

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](https://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 D							
D1a	scannen							
	beide poststukken zijn							
	in het bestand volledig zichtbaar		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	in het bestand goed leesbaar		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	in het bestand staand gescand in formaat A4 (en niet onderste boven of gekanteld)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	als aparte bestanden gescand (poststuk 1: 1 pagina, poststuk 2: 2 pagina's)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist per onjuist of ontbrekend aspect -1	3						
	poststukken verwerken							
D1b	elk poststuk is voorzien van een juiste bestandsnaam (zie 1.2) per onjuist of ontbrekend aspect -1	2						
D1c	elk poststuk is verplaatst (niet gekopieerd) naar de juiste map (zie 1.2)	1						
	klachtafhandeling de kandidaat heeft							
D2a	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						
D2b	een zakelijk gesprek gevoerd		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	begripvol gereageerd		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
D2c	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						
D2d	het klachtenformulier is juist en volledig ingevuld per ontbrekend, foutief of onvolledig element -1	2						
D3a	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 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						
D3b	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		☐	☐	☐	☐	☐	☐
	alle aspecten juist	1						
D3c	de presentatie is dubbelzijdig geprint als hand-out met drie dia's met notitielijnen	1						
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 beoordelingsschema

Opdracht D1b en D1c

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 D3a

voorbeeld van een juiste uitwerking dia 2

