

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.

## 1.1 Beoordelingsschema

| opdrachtnr. | omschrijving beoordelingsaspect   | max. score | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|             |   |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             |   |            | naam van de kandidaat    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | <b>onderdeel A</b>  |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A1a</b>  | De afspraken zijn correct verwerkt:   |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | De afspraak met Kim op woensdag 12 april is uit de agenda verwijderd.   |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | Er is een nieuwe afspraak met Kim in de agenda gezet op woensdag 19 april van 15.00 - 17.00 uur.  |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | Er is een afspraak met Gerrit in de agenda gezet op dinsdag 18 april van 9.00 - 11.30 uur.  |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | De afspraak met Marit op 14 april is uit de agenda verwijderd.  |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1   | <b>3</b>   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A1b</b>  | De e-mailberichten zijn correct opgesteld:  |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | Er is een e-mail voor <a href="mailto:k.damstra@loreal.nl">k.damstra@loreal.nl</a> opgesteld met de juiste datum en het juiste tijdstip voor de nieuwe afspraak (woensdag 19 april 15-00-17.00 uur).          |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | Er is een e-mail opgesteld voor <a href="mailto:f.m.deheer@andreton.nl">f.m.deheer@andreton.nl</a> met een afspraakbevestiging (11 april, 11.00 tot 14.00 uur).   |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | Er is een e-mail voor <a href="mailto:gerrit@vandijkaccountants.nl">gerrit@vandijkaccountants.nl</a> opgesteld met de juiste datum en het juiste tijdstip van de afspraak (dinsdag 18 april 09.00-11.30 uur). |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | De e-mails zijn formeel opgesteld en ondertekend met de naam van Naomi.   |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1   | <b>2</b>   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | <b>transport</b>  |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect  | max.     | kandidaatnummer |  |  |  |  |  |
|------------|--|----------|-----------------|--|--|--|--|--|
|            |  |          |                 |  |  |  |  |  |
|            | <b>transport</b>   |          |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A1c</b> | <b>werktempo</b><br>De kandidaat heeft de opdracht binnen 25 minuten afgerond. 2<br>De kandidaat heeft de opdracht niet binnen 25 minuten afgerond. 0<br><br><i>opmerkingen</i><br>– De gebruikte tijd is zichtbaar in de uitwerking van de opdracht van de kandidaat.<br>– Het scorepunt 1 kan niet gegeven worden.<br>– De kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal drie punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a+A1b. | <b>2</b> |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A2</b>  | Bij iedere medewerker is de juiste naam, het juiste weeknummer en zijn de juiste aantallen uren ingevuld op de juiste plek in de tabel (zie 1.2).<br><i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i> -1   | <b>5</b> |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A3a</b> | vraag 1 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2)   | <b>1</b> |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A3b</b> | vraag 2 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2)   | <b>1</b> |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A3c</b> | vraag 3 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2)   | <b>1</b> |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A3d</b> | vraag 4 is juist beantwoord, er zijn twee juiste verbeterpunten en bijpassende verbeteringen gegeven (zie 1.2)<br><i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element</i> -1  | <b>2</b> |                 |  |  |  |  |  |
|            | <b>transport</b>   |          |                 |  |  |  |  |  |

| opdr.     | omschrijving beoordelingsaspect  | max.           | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------|--|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|           |  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|           | <b>transport</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A4</b> | De kandidaat heeft:  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|           | de klant formeel en vriendelijk begroet.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | uit zichzelf gevraagd waarom de klant zich bij de servicebalie meldt.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | de klant gevraagd naar de deelnamebevestiging.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | in de deelnemerslijst (zie 1.2):<br>– de juiste datum opgenomen.<br>– bij de juiste naam een kruisje gezet in de kolom 'aanwezig.'<br>– met 'ja' of 'nee' aangegeven of de klant in de toekomst meldingen over presentaties wil ontvangen. |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | uit zichzelf de folder nagelverzorgingsproducten overhandigd.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | uit zichzelf de klant gevraagd of deze verder nog vragen heeft en vervolgens de vraag juist beantwoord.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | de klant laten plaatsnemen in de wachtruimte.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | de klant iets te drinken aangeboden.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | aangegeven dat de klant 5 minuten voor aanvang van de presentatie wordt opgehaald.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>   | <b>7</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|           | <b>transport</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect   | max.           | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------|---|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|            |   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A5a</b> | De kandidaat heeft (zie 1.2):   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | voor elk poststuk het juiste volgnummer ingevuld.                           |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | bij elk poststuk de juiste datum (14 april) ingevuld.                       |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle afzenders/geadresseerden juist overgenomen.                            |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | bij elk poststuk een passend onderwerp genoteerd.                           |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | bij elk poststuk het juiste kenmerk ingevuld                                |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle poststukken in de juiste tabel (inkomende of uitgaande post) ingevuld. |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | voor alle poststukken de juiste afdeling gekozen.                           |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>              | <b>3</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A5b</b> | De kandidaat heeft alle poststukken in de juiste brievenbakjes gelegd.      | <b>1</b>       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A5c</b> | De kandidaat heeft:   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | de juiste brief (factuur aan Zorgcirkel) in de envelop gedaan.              |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | de gegevens van de geadresseerde duidelijk in het kader geplaatst.          |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | het juiste gewicht genoteerd.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | het juiste tarief genoteerd.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>              | <b>2</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>totaal onderdeel A</b>   | <b>30</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 het bestand CSPE-app.html.
- Klik in het inlogschermb op het slotje rechts onderin.
- Voer de nakijksleutel in die u ontvangen hebt.
- Open 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 2023.

### Opdracht A2

een juiste uitwerking

|                  |  |  |  |
|------------------|--|--|--|
| kandidaatnaam:   |  |  |  |
| kandidaatnummer: |  |  |  |

  

| gewerkte uren    |                 |             |              |
|------------------|-----------------|-------------|--------------|
| naam medewerker: | Henk            |             |              |
| weeknummer:      | 24              |             |              |
| weekdag          | aantal klokuren |             |              |
|                  | zonder toeslag  | toeslag 50% | toeslag 100% |
| maandag          | 6               |             |              |
| dinsdag          | 3               |             |              |
| woensdag         |                 |             |              |
| donderdag        | 5               | 2           |              |
| vrijdag          |                 |             |              |
| zaterdag         |                 | 3           |              |
| zondag           |                 |             |              |
| <b>totaal</b>    | <b>14</b>       | <b>5</b>    | <b>0</b>     |

  

| gewerkte uren    |                 |             |              |
|------------------|-----------------|-------------|--------------|
| naam medewerker: | Stefano         |             |              |
| weeknummer:      | 24              |             |              |
| weekdag          | aantal klokuren |             |              |
|                  | zonder toeslag  | toeslag 50% | toeslag 100% |
| maandag          | 6               | 1           |              |
| dinsdag          | 8               |             |              |
| woensdag         |                 |             |              |
| donderdag        | 7               | 0,5         |              |
| vrijdag          | 7,5             |             |              |
| zaterdag         |                 |             |              |
| zondag           |                 |             | 6            |
| <b>totaal</b>    | <b>28,5</b>     | <b>1,5</b>  | <b>6</b>     |

  

| gewerkte uren    |                 |             |              |
|------------------|-----------------|-------------|--------------|
| naam medewerker: | Jolanda         |             |              |
| weeknummer:      | 24              |             |              |
| weekdag          | aantal klokuren |             |              |
|                  | zonder toeslag  | toeslag 50% | toeslag 100% |
| maandag          | 6               |             |              |
| dinsdag          |                 |             |              |
| woensdag         | 8               |             |              |
| donderdag        | 6               |             |              |
| vrijdag          | 6               | 1,5         |              |
| zaterdag         |                 | 8           |              |
| zondag           |                 |             |              |
| <b>totaal</b>    | <b>26</b>       | <b>9,5</b>  | <b>0</b>     |

#### opmerking

Waar een 0 staat, mag een lege cel ook goed gerekend worden.

## Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

uitleg waaruit blijkt of de medewerker de telefoon juist heeft opgenomen:

- nee, de medewerker noemt niet de eigen naam bij het opnemen
- nee, de medewerker noemt alleen de bedrijfsnaam bij het opnemen

vraag 2

uitleg waaruit blijkt of de medewerker zich tijdens het hele gesprek professioneel opstelt:

- nee, de medewerker is te lang bezig met haar andere werkzaamheden
- nee, de medewerker laat de klant wachten
- nee, de medewerker verwijst de klant direct naar de website voor meer informatie
- nee, de medewerker is gehaast en neemt geen tijd voor de klant

vraag 3

uitleg waaruit blijkt of de medewerker de juiste informatie heeft gegeven over de levering en de betaling van een abonnement:

- ja, de medewerker geeft aan dat de betaling via een automatische incasso verloopt
- nee, de medewerker geeft aan dat de producten gratis door PostNL thuis worden bezorgd
- nee, de medewerker zegt dat de producten één keer per twee maanden bezorgd kunnen worden, maar dit moet zijn één keer per kwartaal of per maand

vraag 4

voorbeelden van juiste verbeterpunten:

- aandacht voor de klant: de medewerker zou direct aandacht moeten geven aan de klant en de papieren moeten laten liggen
- klant helpen: de medewerker zou beter op een later moment naar de website kunnen verwijzen
- gesprek afronden: de medewerker zou de klant aan het eind van het gesprek een fijne dag moeten wensen
- gesprek afronden: de medewerker zou aan het eind van het gesprek moeten controleren of de klant nog vragen heeft/of alle vragen zijn beantwoord

*opmerking bij vraag 4*

*De kandidaat moet hier andere voorbeelden noemen dan bij de vorige vragen.*



## Opdracht A4

voorbeeld van een juiste uitwerking

| deelnemerslijst presentatie nieuwe collectie nagelverzorgingsproducten |          |   |
|--|----------|---|
| datum: [examendatum]   |          |   |
| deelnemer  | aanwezig | in de toekomst meldingen over presentaties? |
| A. de Boer   | x        | ja  |
| W. Boons   | <b>x</b> | <b>nee (versie C)</b>                       |
| G. Janssen   | <b>x</b> | <b>ja (versie A)</b>                        |
| G. Jorritsma   | x        | ja  |
| H.A. Prins   | x        | nee   |
| A. de Smidt  | <b>x</b> | <b>nee (versie B)</b>                       |
| Th. Smits  | x        | nee   |
| B.R. Thakur  | x        | ja  |
| M. Yildirim  | x        | ja  |

## Opdracht A5

voorbeeld van een juiste uitwerking

### Brievenboek

| Inkomende post |                |                 |                   |                        |                   |
|----------------|----------------|-----------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| volgnummer     | datum          | afzender        | onderwerp         | kenmerk                | afdeling          |
| 102            | 📅 13-04-2023   | Belastingdienst | Btw-aangifte      | BTW-032023/AB          | Boekhouding       |
| 103            | 📅 14-04-2023 × | Go Sport        | Factuur           | F2023/1101             | Boekhouding ▾     |
| 104            | 📅 14-04-2023 × | The Eyeliner    | Offerte           | OFApril2023/034        | Inkoop ▾          |
| 105            | 📅 14-04-2023 × | Mehmet Akyol    | Sollicitatiebrief | Vacaturenummer 2023-07 | Personeelszaker ▾ |
| 106            | 📅 14-04-2023 × | Jolanda de Wild | Klacht            | B202305963             | Verkoop ▾         |
|                | 📅              |                 |                   |                        | Maak keuze ▾      |
|                | 📅              |                 |                   |                        | Maak keuze ▾      |

  

| Uitgaande post |                |               |           |            |         |        |
|----------------|----------------|---------------|-----------|------------|---------|--------|
| volgnummer     | datum          | geadresseerde | onderwerp | kenmerk    | gewicht | porto  |
| 145            | 📅 12-04-2023   | Jolanda Boer  | Brochure  | 23/4522    | 45 gram | € 1,80 |
| 146            | 📅 14-04-2023 × | Zorgcirkel    | Factuur   | VF03202387 | 18 gram | € 0,90 |
|                | 📅              |               |           |            | 0 gram  | € 0,00 |

### opmerking

Het gewicht is afhankelijk van het gekozen papier en de envelop.