

versie rood, 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					
	<b>onderdeel A</b>							
<b>A1a</b>	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 woensdagmiddag) ingepland.		<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"/>	
	alle bezichtigingen voor de juiste duur inclusief reistijd ingepland.		<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"/>	
	alle bezichtigingen een duidelijke locatie gegeven.		<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"/>	
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	<b>4</b> -1						
<b>A1b</b>	De kandidaat heeft:							
	het werkblok "kijken naar verminderen retouren" naar een geschikt moment verplaatst.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	het werkblok "voorbereiding vergadering MT" naar een geschikt moment verplaatst.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	geen andere afspraken verplaatst of verwijderd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle aspecten juist	<b>1</b>						
<b>A1c</b>	een juist antwoord op de open vraag.  voorbeelden van een juist antwoord – meerdere afspraken buiten de deur achter elkaar plannen om zo weinig mogelijk kilometers te rijden – met het ov naar afspraken gaan – met de fiets naar afspraken gaan – overleggen via teams/telefoon voeren	<b>1</b>						
	<b>transport</b>							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A2</b>	De kandidaat heeft:							
	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"/>
	nagevraagd of de bezoeker echt een afspraak heeft.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle gegevens juist en volledig 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 gedurende 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 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 je aan de collega doorgeeft dat zijn/haar afspraak aanwezig is.		<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	<b>7</b> -1						
<b>A3a</b>	De kandidaat heeft:							
	de memo van Lemya Makli foutloos verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de memo van Reinier Twist foutloos verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de memo van Ryan Adli foutloos verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de memo van Jimmy Schuit foutloos verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	met de vraag van Yantine Felix niets gedaan.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de telefoonnotitie Christine foutloos verwerkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de telefoonnotitie Sven foutloos 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	<b>4</b> -1						
<b>A3b</b>	het inschrijfformulier juist verwerkt (zie 1.2).	<b>1</b>						
	<b>transport</b>							

·pdp	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A4a</b>	De e-mail 'pakketje kwijt:							
	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	<b>1</b>						
<b>A4b</b>	De e-mail 'verkeerd artikel geleverd' is inhoudelijk correct beantwoord en niet doorgestuurd naar de betreffende afdeling.	<b>1</b>						
<b>A4c</b>	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 hr 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	<b>1</b>						
<b>A4d</b>	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	<b>1</b>						
<b>A4e</b>	De e-mail 'factuur VF2024169' is inhoudelijk correct beantwoord en niet doorgestuurd naar de betreffende afdeling.	<b>1</b>						
<b>A4f</b>	De kandidaat heeft:							
	alle e-mails naar klanten formeel opgesteld en met een vriendelijke, behulpzame en beleefde toon.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	maximaal 2 spelfouten gemaakt		<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>1</b> -1						
	<b>transport</b>							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A5a</b>	De kandidaat heeft:							
	geen mobiel nummer gegeven		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<b>2</b> -1						
<b>A5b</b>	de telefoonnotitie volledig en juist ingevuld per ontbrekend, foutief of onvolledig element	<b>2</b> -1						
<b>A5c</b>	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	<b>1</b>						
<b>A5d</b>	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"/>
	heeft het telefoongesprek op een formele/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	<b>1</b>						
	<b>transport</b>							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A6a</b>	De kandidaat heeft een tabel ingevoegd met een titel en duidelijk herkenbare kolommen en rijen met zichtbare buiten- en binnenranden.	<b>1</b>						
<b>A6b</b>	De kandidaat heeft een planning gemaakt voor de 4 activiteiten (zie 1.2) en heeft:							
	de juiste data ingevoegd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de data in de juiste volgorde geplaatst.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste activiteiten duidelijk omschreven.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de juiste personen aan de activiteiten gekoppeld.		<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>4</b> -1						
<b>A7</b>	vragen in Facet  opmerkingen – Alle vragen worden automatisch nagekeken. – Neem hier de totaalscore over uit de Facet-corrector.	<b>15</b>						
	<b>totaal onderdeel A</b>	<b>50</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 A1a

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	werkblok: voorbereiding vergadering MT	Reclameburo N@twerk! vergadering
10:00	werkblok: kijken naar verminderen retouren webshop	Financieel adviseur vergadering			Bezichtiging winkelpannd Plein 1 Dokkum
11:00	Resultaten bespreking vergadering		Rie Magazijn	Marketing vergadering vergadering	
12:00					
13:00			Vrij		
14:00	Bezichtiging winkelpannd Kade 9 Sneek	Bezichtiging winkelpannd Brink 5 Groningen		Bezichtiging winkelpannd Markt 3 Assen	Vergadering MT vergadering
15:00	Gesprek Nico				Afscheidsreceptie Bert Café Joes
16:00	Vergadering Braderie Jours Gemeentehuis			Overleg HR-manager vergadering	
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	tussenvo	achterna	straat + huisn	postcode	woonplaa	e-mailadr	geboortex	AVG akko	damesmo	herenmot	kindermo	0-4jj	5-8ja	9-12je	nieuwsbri	folder	spraakacti	laatste	aankoop	
11166	R.		Adli	Beukenlaan 3	8446 NS	Tervilder	RyanAdli@27-3-1995	x		x						x			x	16-1-2024	
11138	L.		Makli	Italielaan 140	3402 AB	Ijsselsteir	Lemya.Ma 9-9-1958	x			x					x			x	21-1-2024	
11164	J.		Schuit	Saffraanstraa	8443 VT	Tervilder	JimmyS@ 5-5-1973	x								x			x	30-10-2022	
11154	C.	de	Rijk	Kruidenstraat	8442 BB	Tervilder	C.deRijk@26-8-1975	x		x						x			x	8-5-2020	
11210	S.		Winter	Dijkweg 132	8442 DB	Tervilder	S.Winter@13-7-1974	x									x		x	26-1-2024	
11184	is uit het systeem verwijderd																				
11248	B.		Erthuizen	Wijkweg 73	1315 KX	Almere	baltine@r 27-5-1988	x		x						x			x		

## Opdracht A6

Voorbeeld van een juiste uitwerking

<b>Planning Koopavond</b>		
<b>Datum</b>	<b>Omschrijving activiteit</b>	<b>Persoon</b>
20 mei 2024	Catering e-mailen met definitieve aanmeldingen	Marjan
27 mei 2024	Licht en geluid bellen, vastleggen geluidsinstallatie en verlichting	Orlando
3 juni 2024	Aanleveren ontwerp flyers drukker	Yasmine
8 juni 2024	Flyers bij bezorgdienst afleveren	Yasmine