

versie rood, onderdeel A

profielmodule 2 – secretarieel

profielvak-cspe E&O – 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 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 A							
A1	de planning volledig en juist ingevuld, rekening houdend met de eisen, voorwaarden en beschikbaarheid bij het inplannen (zie 1.2) per onjuist of ontbrekend aspect -1	6						
A2a	de kandidaat heeft							
	op eigen initiatief de klant begroet en gevraagd waarmee de kandidaat de klant van dienst kan zijn (of vergelijkbaar)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	een folder aangeboden		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	bij afsluiten gevraagd of de klant nog ergens anders bij geholpen kan worden		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de klant bedankt en een fijne dag gewenst		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	het hele gesprek formeel gevoerd en is hierbij vriendelijk en behulpzaam geweest		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	3						
A2b	de kandidaat heeft (zie 1.2)							
	vraag 1 van de klant juist beantwoord		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	vraag 2 van de klant juist beantwoord		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	vraag 3 van de klant juist beantwoord		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	vraag 4a of 4b of 4c van de klant juist beantwoord		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	3						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A3a	in de presentatie is inhoudelijk aangepast							
	de naam van de presentator (dia 1 en dia 3)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	het tijdstip en de datum (dia 1)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	het aantal medewerkers (dia 4)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de lunchtijd (dia 2 en dia 5)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de optie halalproducten toegevoegd (dia 5)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de magazijntraining 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						
A3b	in de presentatie is de lay-out aangepast							
	logo is toegevoegd op elke dia op dezelfde plaats en even groot als dia 1		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	bij alle dia's is dezelfde overgang ingesteld		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist	1						
A4a	de kandidaat							
	heeft een formele uitnodiging geschreven		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	heeft een passend onderwerp op de juiste plek ingevuld		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	heeft de uitnodiging ondertekend met de eigen voor- en achternaam		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	de uitnodiging aan alle deelnemers gestuurd (bcc)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	2						
A4b	de kandidaat heeft in de uitnodiging							
	bevestigd dat de workshop Behangen doorgaat op zaterdag 17 mei, van 09.30 uur - 15.30 uur		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	het juiste adres vermeld		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	aangegeven dat de deelnemer zich bij de servicebalie moet melden		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	vermeld dat er voor een gevarieerde lunch gezorgd wordt		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	2						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4c	de kandidaat heeft							
	voor 8 personen lunch besteld (totaal 16 belegde broodjes, 8 krentenbollen, 8 loempia's, 16 stuks fruit)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	voor maximaal € 72 aan lunch besteld		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	een gevarieerde lunch besteld, waarbij er keuze is uit verschillende broodjes en fruit		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle velden van het formulier correct ingevuld		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	2 -1						
A5a	de kandidaat heeft							
	het gesprek op een juiste manier geopend (begroeting, naam en bedrijf genoemd en reden van bellen)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	gevraagd of met de juiste persoon gesproken wordt		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	gevraagd wat de status van de reparatie is en het juiste reparatienummer genoemd		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	gevraagd hoe het komt dat de machine nog niet gerepareerd is		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	als eerste gevraagd of er een vervangende machine gestuurd kan worden		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	gevraagd of er 25% korting op de reparatie gegeven kan worden		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	aangedrongen op de korting van 25%		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	gevraagd of de leverancier een bevestiging van de gemaakte afspraken kan sturen		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	het e-mailadres correct doorgegeven		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	het gesprek formeel afgesloten (bedankt en fijne dag gewenst)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect	6 -1						
A5b	er is een notitie geschreven waarin staat hoelang de reparatie nog gaat duren en welke afspraken gemaakt zijn	1						
	totaal onderdeel A	30						

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.
- 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.

Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

HOUT & HAMER Personeelsplanning

	maandag		dinsdag		woensdag		donderdag		vrijdag	
	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag
servicebalie	Monique	Walid	Monique	Yasmine	Walid	Yasmine	Monique	Yasmine	Monique	Leo
verfbalie	Walid	Amir	Yasmine	Walid	Yasmine	Walid	Leo	Walid	Leo	Amir
kassa	Selma	Selma	Walid	Roland	Roland	Selma	Roland	Roland	Roland	Selma
bezorgservice	Roland	Roland	Hans	Hans	Hans	Roland	Hans	Hans	Hans	Monique

Opdracht A2b

vraag 1: een antwoord waaruit blijkt dat Hout & Hamer geen cementmolens verhuurt, mag goed gerekend worden.

vraag 2: een antwoord waaruit blijkt dat machines per dagdeel of weekend verhuurd worden, mag goed gerekend worden.

vraag 3: een antwoord waaruit blijkt dat de borg € 175 is en dat deze bij afhaken betaald moet worden en dat de klant het bedrag terugkrijgt bij het (schoon en compleet) inleveren van de machine, mag goed gerekend worden.

vraag 4a: een antwoord waaruit blijkt dat voor het weekend gehuurde machines op zaterdag vanaf 9 uur opgehaald kunnen worden, mag goed gerekend worden.

vraag 4b: een antwoord waaruit blijkt dat machines bij de servicebalie en telefonisch gereserveerd kunnen worden, mag goed gerekend worden.

vraag 4c: een antwoord waaruit blijkt dat gehuurde machines alleen afgehaald kunnen worden, mag goed gerekend worden.

Opdracht A3a

voorbeeld van een juiste uitwerking

