

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – KB

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: | | | | | | | | |
| | onderzoekt waarom de klant contact zoekt met de klantenservice | | <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"/> |
| | 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"/> |
| | controleert op een logisch moment de identiteit door te vragen naar twee persoonsgegevens | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | verstrekt op eigen initiatief juiste informatie zoals aangegeven in het bestand pilot_orderlijst_kb | | <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"/> |
| | alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect | 4 -1 | | | | | | | |
| D1c | bestand pilot_orderlijst_kb is volledig en juist bijgewerkt (zie 1.2) | 1 | | | | | | | |
| | transport | | | | | | | | |

| ·pdp | omschrijving beoordelingsaspect | max. | kandidaatnummer | | | | | |
|------------|--|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | | | | |
| | transport | | | | | | | |
| | uitgavenbegroting (zie 1.2) | | | | | | | |
| D2a | kolom 'Omschrijving': telkens een juiste omschrijving genoemd, passend bij de aangereikte informatie | 1 | | | | | | |
| D2b | kolom 'Aantal' telkens juist per ontbrekend, foutief of onvolledig element -1 opmerking Indien bij 'hapjes en drankjes' en 'landschapsdoek Zomer-strand' geen aantal is ingevuld, hier geen scorepunten voor in mindering brengen. | 2 | | | | | | |
| D2c | kolom 'Prij's' 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 | 1 | | | | | | |
| D2e | telkens bij berekeningen juiste Excelformules toegepast opmerking Indien in kolom 'Totaal' bij 'hapjes en drankjes' en 'landschapsdoek Zomer-strand' 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 én geen bestaande afspraken verplaatst, aangepast of verwijderd | | <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 én 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 -1 | 5 | | | | | | |
| | 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. | 7 | | | | | | |
| | 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 | Kruisler 28 | 3554 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 € | 5,65 € | 141,25 € | =D11*E11 |
| stoelen | | 40 € | 5,00 € | 200,00 € | =D12*E12 |
| Kentia palm | | 4 € | 27,50 € | 110,00 € | =D13*E13 |
| ledletters | | 5 € | 59,50 € | 297,50 € | =D14*E14 |
| rode loper | | 4 € | 7,50 € | 30,00 € | =D15*E15 |
| landschapsdoek | | 1 € | 50,00 € | 50,00 € | =D16*E16 |
| hapjes en drankjes | | 1 € | 750,00 € | 750,00 € | =D17*E17 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| TOTAAL verwachte uitgaven | | | | € 2.358,95 | =SOM(F8:F17) |

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 Jan |
| 16:00 | Vergadering Braderie Joure Gemeentehuis | | | Overleg HR- | |
| 17:00 | | | | | |
| 18:00 | | | | | |