

versie blauw, onderdeel **A**

profielmodule 2 – secretariael

profielvak-cspe E&O – GL

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 A								
A1	De planning is correct ingevuld (zie 1.2) rekening houdend met:								
	alle weekendhulpen 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"/>
	maximaal twee dagdelen per dag en twee dagdelen zijn aaneengesloten gepland		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	niet op dezelfde dag in outlet-winkel of outlet-magazijn.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	onderhoud webshop		<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	6 -1							
A2a	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"/>
	spreekt 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"/>
	heeft een luisterende houding.		<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"/>
	alle aspecten juist	2							
A2b	De kandidaat vraagt door om de oorzaak van de klacht te achterhalen.	1							
A2c	De kandidaat:								
	zegt dat hij/zij begrip heeft voor de klacht en dit wil oplossen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft een juiste samenvatting van de klacht.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist	1							
A2d	De kandidaat vult het klachtenformulier juist en volledig in, inclusief opmerking van de klant. per onjuist of ontbrekend aspect	1 -1							
	transport								

opdo	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2e	De kandidaat:							
	vraagt of de klant akkoord gaat met de gemaakte afspraak.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	2 -1						
A3a	De kandidaat heeft (zie 1.2):							
	de juiste klanten voor groep 1 gefilterd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste klanten voor groep 2 gefilterd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alleen de voornaam, tussenvoegsel, achternaam, indien van toepassing de bedrijfsnaam en het 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 meer dan 5 aankopen hebben gedaan geel opgevuld.		<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 opgevuld.		<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	De kandidaat heeft (zie 1.2):							
	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"/>
	een afdruk gemaakt in staande stand.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist	1						
A3c	de vraag juist beantwoord. Voorbeelden van een juist antwoord: Voordeel: – Modehuis Esperia is minder tijd kwijt aan de verwerking van de gegevens. – Modehuis Esperia hoeft minder klanten te woord te staan. Nadeel: – Modehuis Esperia heeft minder persoonlijk contact met de klanten. – Klanten komen niet meer extra naar de winkel voor een wijziging. – Modehuis Esperia heeft minder controle over de gegevens.	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4a	de volgende actiepunten zijn inclusief deadline juist genoteerd:							
	actie Lisa neemt contact op met ROC over samenwerking (voor overleg volgende week)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	actie Roos neemt contact op met accountant (volgende week dinsdag)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	actie Roos vraagt twee offertes op (17 april)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de acties genummerd en niet meer dan 3 actiepunten genoteerd		<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	3					
A4b	de volgende besluiten zijn juist genoteerd:							
	besluit modeshow wordt gehouden samen met ROC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	besluit contact opnemen met leveranciers		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	besluit afdeling Inkoop krijgt de opdracht voor de catering		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	besluit vip-kaarten voor loyale klanten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de besluiten genummerd en niet meer dan 4 besluiten genoteerd		<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	3						
A5a	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, afsluiting en ondertekening 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"/>
	geen cc en bcc ingevuld.		<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	2						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A5b	Voicemail offerte. De kandidaat heeft:							
	een e-mail gestuurd naar d.perez@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 formele of informele aanhef, afsluiting en ondertekening 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"/>
	geen cc en bcc ingevuld.		<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	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 formele of informele aanhef, afsluiting en ondertekening 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"/>
	geen cc en bcc ingevuld.		<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						
transport								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A6a	De kandidaat heeft een e-mail gestuurd met:							
	een heldere uitnodiging voor de bijeenkomst.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste datum en tijd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste locatie (vergaderruimte 5).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een juiste omschrijving van de bijeenkomst.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de agendapunten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraag of er dieetwensen zijn en aan wie die doorgegeven kunnen worden.		<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						
A6b	De kandidaat heeft:							
	de juiste medewerkers (zie 1.2) in aan gezet.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Yasmine en facilitair in cc gezet.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle aspecten juist	1						
A6c	De kandidaat heeft:							
	een zakelijke e-mail gestuurd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	maximaal twee spelfouten gemaakt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle aspecten juist	1						
A7	vragen in Facet	15						
	opmerkingen – Alle vragen worden automatisch nagekeken. – Neem hier de totaalscore over uit de Facet-corrector.							
	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 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
Winkel						
Kassa	Leontien	Leontien			Jesper	
Herenafdeling	Maaike	Maaike			Maaike	
Damesafdeling	Luc	Luc			Hercal	
Kinderafdeling	Carlijn	Rachid			Rachid	
Servicebalie	Hava	Hava			Hava	
Grand Café		Salih			Salih	
Outlet						
Kassa	Sander	Claudia			Claudia	
Herenafdeling	Felippe	Sander			Sander	
Damesafdeling	Vera	Jim			Jim	
Kinderafdeling		Jewan			Jewan	
Magazijn						
Magazijn ontvangst en verzending	Salih	Kim	Kim	Salih	Kim	
Magazijn voorraadbeheer	Eyyub	Danko	Danko	Eyyub	Danko	
Chauffeur	Romano	Romano			Romano	

Medewerkers

Romano (3)	Jesper (1)	Claudia (2)
Sander (3)	Leontien (2)	Salih (4)
Kim (3)	Jewan (2)	Eyyub (2)
Danko (3)	Vera (1)	Felippe (1)
Jim (2)	Maaike (3)	Luc (2)
Hercal (1)	Carlijn (1)	Rachid (2)
Hava (3)		

Opdracht A3

Een voorbeeld van een juiste uitwerking

Groep 1

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

Groep 2

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 A6b

Een juiste uitwerking

uitnodiging 

 Verstuur bericht

aan:

m.aydin@esperia.nl x m.bosklopper@esperia.nl x n.duits@esperia.nl x h.haagen@esperia.nl x
s.keulemans@esperia.nl x d.mouw@esperia.nl x j.robbe@esperia.nl x b.ter.mors@esperia.nl x

cc:

y.taekema@esperia.nl x facilitair@esperia.nl x

bcc:

bcc