

Examen VMBO-GL 2025

onderdeel **B**

profielmodule 4 – office & support

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – 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 opdrachten en eventuele mondelinge vragen.
- Bij een beoordelingsaspect waarbij de kandidaat aan meerdere criteria moet voldoen om scorepunten te kunnen krijgen, alleen de te behalen scorepunten 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.
- Als in het beoordelingsschema vakjes zijn opgenomen, dan geeft u hierin aan of de kandidaat wel of niet aan het criterium / de criteria heeft voldaan.
- Als in het beoordelingsschema bij een opdracht klokjes (⌚ of ⌚) zijn weergegeven, dan wordt bij deze opdracht het werktempo beoordeeld.
- Als er vragen in Facet zijn beantwoord, noteert u voor iedere kandidaat de totaalscore van deze vragen achter het bijbehorende opdrachtnummer in het beoordelingsschema. Dit kunnen zowel automatisch gescoorde als handmatig beoordeelde vragen zijn. Uitleg over de correctie in Facet vindt u op de website van Duo.
- Raadpleeg voor meer informatie het document met algemene richtlijnen en aanwijzingen van het correctievoorschrift op de website van het Examenblad.

1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer					
			naam van de kandidaat					
	onderdeel B							
B1a	scannen en opslaan beide poststukken zijn							
	in het bestand volledig zichtbaar		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	in het bestand goed leesbaar		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	in het bestand staand opgeslagen in formaat A4 (en niet onderste boven of gekanteld)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	in aparte bestanden opgeslagen (poststuk 1: 1 pagina, poststuk 2: 2 pagina's)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	3						
	poststukken verwerken							
B1b	elk poststuk is voorzien van een juiste bestandsnaam (zie 1.2) per onjuist of ontbrekend aspect -1	2						
B1c	elk poststuk is verplaatst (niet gekopieerd) naar de juiste map (zie 1.2)	1						
	klachtafhandeling de kandidaat heeft							
B2a	duidelijk herkenbaar de gesprekstechniek LSD toegepast: – L: de kandidaat heeft een actieve luisterhouding – S: de samenvatting van de kandidaat is een goed herkenbare weergave van uw relaas – D: de kandidaat heeft doorgevraagd	1						
B2b	een zakelijk gesprek gevoerd		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	begripvol gereageerd		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
B2c	de kandidaat heeft							
	de oorzaak van de klacht achterhaald		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de juiste oplossing geboden (gratis nieuwe huurperiode)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	een cadeaubon van € 10 aangeboden		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	2						
B2d	het klachtenformulier is juist en volledig ingevuld per ontbrekend, foutief of onvolledig element -1	2						
B2e	vraag juist, bijvoorbeeld: de klant een e-mail sturen als de status van de bestelling verandert	1						
B3a	telefoongesprekken de kandidaat							
	staat de klanten formeel te woord		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	noemt de eigen naam en de naam van de winkel		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	geeft aan waarvoor gebeld wordt en neemt zelf het initiatief tijdens het gesprek		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	blijft het hele gesprek vriendelijk en behulpzaam		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	3						
	veranda de kandidaat							
B3b	noemt de beschikbare opties (5, 6 en 13 juni)	1						
B3c	zet de afspraak inclusief benodigdheden juist en volledig op de afgesproken datum in de agenda	1						
	zonnescerm de kandidaat							
B3d	geeft aan dat er op 3 en 4 juni geen mogelijkheid is		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	geeft aan dat de eerste mogelijkheid in week 24 dinsdagmiddag 10 juni is		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist	1						
B3e	de kandidaat zet de afspraak en de benodigdheden juist en volledig op het afgesproken moment in de agenda	1						
B3f	de oude afspraak is volledig verwijderd (medewerkers en materiaal)	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
B4a	in de presentatie is inhoudelijk aangepast							
	de naam (dia 1 en dia 3) en functie (dia 3) van de presentator		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	het tijdstip en de datum (dia 1)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	het aantal medewerkers (dia 4)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de lunchtijd (dia 2 en dia 5)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de optie halal is als extra optie toegevoegd (dia 5)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de magazijntraining is verwijderd (dia 6)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de dagplanning op dia 2 is volledig en juist bijgewerkt (zie 1.2)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	4						
B4b	de lay-out van de presentatie is aangepast							
	het logo is toegevoegd op elke dia op dezelfde plaats en in dezelfde grootte als op dia 1		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	bij alle dia's is dezelfde overgang ingesteld		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	op dia 2 zijn animaties ingesteld (logische volgorde)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	2						
B4c	de presentatie is dubbelzijdig geprint als hand-out met drie dia's met notitielijnen	1						
	de grafiek (zie 1.2)							
B5a	de juiste afzetgegevens zijn in de grafiek verwerkt		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de grafiek is een gegroepeerd kolomdiagram		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist	1						
B5b	door gebruik van bijvoorbeeld een titel, legenda of aslabel is in de grafiek af te lezen							
	dat het afzetgegevens betreft		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	dat het artikel 11234456 betreft		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	dat het gaat om de maand februari		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	welke kolom bij welke week hoort		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	welke kolom bij welk jaar hoort		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	4						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
B6	vragen in Facet opmerkingen – Alle vragen worden automatisch nagekeken. – Neem hier de totaalscore over uit de Facet-corrector.	12						
	totaal onderdeel B	45						

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.
- 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.

Opdracht B1b en B1c

voorbeeld van een juiste uitwerking

2025-05-22_adreswijziging_Verfshop → map 'inkoop'

2025-05-21_klachten_parkeren_Gemeente Zuiderdorp → map 'management'

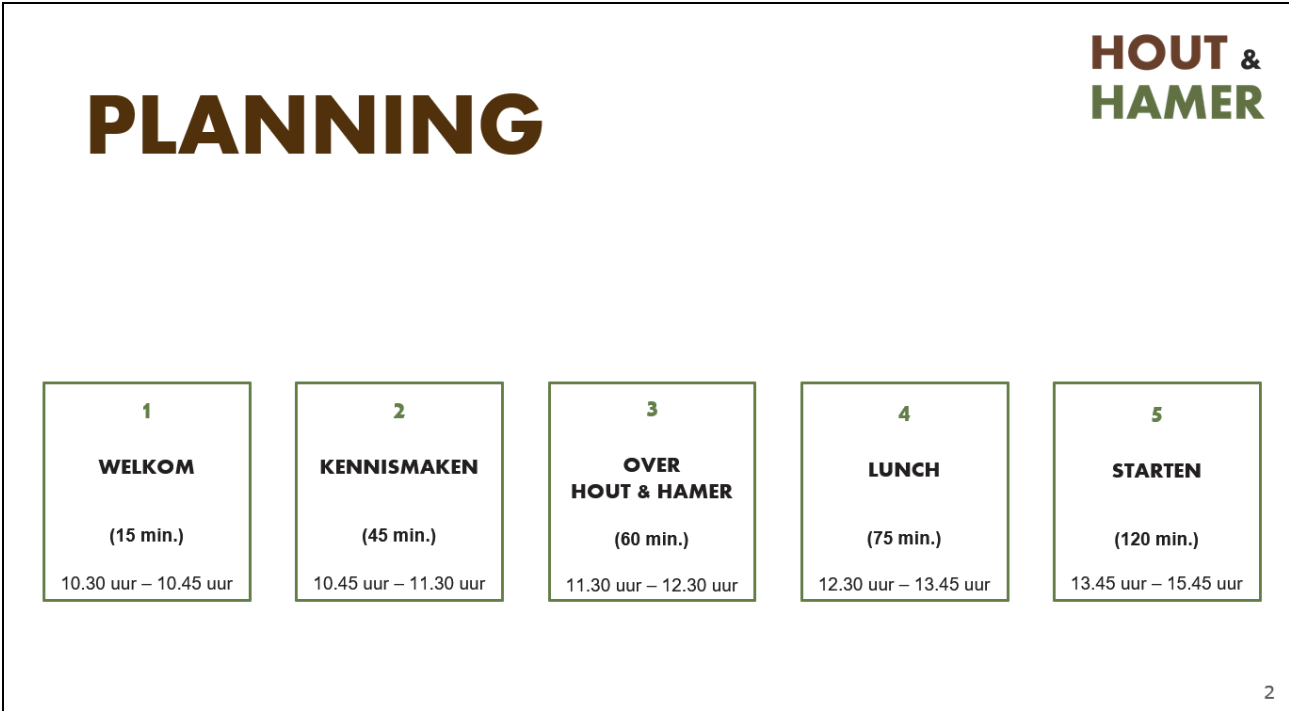
2025-05-19_factuur_Snel-internet → map 'financiën'

2025-05-19_sollicitatie_Jason van der Ven → map 'personeelszaken'

opmerkingen

- een andere, maar passende omschrijving waaruit de inhoud van het poststuk blijkt, mag goed gerekend worden
- een andere, maar passende naam van de afzender, mag goed gerekend worden

Opdracht B4a
voorbeeld van een juiste uitwerking dia 2



Opdracht B5
voorbeeld van een juiste uitwerking

