

Examen VMBO-KB **versie rood**
2018

gedurende 100 minuten

profielvak E&O – CSPE KB

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen een bijlage en digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 5 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 30 punten te behalen.

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

Overzicht examen

Het CSPE bestaat uit vier onderdelen.

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

onderdeel A	30 punten	<ul style="list-style-type: none">– een vergaderruimte inrichten– een planning maken– gegevens bijwerken en een telefoongesprek voeren– post registreren– een medewerker beoordelen
onderdeel B	30 punten	
onderdeel C	30 punten	
onderdeel D	30 punten	

Inleiding



Leuk dat je bij Casa Store komt werken! Casa Store is een woonwinkel die alles heeft voor de inrichting van huis en tuin.

Je werkt in het filiaal in Arnhem. De adresgegevens zijn:

Casa Store Woonwinkels BV

filiaal Arnhem

Woonboulevard 1

6849 RT ARNHEM

Informatie voor nieuwe medewerkers

Casa Store heeft een breed assortiment van meubels en accessoires voor het inrichten van woonkamer, slaapkamer, badkamer, keuken en tuin.

Naast bekende merken heeft Casa Store een huismerk: Casa&Me. Zo heeft Casa Store voor elk budget een interessant aanbod van goede kwaliteit.

Casa Store heeft in elk filiaal een restaurant en een kinderopvang. Ook zijn er voldoende gratis parkeerplaatsen.

Casa Store heeft zes filialen verspreid over heel Nederland: Amsterdam, Assen, Arnhem, Maastricht, Rotterdam en Utrecht. Het hoofdkantoor en het distributiecentrum zijn gevestigd in Amsterdam.

Over 20 minuten heeft jouw leidinggevende een overleg met nieuwe medewerkers, maar de vergaderruimte is nog niet ingericht.

Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld. Je hebt voor deze opdracht 20 minuten de tijd. De 20 minuten gaan in zodra je de opdracht en de bijlage hebt doorgelezen. Na 20 minuten moet je stoppen met de opdracht. Je krijgt de 2 punten voor je werktempo als je minimaal 4 punten voor de uitvoering van de opdracht hebt behaald.

9p 1 Maak de vergaderruimte klaar.

Wat heb je nodig

- het PowerPointbestand vr_presentatie_kb, de examinator vertelt je waar je het bestand kunt vinden
- een beamer of digibord met computer
- diverse materialen, deze ontvang je van de examinator:
 - servies voor koffie en thee
 - pennen
 - schoonmaakbenodigdheden
 - kan water en een glas

Voordat je begint

- Lees eerst de opdracht goed door. Je mag het opgavenboekje erbij houden tijdens de uitvoering van de opdracht.
- De tijd gaat in nadat je de opdracht hebt gelezen. De examinator vertelt je wanneer je mag beginnen.

Uitvoering

- Lees de e-mail van je leidinggevende op de volgende pagina.
- Richt de vergaderruimte in zoals je leidinggevende vraagt in de e-mail.
- Zet je naam en kandidaatnummer op de eerste dia van de presentatie, voordat je deze print.

Als je klaar bent

Laat de examinator weten als je klaar bent.

van: Petra <petra@casastore.nl>
aan: Medewerker <medewerker@casastore.nl>
onderwerp: Vergaderruimte inrichten

Beste medewerker,

Over 20 minuten heb ik een overleg met 8 nieuwe medewerkers, maar ik zie dat de vergaderruimte nog niet is ingericht. De spullen staan wel al klaar in de vergaderruimte.

Wil jij de vergaderruimte inrichten?

- Zet de tafels en stoelen in U-opstelling. De nieuwe medewerkers moeten de PowerPointpresentatie goed kunnen zien.
- Zet voor iedereen een kopje en schotel met lepeltje klaar op de tafels.
- Zet op mijn plek ook een kan water en een glas klaar. Ik wil graag een plek zo dicht mogelijk bij het presentatiescherm.
- Zet de presentatie alvast klaar op de eerste dia.
- Druk de presentatie af als hand-out: 3 dia's per pagina en met ruimte voor notities.
- Leg voor alle nieuwe medewerkers deze hand-out en een pen neer.

Zorg ervoor dat de ruimte er representatief uitziet:

- de tafels zijn schoon
- de stoelen zijn aangeschoven
- er zit een nieuwe vuilniszak in de prullenbak

Dank je wel!

Groet,
Petra

Vandaag werk je op de afdeling personeelszaken van Casa Store. Jouw collega heeft al een begin gemaakt met de planning van de medewerkers van de ballenbak van de kinderopvang (Kinderland) voor week 20. De planning moet nog verder afgemaakt worden.

4p 2 Maak de planning.

Voordat je begint

- Open het Excelbestand vr_planning_kb.
- Sla het bestand op als vr_planning_kb_[jouw naam].

Uitvoering

- Lees onder de Uitlegknop hoe je het bestand moet invullen.
- Er werken vier mensen bij de ballenbak: Beau, Indra, Max en Rosalynn.
- Rosalynn is al volledig ingepland.
- Bekijk de beschikbaarheid van de andere drie medewerkers in het bestand en vul de planning verder in.
- Houd je aan deze voorwaarden:
 - Op donderdag moeten tussen 18.00 uur en 20.00 uur twee medewerkers ingepland worden.
 - Medewerkers mogen geen tussenuren hebben en werken het liefst zoveel mogelijk uren op één dag.
 - Medewerkers werken minimaal twee uur achter elkaar en werken maximaal zeven uur op een dag.
 - Medewerkers werken maximaal zes uur als zij alleen staan.
 - Beau werkt maximaal 15 uur per week en is in week 20 op donderdag vrij.
 - Max werkt minimaal 10 uur en maximaal 15 uur per week.
 - Indra werkt 20 uur per week en is in week 20 op woensdag vrij.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

Het is vandaag 3 april en je werkt achter de balie van Kinderland. Je neemt de werkzaamheden van je collega Petra over. De werkzaamheden bestaan uit gegevens bijwerken en telefoontjes van klanten beantwoorden.

6p 3 Werk gegevens bij en voer het telefoongesprek.

Voordat je begint

- Neem plaats achter de balie.
- Open het Excelbestand vr_kinderopvang_kb.
- Sla het bestand op als vr_kinderopvang_kb_[jouw naam].
- Lees de informatie over Kinderland in de bijlage door.
- Bedenk vooraf hoe je de telefoon gaat opnemen.

Uitvoering

- Voer de opdracht uit die in de e-mail in de bijlage staat vermeld.
- Verwerk de gegevens in het bestand vr_kinderopvang_kb_[jouw naam].
- Sorteert de tabel op datum van oud naar nieuw.
- Beantwoord de telefoon als die overgaat.
- Gebruik de bijlage tijdens het telefoongesprek.
- Je hoeft geen notities te maken tijdens het telefoongesprek.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

Het is 9 april en je helpt met het registreren van de poststukken. Het gaat zowel om ingekomen als uitgaande poststukken.
De poststukken zijn gescand, maar nog niet geregistreerd.

5p **4** Registreer de poststukken.

Voordat je begint

- Open de map vr_poststukken_kb en bekijk de poststukken.
- Open het Excelbestand vr_postregistratie_kb.
- Sla het bestand op als vr_postregistratie_kb_[jouw naam].

Uitvoering

- Registreer de poststukken op het werkblad inkomende post of uitgaande post.
- Bepaal voor elk poststuk voor welke afdeling het bestemd is of van welke afdeling het poststuk afkomstig is.
- Facturen gaan of komen altijd naar/van de afdeling Inkoop of de afdeling Verkoop.
- Sla elk poststuk dat je registreert op onder de bestandsnaam: jjjj-mm-dd_volgnummer, bijvoorbeeld: 2018-04-20_531.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

6p **5** Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

Voordat je begint

- Lees de vragen op de volgende pagina goed door.
- Open het bestand vr_filmfragment_EO_kb.
- In het filmfragment zie je een secretariael medewerker die bij de klantenservice van Casa Store aan het werk is.

Uitvoering

- Bekijk het filmfragment. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord de vragen op de volgende pagina. Geef steeds een uitleg bij je antwoord.

vraag 1

Was de secretarieel medewerker tijdens het hele gesprek klantvriendelijk?

- ja
- nee

Leg met een voorbeeld uit waarom je dat vindt.

.....

.....

vraag 2

Wat deed de secretarieel medewerker **goed** tijdens het gesprek?

Noem twee voorbeelden. Geef een uitleg bij je antwoord.

1

.....

2

.....

vraag 3

Wat kan de secretarieel medewerker verbeteren?

Noem twee verbeterpunten. Geef een uitleg bij je antwoord.

1

.....

2

.....

vraag 4

Welke handeling kan de secretarieel medewerker nu het best uitvoeren voordat zij de klant terugbelt?

Noem één handeling.

.....

.....

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