

gedurende 100 minuten

profielvak HBR – CSPE KB

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit examen horen digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 6 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 37 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.

Overzicht examen

onderdeel	punten	opdrachten
A	37	recreatie en ondernemen <ul style="list-style-type: none">– een reservering verwerken– een e-mail sturen– een route uitzoeken voor gasten– een offerte uitkiezen– een presentatie maken– een minitoets maken
B	30	
C	33	
D	20	

Inleiding

Je werkt op recreatiepark Bosheide. Recreatiepark Bosheide beschikt onder andere over een bungalowpark en een recreatie-afdeling. Bij de receptie en recreatie-afdeling help je gasten met een boeking en een fietsroute. Ook assisteer je bij de organisatie van een feestelijk evenement en het informeren van medewerkers over de veiligheid op het park.

contact met Bosheide



076 - 4536278



info@recreatieparkbosheide.nl



www.recreatieparkbosheide.nl

Recreatiepark Bosheide

Heideweg 19

4398 ZB Giersbergen

- 10p 1 Je werkt op de receptie van het bungalowpark en wordt gebeld voor een reservering. Beantwoord de telefoon volgens de instructie en neem de reservering aan. Vul het reserveringsformulier in en bereken het totaalbedrag voor de reservering.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_boekingenoverzicht_kb
- het reserveringsformulier stap 1 en stap 2 op de volgende pagina

Uitvoering

- Lees eerst de instructie telefoongesprek, het reserveringsformulier en het boekingenoverzicht door.
- Voer het telefoongesprek volgens de instructie.
- Vul stap 1 van het reserveringsformulier in.
- Vul na afsluiten van het telefoongesprek stap 2 van het reserveringsformulier in.

Instructie telefoongesprek

- 1 Je wordt gebeld.
- 2 Start het telefoongesprek op professionele wijze.
- 3 Vraag waarmee je kunt helpen.
- 4 Kijk in het boekingenoverzicht of de reservering mogelijk is.
- 5 Geef informatie over de kosten.
- 6 Vul stap 1 van het reserveringsformulier in op de volgende pagina.
- 7 Verkoop extra diensten uit het productassortiment, als de gast daar interesse voor heeft.
- 8 Geef aan dat de boeking per e-mail naar de gast verstuurd wordt.
- 9 Sluit het gesprek op professionele wijze af.

extra diensten productassortiment	prijs
annuleringsverzekering (per bungalow)	€ 35,00
handdoekenpakket (p.p.)	€ 6,00
opgemaakte bedden (p.p.)	€ 4,50
ontbijtarrangement (p.p.p.d.)	€ 10,75

Stap 1	
reserveringsformulier recreatiepark BOSHEIDE	
gegevens	
voorletters	
achternaam	
adres	
postcode	
plaats	
geboortedatum *	
telefoonnummer	
e-mail	
* boeker moet minimaal 18 jaar zijn	
reisgezelschap	
aantal personen	
aantal volwassenen	
aantal kinderen tot 18 jaar	
verblijfsgegevens	
aankomstdatum	
vertrekdatum	
aantal nachten	
extra's	
annuleringsverzekering	<input type="checkbox"/>
handdoekenpakket	<input type="checkbox"/> aantal
opgemaakte bedden	<input type="checkbox"/> aantal
ontbijtarrangement	<input type="checkbox"/> aantal
	aantal dagen
	datum(s)

Stap 2	
recreatiepark BOSHEIDE	
aankomstdatum	
vertrekdatum	
aantal nachten	
reisgezelschap	
specificatie verblijf	
huur bungalow	
kosten extra diensten	
toeristenbelasting	
reserveringskosten	
totaalbedrag	

- 5p 2 Je hebt een telefonische reservering aangenomen en het reserveringsformulier ingevuld. Bevestig de reservering door de gast de informatie van zijn boeking toe te sturen per e-mail. Schrijf een zakelijke e-mail.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_e-mail_kb
- het ingevulde reserveringsformulier van opdracht 1

Aanwijzingen

- Vul een passend onderwerp in.
- Gebruik een aanhef.
- Bevestig de reservering.
- Vermeld de boekingsgegevens uit stap 2 van het reserveringsformulier.
- Geef aan dat je bereikbaar bent voor vragen.
- Wens de gasten een prettig verblijf.
- Sluit op nette wijze af.
- Vermeld de gegevens van recreatiepark Bosheide.

Uitvoering

- Open het bestand vb_e-mail_kb.
- Sla het bestand op als vb_e-mail_kb[jouw naam]

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

- 3p 3 Drie families die te gast zijn op het park, willen graag een wandel- of fietstocht maken. Bekijk de routes. Kies voor elke familie de route die het meest geschikt is.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_start_routes_kb

Aanwijzingen

- De start van alle wandel- en fietsroutes is in Giersbergen bij restaurant den Eygentijd.
- Het restaurant den Eygentijd ligt bij knooppunt 99 voor wandeltochten en knooppunt 34 voor fietstochten.
- Het startpunt is vanaf het park 10 minuten lopen of 5 minuten fietsen.
- Houd rekening met de wensen van de families:
 - De familie Martens wil wandelen. Het zijn ervaren wandelaars. Na de wandeling willen ze iets eten en drinken bij het eindpunt van de wandelroute (knooppunt 99). Hiervoor willen ze 60 minuten de tijd nemen. Ze willen om 10.00 uur vertrekken vanaf het recreatiepark en om 15.30 uur weer terug zijn.
 - De familie Vermeer wil een fietstocht maken. Het zijn ervaren fietsers. Ze willen een korte pauze van 15 minuten in Waalwijk (knooppunt 20). Ze vertrekken om 13.00 uur bij het recreatiepark en willen om 15.15 uur weer terug zijn.
 - De familie Yilmaz wil wandelen. Het zijn ervaren wandelaars. Ze zijn om 11.00 uur bij knooppunt 99 en om 13.00 uur willen ze weer terug zijn op het recreatiepark.

Uitvoering

- Open het bestand vb_start_routes_kb.
- Bekijk welke route geschikt is voor elke familie.
- Vul het nummer van de route in die geschikt is.

familie	geschikte route
Martens	
Vermeer	
Yilmaz	

- 5p 4 Op het recreatiepark vindt een feestelijk evenement plaats. Voor dit evenement is jouw leidinggevende op zoek naar entertainment. Hij heeft drie offertes opgevraagd bij verhuurbedrijven. Bereken welk verhuurbedrijf het meest voordelige pakket kan leveren.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_offertes_kb

Aanwijzingen

- Het evenement vindt plaats van 10 tot en met 16 juni 2018.
- Houd rekening met de mogelijke leverkosten en de kortingen die gegeven worden.
- Rond je antwoord zo nodig af op 2 decimalen.

Uitvoering

- Open het bestand vb_offertes_kb.
- Sla het bestand op als vb_offertes_kb[jouw naam]
- Bereken voor elke offerte de eventuele korting, leveringskosten en het totaal. Bereken vervolgens 21% btw over het totaal.
- Klik op Vergelijking. De bedragen die je hebt ingevuld bij de offertes komen hier automatisch te staan.
- Kies het bedrijf dat het meest voordelige pakket kan leveren.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met knop Print.

- 4p 5 Nieuwe medewerkers van recreatiepark Bosheide moeten informatie krijgen over de veiligheid bij brand op het park. Maak een presentatie die gebruikt kan worden bij het geven van deze informatie.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_veiligheidspresentatie_kb
- de map vb_pictogrammen_veiligheid_kb

Aanwijzingen

- In de map vb_pictogrammen_veiligheid_kb staan de pictogrammen die je in de presentatie nodig hebt.
- Dia 1: Voeg een passende titel in.
- Dia 2: Plaats twee pictogrammen die met nooduitgangen en/of vluchtroutes te maken hebben.
- Dia 3: Plaats twee pictogrammen die belangrijk zijn voor het vinden van blusapparatuur.
- Dia 4: Plaats twee pictogrammen die verzamelpunten aangeven.
- Dia 5: Wens de medewerkers veel succes met hun werkzaamheden bij recreatiepark Bosheide.
- Geef de dia's 2 tot en met 5 een passende titel.
- Gebruik voor alle teksten lettertype Arial, lettergrootte 36.
- Het dia-ontwerp is al gekozen.

Uitvoering

- Open het bestand vb_veiligheidspresentatie_kb.
- Sla het op als vb_veiligheidspresentatie_kb[jouw naam]
- Maak de presentatie en houd rekening met de aanwijzingen.
- Voordat je print stel je in dat er een hand-out afgedrukt wordt met op iedere pagina 6 dia's horizontaal.

Als je klaar bent

- Maak een hand-out afdruk.

- 10p 6 Maak de minitoets bij onderdeel A.

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