfouten, berichten die worden ingetrokken of die op inhoud worden gecorrigeerd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	verstrekt juiste informatie zoals aangegeven in het bestand pilot_orderlijst_bb		<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							
D1c	bestand pilot_orderlijst_bb is volledig en juist bijgewerkt (zie 1.2)	1							
	transport								

·pdo	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
D2a	kolom 'Omschrijving' (zie 1.2): telkens een juiste omschrijving genoemd, passend bij de aangereikte informatie	1						
D2b	kolom 'Aantal' telkens juist opmerking Indien bij 'hapjes en drankjes' geen aantal is ingevuld, hier geen scorepunten voor in mindering brengen.	1						
D2c	kolom 'Prijns' telkens juist	1						
D2d	kolom 'Totaal' (exclusief cel 'TOTAAL verwachte uitgaven'): telkens juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	cel 'TOTAAL verwachte uitgaven': bedrag juist		<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						
D2e	telkens bij berekeningen in de kolom totaal Excelformules toegepast opmerking Indien in kolom 'Totaal' bij 'hapjes en drankjes' geen formule is toegepast, hier geen scorepunt voor in mindering brengen.	1						
D3	agendabeheer (zie 1.2)							
	vier nieuwe afspraken in agenda toegevoegd, telkens op een juist moment: tussen 09.00 uur en 17.00 uur en niet tussen 12.30 uur - 13.30 uur of op woensdagmiddag		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	afsprakduur telkens juist: Assen 3 uur, Dokkum 2 uur, Groningen 3½ uur, Sneek 2 uur		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bezoichtigingen/afspraken niet overlappend gepland		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	maximaal één bezichtiging per dag gepland		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	afspraken telkens voorzien van duidelijke titelomschrijving		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	afspraken telkens voorzien van duidelijke locatieomschrijving		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bezoichtigingen Groningen en Sneek 's middags gepland		<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	6 -1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
D4	vragen in Facet opmerkingen – Alle vragen worden automatisch nagekeken. – Neem hier de totaalscore over uit de Facet-corrector.	5						
	totaal onderdeel D	25						

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 D1c


voorbeeld van een juiste uitwerking

53	5-3-2024	10:12	8815	872	Goederen verzonden aan klant	mew.	N.	Mustafa	Kompas 24	4537 CD	Terneuzen	06-11234567	10-8-1971
54	12-3-2024	17:33	8829	872	Goederen verzonden aan klant	mew.	N.	Mustafa	Kompas 24	4537 CD	Terneuzen	06-11234567	10-8-1971
55	30-3-2024	06:58	8862	872	Goederen nog niet verzameld	mew.	N.	Mustafa	Zuidlaan 5	4537 JP	Terneuzen	06-11234567	10-8-1971
56	9-3-2024	21:28	8823	824	Goederen verzonden aan klant	mew.	V.	Davis	Schoener 44	3551 ST	Utrecht	06-34567890	6-7-1975
57	16-3-2024	06:22	8833	738	Goederen verzonden aan klant	mew.	O.	Williams	Kruiser 28	5554 EF	Valkenswaard	06-34567892	7-4-1981

Het adres bij ordernummer 8862 is aangepast naar Zuidlaan 5, 4537 JP.

Opdracht D2

voorbeeld van een juiste uitwerking

Uitgabenbegroting thema-avond Ibiza					
Omschrijving	Aantal	Prijs	Totaal	Formules kolom Totaal	
medewerkers bediening	3	€ 110,00	€ 330,00	=D8*E8	
dj	5	€ 85,00	€ 425,00	=D9*E9	
reiskosten dj	120	€ 0,21	€ 25,20	=D10*E10	
barkrukken	25	€ 6,00	€ 150,00	=D11*E11	
stoelen	40	€ 5,25	€ 210,00	=D12*E12	
Kentia palm	4	€ 27,50	€ 110,00	=D13*E13	
ledletters	5	€ 59,50	€ 297,50	=D14*E14	
hapjes en drankjes	1	€ 750,00	€ 750,00	=D15*E15	
TOTAAL verwachte uitgaven			€ 2.297,70	=SOM(F8:F16)	

Opdracht D3

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 vergadering		Afspraak Brian kantoor Brian		Reclameburo N@werk! vergadering
10:00		Financieel adviseur vergadering			Bezichtiging winkelpand Plein 1 Dokkum
11:00	Resultaten bespreking vergadering			Marketing vergadering vergadering	
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 vergadering
15:00	Gesprek Nico				Afscheidsreceptie Bert Café Jap
16:00	Vergadering Braderie Joure Gemeentehuis			Overleg HR-	
17:00					
18:00					