

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 minitoets noteert u achter het bijbehorende opdrachtnummer in het beoordelingsschema voor iedere kandidaat.

1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer						
			naam van de kandidaat						
	onderdeel A								
A1a	De personeelsplanning voldoet aan de punten (zie 1.2):								
	Jaap is alle ochtenden en middagen (behalve woensdag) ingepland op Gezondheid.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Wilma is op wo-middag en -avond, do- en vr-avond ingepland op Gezondheid en do- en vr-middag en za-ochtend op Kassa.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Shanti is op ma-, di- en za-avond en wo-ochtend op Gezondheid ingepland en op ma-, di-, wo- en za-middag op Kassa.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Houmaira is op alle dagen (behalve vr) de middag en avond ingepland op Beauty.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Amin is ma- t/m vr-ochtend ingepland op Kassa.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Frieda is ma- t/m vr-avond ingepland op Kassa en ma-, di-, wo- en vr-middag op Magazijn.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sumru is ma- t/m za-ochtend ingepland op Beauty.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Freddy is ma- t/m za-ochtend en do- en za-middag ingepland op Magazijn.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ginelli is ma- t/m za-avond ingepland op Magazijn.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	5 -1							
A1b	werktempo De kandidaat heeft de opdracht binnen 25 minuten afgerond. 2 De kandidaat heeft de opdracht niet binnen 25 minuten afgerond. 0 <i>opmerkingen</i> – De gebruikte tijd is zichtbaar in de uitwerking van de opdracht van de kandidaat. – Het scorepunt 1 kan niet gegeven worden. – De kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal drie punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a.	2							
	transport								

·pdp	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2a	De juiste wijzigingen zijn doorgevoerd (zie 1.2): – verkoopprijs op regel 1 aangepast naar € 2,59 – basiseenheid op regel 3 aangepast naar stuk – schapnummer op regel 3 aangepast naar 2.10	1						
A2b	De artikelnaam, artikelgroep, artikelsoort en basiseenheid en EAN-code zijn voor alle artikelen juist ingevoerd (zie 1.2). <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element -1</i> <i>opmerking</i> <i>Indien aan de artikelnaam zoals vermeld in de offerte het aantal stuks per verpakking is toegevoegd, hier geen scorepunten voor in mindering brengen.</i>	2						
A2c	Het schapnummer, de voorraad, leverancier, minimumvoorraad en maximumvoorraad zijn voor alle artikelen juist ingevoerd (zie 1.2). <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element -1</i>	2						
A2d	De inkoopprijs en verkoopprijs zijn voor alle artikelen juist ingevoerd (zie 1.2).	1						
A3a	vraag 1 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2)	1						
A3b	vraag 2 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2)	1						
A3c	vraag 3: er zijn twee juiste voorbeelden gegeven én ze sluiten aan bij het gegeven antwoord (ja of nee) (zie 1.2)	1						
A3d	vraag 4 is juist beantwoord, er zijn twee juiste verbeterpunten en bijpassende verbeteringen gegeven (zie 1.2) <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig element -1</i>	2						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4	De vergaderopstelling voldoet aan de voorwaarden:							
	Er zijn zes tafels en stoelen geplaatst voor de deelnemers en op iedere tafel liggen een pen, een A5-schrijfblok en de wifi-code.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De vergaderopstelling is een U-vorm met de stoelen aan de buitenzijde.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De tafels en stoelen zijn schoon.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Per twee tafels van de deelnemers staan in het midden een kan met water en twee waterglazen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Op een aparte tafel op een geschikte plek staan: 2 thermoskannen thee en 2 thermoskannen koffie, 7 kop-en-schotels, 7 lepeltjes, mandje met suiker en melk, mandje met koekjes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Er staan een tafel en stoel voor de medewerker in de buurt van het presentatiescherm.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Op de tafel van de medewerker staan een kan met water en een waterglas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Op de tafel van de medewerker staat een laptop en er ligt een kaartje met de wifi-code.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De laptop is (evt. met verlengsnoer) aangesloten op de stroom.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De USB-stick is aangesloten op de laptop en de presentatie staat klaar op diavoorstelling, op de eerste dia.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	6 -1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A5a	De kandidaat heeft:							
	zich voorgesteld en zowel de bedrijfsnaam als de eigen naam genoemd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gevraagd naar een medewerker van de afdeling Verkoop.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aangegeven waarom hij/zij belt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
A5b	De kandidaat heeft informatie opgevraagd over:							
	de maten die geleverd kunnen worden.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	korting bij bepaalde hoeveelheden.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de maximale aantallen per maat per levering.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de levertijd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de betalingstermijn.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
A5c	De kandidaat heeft het gesprek vanaf begin tot eind zakelijk gevoerd.	1						
A5d	De kandidaat heeft alle vragen in de memo juist beantwoord.	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A6a	De kandidaat heeft:							
	bij Aan: en CC: zijn de juiste e-mailadressen ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	een passend onderwerp ingevuld (het onderwerp maakt duidelijk waar de mail over gaat).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist	1						
A6b	De kandidaat heeft:							
	een informele aanhef gebruikt en er is informeel afgesloten met de eigen naam.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de e-mail gestart met een passende inleidende zin.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de informatie uit het telefoongesprek met gebruik van opsommingstekens in de e-mail opgenomen. – met wie er gesproken is – wanneer de voetbalshirts leverbaar zijn – welke maten beschikbaar zijn – wat de inkoopprijzen zijn – de mogelijkheid dat het eigen logo gedrukt kan worden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	3 -1						
A6c	Er zijn geen taalfouten gemaakt. <i>opmerking</i> <i>Alleen een score toekennen indien er een e-mail is opgesteld.</i>	1						
A7	minitoets	15						
	totaal onderdeel A	50						

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 inlogscherf 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 A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

personeelsplanning Drogist Natuurlijk Gezond													
	maandag				dinsdag				woensdag				
dagdeel	Gezondheid	Kassa	Beauty	Magazijn	Gezondheid	Kassa	Beauty	Magazijn	Gezondheid	Kassa	Beauty	Magazijn	
ochtend	Jaap	Amin	Sumru	Freddy	Jaap	Amin	Sumru	Freddy	Shanti	Amin	Sumru	Freddy	
middag	Jaap	Shanti	Houmaira	Frieda	Jaap	Shanti	Houmaira	Frieda	Wilma	Shanti	Houmaira	Frieda	
		Steven				Steven				Steven			
avond	Shanti	Frieda	Houmaira	Ginelli	Shanti	Frieda	Houmaira	Ginelli	Wilma	Frieda	Houmaira	Ginelli	
	donderdag				vrijdag				zaterdag				
dagdeel	Gezondheid	Kassa	Beauty	Magazijn	Gezondheid	Kassa	Beauty	Magazijn	Gezondheid	Kassa	Beauty	Magazijn	
ochtend	Jaap	Amin	Sumru	Freddy	Jaap	Amin	Sumru	Freddy	Jaap	Wilma	Sumru	Freddy	
middag	Jaap	Wilma	Houmaira	Freddy	Jaap	Wilma	Majorie	Frieda	Jaap	Shanti	Houmaira	Freddy	
		Steven				Steven				Majorie			
avond	Wilma	Frieda	Houmaira	Ginelli	Wilma	Frieda	Majorie	Ginelli	Shanti	Steven	Houmaira	Ginelli	

medewerker	dagdelen
Steven	6
Majorie	3
Jaap	10
Wilma	7
Shanti	8
Houmaira	10
Amin	5
Frieda	9
Sumru	6
Freddy	8
Ginelli	6
totaal	78

Opdracht A2

voorbeeld van een juiste uitwerking

Artikelbestand Drogist Natuurlijk Gezond													
Artikeloverzicht													
artikelnaam	artikelgroep	artikelsoort	baseiseenheid	EAN-code	schap-nummer	voorraad	leverancier	min. voorraad	max. voorraad	inkoop-prijs	verkoop-prijs		
Sheepy toilet papier 3-laags 9 rollen	zakdoekjes-luiers-toilet papier	toilet papier	pak	9714165657089	2.40	0	Sheepy	20	40	€ 1,20	€ 2,59		
Sheepy toilet papier 3-laags 18 rollen	zakdoekjes-luiers-toilet papier	toilet papier	pak	9714165657090	2.40	0	Sheepy	20	40	€ 2,20	€ 4,99		
Sheepy tissuebox	zakdoekjes-luiers-toilet papier	zakdoekjes	stuk	9681193822160	2.10	0	Sheepy	15	30	€ 0,89	€ 1,59		
BabyNature luiers tot 2,5 kilo	zakdoekjes-luiers-toilet papier	luiers	pak	5029053566795	2.25	0	BabyNature	20	50	€ 4,30	€ 10,99		
BabyNature luiers tot 5 kilo	zakdoekjes-luiers-toilet papier	luiers	pak	5029053566796	2.25	0	BabyNature	20	50	€ 4,60	€ 11,49		
BabyNature lotion	overige lichaamsverzorging	baby-artikelen	stuk	871052389781	3.30	0	BabyNature	10	30	€ 4,20	€ 8,99		
BabyNature zalf	overige lichaamsverzorging	baby-artikelen	stuk	871052389785	3.30	0	BabyNature	10	30	€ 4,74	€ 9,99		

Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

uitleg waaruit blijkt of de medewerker de juiste informatie verstrekt over een abonnement:

- nee, de medewerker geeft onjuiste informatie over de regelmaat waarin geleverd kan worden
- nee, de medewerker zegt niets over het ontvangen van een bericht met leveringsinformatie
- nee, de medewerker zegt niets over de hoeveelheid supplementen die geleverd wordt
- nee, de medewerker geeft aan dat de levering gratis is, terwijl daar een vergoeding voor gevraagd wordt

vraag 2

uitleg waaruit blijkt of de medewerker zich 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 noemt haar eigen naam niet bij het opnemen van de telefoon
- nee, de medewerker verwijst de klant direct naar de website voor meer informatie

vraag 3

uitleg waaruit blijkt of de medewerker het gesprek correct afrondt:

- nee, de medewerker heeft niet door dat de klant ontevreden is
- nee, de medewerker vraagt niet of de klant tevreden is over de informatie
- nee, de medewerker vraagt niet of de klant nog meer wil weten
- nee, de medewerker wenst de klant geen prettige dag toe
- ja, de medewerker bedankt de klant voor de interesse

vraag 4

voorbeelden van juiste verbeterpunten:

- opnemen telefoon: de medewerker moet ook de eigen naam noemen bij het opnemen, nu wordt alleen de bedrijfsnaam genoemd
- 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 in het gesprek naar de website kunnen verwijzen
- gesprek afronden: de medewerker zou aan het eind van het gesprek moeten controleren of de klant nog vragen heeft/of alle vragen zijn beantwoord
- gesprek afronden: de medewerker zou de klant aan het eind van het gesprek een prettige dag moeten wensen

opmerking bij vraag 4

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