

gedurende 90 minuten

**profielvak HBR – CSPE GL**

**onderdeel A**

Naam kandidaat \_\_\_\_\_ Kandidaatnummer \_\_\_\_\_

Bij dit onderdeel horen digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 7 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 24 punten te behalen.

Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten met een goede uitvoering behaald kunnen worden.

## Overzicht examen

Het CSPE bestaat uit drie onderdelen.

In het overzicht staat hoeveel punten je per onderdeel kunt behalen en welke opdrachten je gaat uitvoeren in dit onderdeel.

## Overzicht examen

onderdeel	punten	opdrachten
A	24	<b>casus restaurant en congrescentrum</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– een zaalindeling maken en zaalkosten berekenen</li><li>– een offerte opstellen</li><li>– een e-mail schrijven</li><li>– een rooster maken</li><li>– bedrijfsresultaten berekenen</li><li>– een promotiebericht maken</li></ul>
B	40	
C	36	

## Inleiding



De Ruif is een congrescentrum voor zakelijke bijeenkomsten en congressen. Jij loopt stage bij het congrescentrum en assisteert de manager bij de werkzaamheden.

Het congrescentrum ontvangt de volgende e-mail van SuperXL. Het bedrijf SuperXL wil voor zijn filiaalmanagers een eendaagse bijeenkomst organiseren in het congrescentrum.

van: henk.stappen@superxl.nl  
aan: congrescentrum\_deruif@mail.nl

onderwerp: Accommodatie

Geachte heer/mevrouw,

Op dinsdag 26 juni hebben wij een bijeenkomst gepland met onze filiaalmanagers. Daarvoor willen wij graag gebruikmaken van uw accommodatie.

Ons programma ziet er als volgt uit:

- 09:30 – 10:00 uur: ontvangst van de gasten met koffie/thee (60 personen)
- 10:00 – 12:00 uur: voorlichting over ons nieuwe bestelsysteem (koffie, thee, tafelwater)
- 12:00 – 13:30 uur: lunch (soep, broodjes, warme snack)
- 13:30 – 15:30 uur: vergaderen in 4 groepen van 15 personen (koffie, thee, tafelwater)
- 15:30 – 16:30 uur napraten met een drankje

Graag willen wij van u weten of dit op deze dag mogelijk is, en wat de kosten hiervoor zullen zijn.

In afwachting van uw reactie verblijf ik,

Henk Stappen  
SuperXL  
Ir. Sassenstraat 28  
7011 BG Polderdijk  
tel. 06-28466482

- 3p 1 Maak de zaalindeling voor de bijeenkomst van SuperXL en bereken de kosten voor de zaalhuur.

### Wat heb je nodig

- het bestand vb\_zalen\_overzicht\_gl
- de tabel voor de zaalindeling en zaalhuur op deze pagina

### Aanwijzingen

- Voor de ontvangst en afsluiting wordt de serre gebruikt en voor de lunch het restaurant. De serre en het restaurant kunnen niet opgedeeld worden.

### Uitvoering

- Bekijk de zalen, beschikbaarheid en prijzen in het zalenoverzicht.
- Vul geschikte zalen in bij de voorlichting en vergadering.
- Schrijf op of de zaal eventueel opgedeeld moet worden en hoe dan.
- Kruis bij alle programma-onderdelen aan welke zaalindeling gewenst is.
- Noem de kosten van de zaalhuur.
- Bereken de totaalkosten van de zaalhuur.
- De vlakken die gearceerd zijn moeten ingevuld worden.

tijd	onderdeel	zalen	opdeling zaal	zaalindeling	kosten (in €)
09:30 - 10:00	ontvangst	serre	n.v.t	<input type="checkbox"/> receptie <input type="checkbox"/> theater <input type="checkbox"/> u-vorm <input type="checkbox"/> carré	geen extra kosten
10:00 - 12:00	voorlichting			<input type="checkbox"/> receptie <input type="checkbox"/> theater <input type="checkbox"/> u-vorm <input type="checkbox"/> carré	
12:00 - 13:30	lunch	restaurant	n.v.t	<input type="checkbox"/> diner-indeling	geen extra kosten
13:30 - 15:30	vergadering			<input type="checkbox"/> receptie <input type="checkbox"/> theater <input type="checkbox"/> u-vorm <input type="checkbox"/> carré	
15:30 - 16:30	afsluiting	serre	n.v.t	<input type="checkbox"/> receptie <input type="checkbox"/> theater <input type="checkbox"/> u-vorm <input type="checkbox"/> carré	geen extra kosten
totaal zaalhuur					

6p 2 Vul de offerte in voor de eendaagse bijeenkomst van SuperXL.

### **Wat heb je nodig**

- het bestand vb\_congrescentrum\_de\_ruif\_brochure\_gl
- de mail van SuperXL uit opdracht 1
- de offerte bij deze opdracht op de volgende pagina
- de totaalkosten voor de zaalhuur berekend bij opdracht 1

### **Aanwijzingen**

- Er wordt 5% korting gegeven op het totaalbedrag inclusief btw bij een besteding boven € 2000,-.
- Kies telkens het voordeligste vergaderarrangement en de voordeligste lunch.
- Iedere gast krijgt na afloop nog 2 consumptiebonnen.

### **Uitvoering**

- Lees de e-mail van SuperXL.
- Bekijk in de brochure de vergaderarrangementen en de catering van congrescentrum de Ruif.
- Kies een passend vergaderarrangement en passende lunch.
- Vul de offerte in op de volgende pagina:
  - Vul de klantgegevens in (zie e-mail)
  - Geef de offertedatum (vandaag) en vervaldatum (over 14 dagen).
  - Geef een korte omschrijving van het programma en vermeld dat de prijsopgave vrijblijvend is.
  - Noem aantal, omschrijving en prijs van vergaderarrangement, soep, broodjes, warme snack en consumptiebonnen.
  - Vul de kosten voor de zaalhuur in die je hebt berekend.
  - Bereken de totaalprijs inclusief btw en houd rekening met eventuele korting.
  - Schrijf dat congrescentrum de Ruif graag de bijeenkomst voor SuperXL wil organiseren en hoopt dat SuperXL van het aanbod gebruik wil maken.
- Sluit af met jouw naam.



**Offerte**

Congrescentrum de Ruif  
Heggenseveld 1  
7061 AR Winterdijk

KvK: 123456789  
Bank:  
BANK00NL00123456789

**Klantgegevens:**

.....  
.....  
.....  
.....

btw nummer	offertenummer	offertedatum	vervaldatum	relatienummer
332345678	3000	.....	.....	345678

**omschrijving:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

aantal	omschrijving	prijs	bedrag
		€	€
		€	€
		€	€
		€	€
		€	€
tussentotaal			€
totaal zaalhuur			€
totaal exclusief btw			€
btw 21%			€
totaal inclusief btw			€
eventuele korting			€
<b>totaal</b>			<b>€</b>
.....			
.....			

namens congrescentrum de Ruif,  
.....

SuperXL heeft de offerte ontvangen en zegt graag gebruik te maken van het geoffreerde aanbod. De manager van het congrescentrum vraagt jou om per e-mail een bevestiging te sturen.

4p 3 Schrijf een mail waarin je de reservering van SuperXL bevestigt.

#### **Wat heb je nodig**

- het bestand vb\_start\_mail\_gl
- het bestand vb\_congrescentrum\_de\_ruif\_brochure\_gl
- de offerte die je hebt gemaakt bij opdracht 2

#### **Uitvoering**

- Open het bestand vb\_start\_mail\_gl.
- Klik op opstellen.
- Schrijf een zakelijke e-mail met bevestiging van de reservering. Houd rekening met de volgende aanwijzingen:
  - Stuur de mail aan Henk Stappen (henk.stappen@superxl.nl).
  - Bij onderwerp zet je: bevestiging reservering.
  - Gebruik een zakelijke aanhef.
  - Schrijf dat je het fijn vindt dat SuperXL gebruik wil maken van het aanbod van het congrescentrum.
  - Bevestig dat de bijeenkomst voor SuperXL definitief gereserveerd is en noem de datum van reservering.
  - Vermeld dat de zalen gereserveerd zijn van 9:30 tot 16:30 uur en zeg dat de catering verzorgd wordt zoals afgesproken.
  - Sluit op gepaste wijze af en onderteken met jouw naam en de adresgegevens:  
Congrescentrum de Ruif  
Heggenseveld 1  
7061 AR Winterdijk

#### **Als je klaar bent**

- Klik op verzenden. Er wordt dan een afdruk gemaakt van de e-mail.



De manager van het congrescentrum wil het personeelsrooster voor aankomende week hebben. Jij helpt hem met het maken van het rooster.

- 3p 4 Maak het personeelsrooster en houd rekening met de beschikbaarheid van de medewerkers.

#### **Wat heb je nodig**

- het bestand vb\_personeelsrooster\_gl

#### **Aanwijzingen**

- Twee medewerkers, Johan en Marijke, moeten 36 uur (fulltime) per week worden ingepland.
- Vier overige medewerkers moeten per week 12 uur worden ingepland.
- In de tabel staat hoeveel medewerkers er per dagdeel ingeroosterd moeten worden.
- Een werknemer mag maximaal 8 uur per dag werken. Wanneer één medewerker meerdere dagdelen op één dag werkt dan moeten deze dagdelen aaneengesloten worden ingepland.
- Gijs kan steeds het laatste dagdeel van 16:00-20:00 uur ingepland worden.
- Plan telkens een medewerker in die fulltime werkt als Joep ook werkt.
- In de tabel zie je aan de grijze vlakken wanneer de medewerkers **niet** beschikbaar zijn.

#### **Uitvoering**

- Open het bestand vb\_personeelsrooster\_gl.
- Sla het bestand als vb\_personeelsrooster\_gl[jouw naam]
- Plan een medewerker in door op het dagdeel te klikken waarop hij of zij moet werken.

#### **Als je klaar bent**

- Maak een afdruk met de knop Print.

4p 5 Bereken de winst van het congrescentrum over het jaar 2017.  
De bedrijfsresultaten van 2017 van congrescentrum de Ruif zijn:

omzet	€ 900.000,-
inkoopkosten	€ 279.000,-
personeelskosten	€ 333.000,-
overige kosten	€ 261.000,-

Bereken de brutowinst van congrescentrum de Ruif in 2017.

.....

.....

.....

Bereken de nettowinst die congrescentrum de Ruif heeft behaald.

.....

.....

.....

Bereken het percentage nettowinst van de omzet dat congrescentrum de Ruif heeft behaald.

.....

.....

.....

De directie heeft berekend dat de nettowinst volgend jaar € 30.000,- zal zijn. De directie is niet tevreden met de nettowinst. Ze wil het aankomend jaar bezuinigen op de kosten om een nettowinst te kunnen behalen van 7% van de omzet. De omzet zal volgend jaar € 1.000.000,- zijn.

Bereken hoeveel er op de kosten bezuinigd moet worden om een nettowinst van 7% te behalen.

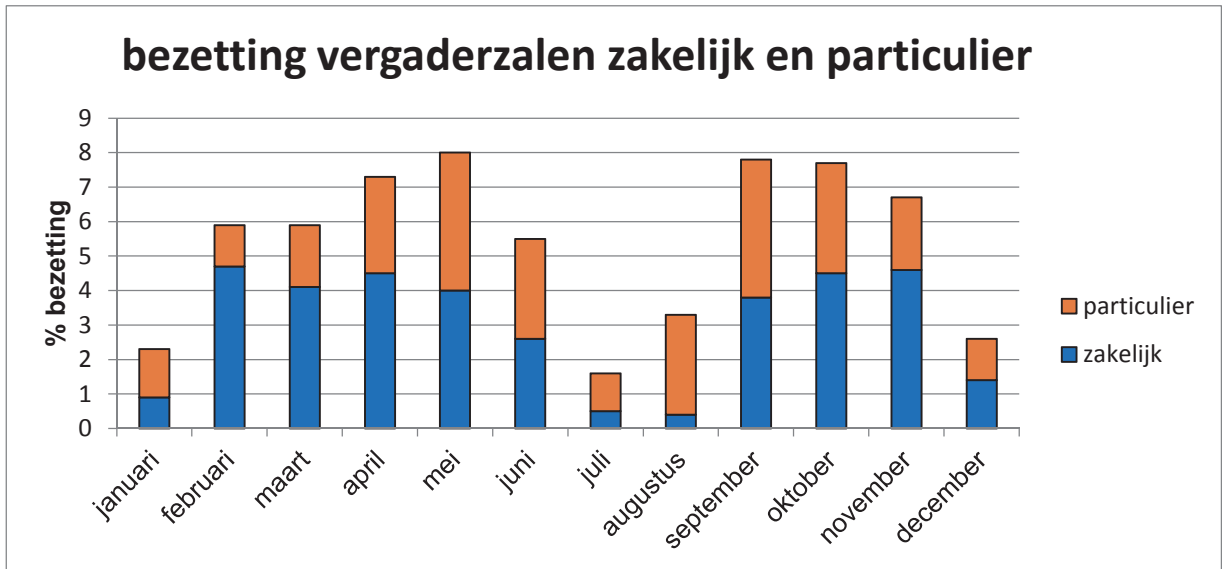
.....

.....

.....

Het congrescentrum heeft de zaalbezetting 2017 in beeld gebracht. Een aantal maanden zijn onderbezet. De directie wil graag een actie voor de zakelijke markt opzetten om de tegenvallende maanden te promoten voor dit jaar. Jij helpt bij het opzetten van een promotieactie.

1p 6 Onderzoek welke maanden onderbezet zijn door de zakelijke markt.



#### Uitvoering

- Bekijk de grafiek met de omzet per maand.
- De beoogde minimale bezetting door de zakelijke markt moet per maand 20% zijn.
- Schrijf op welke maanden de tegenvallende maanden voor de zakelijke markt zijn:

.....

.....

.....

Om zaalverhuur te promoten voor de onderbezette maanden ga je een bericht schrijven voor social media.

- 3p 7 Schrijf een kort bericht over een promotieactie voor het congrescentrum dat op social media gedeeld kan worden. Verzin een promotieactie die past bij één van de maanden waarin de verhuur van zalen in het congrescentrum tegenvalt.

**Wat heb je nodig**

- vb\_afbeeldingen\_gl
- het bestand vb\_facebook\_gl

**Uitvoering**

- Open het bestand vb\_facebook\_gl
- Klik op bericht maken.
- Schrijf een kort bericht over jouw promotieactie.
- Omschrijf vanaf en tot wanneer de promotieactie geldig is.
- Geef aan hoe er contact gezocht kan worden met het congrescentrum.
- Voeg een geschikte foto in.
- Klik op plaatsen.

**Als je klaar bent**

- Maak een afdruk door op bericht te klikken.

*Als je klaar bent met dit onderdeel lever je alle documenten in.*