

gedurende 105 minuten

profielvak D&P – CSPE KB

onderdeel B

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 7 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 33 punten te behalen.

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

Overzicht examen

onderdeel	punten	opdrachten
A	37	
B	33	<ul style="list-style-type: none">– windlicht maken– berichten op social media maken– vragen over verkopen beantwoorden– spaarkaart maken– vragen over media beantwoorden– gesprek voeren– terugkijken op gesprek
C	37	
D	37	

Inleiding

Tijdens dit examen loop je stage bij natuurcentrum De Kiem.

De Kiem ligt in een prachtig natuurgebied vlakbij het strand. Vanaf De Kiem kun je naar de zee wandelen of fietsen door de duinen.



De Kiem organiseert regelmatig activiteiten, zoals kookworkshops, knutselworkshops en themawandelingen.

Jij gaat De Kiem helpen bij verschillende werkzaamheden.

Informatie over het maken van dit onderdeel

- Lees de opdracht door **voordat** je aan de opdracht begint.
- Voor een aantal opdrachten heb je ICT-bestanden nodig. De examiner vertelt je waar je deze bestanden kunt vinden en waar je deze moet opslaan.
- Lever na afloop van elk onderdeel alle examendocumenten in bij de examiner. Zorg dat overal je naam en kandidaatnummer op staat.

7p 1 **Windlicht maken**

In het restaurant van het natuurcentrum staan waxinelichtjes op de tafels. Het natuurcentrum wil om elk waxinelichtje een windlicht in de vorm van een wikkel plaatsen. Jij maakt een papieren prototype van dit windlicht.

Maak deze opdracht in een programma naar keuze. Voor deze opdracht heb je de map vb_afbeeldingen_windlicht_kb nodig.

Dit is een voorbeeld van een windlicht.



Let op

Bij deze opdracht kun je ook punten krijgen voor werktempo. De examinator houdt bij hoeveel tijd je nodig hebt voor de opdracht.

tijd nodig	punten voor werktempo
minder dan 10 minuten	2 punten
tussen de 10 en 15 minuten	1 punt
meer dan 15 minuten	0 punten

Je krijgt alleen punten voor werktempo als je de opdracht helemaal af hebt binnen 15 minuten en als je minimaal 2 punten voor de inhoud hebt gekregen. Als je de opdracht niet binnen de tijd af hebt, mag je verder werken, zodat je nog punten kunt krijgen voor de inhoud.

- Lees eerst de hele opdracht en alle informatie goed door.
- Je mag pas beginnen met de opdracht als de examinator dat zegt. De examinator geeft aan wanneer de tijd ingaat.
- Meld je bij de examinator als je klaar bent en je het windlicht kunt printen. Hij noteert je eindtijd.
- Daarna ga je het windlicht vouwen.

Uitvoering

- Open een geschikt programma naar keuze waarin je deze opdracht kunt maken.
- Sla het op als windlicht_[jouw naam].
- Bekijk de informatie over het verjaardagsfeestje en het menu van de maand.
- Maak het windlicht volgens de aanwijzingen en eisen.
- Meld je bij de examinerator. De examinerator noteert je eindtijd.
- Maak een afdruk.
- Vouw het windlicht en bevestig de zijden.
- Lever het windlicht in bij de examinerator.

Informatie over verjaardagsfeestjes bij De Kiem

- Voor kinderen tussen 4 en 8 jaar hebben we twee themakisten: Rikki het konijn en Dottie's kuikens.
- In een kist zit alles voor een geslaagd kinderfeestje:
 - een voorleesboek
 - een speurtocht
 - veel spelletjes
 - een draaiboek met uitleg over de inhoud van de kist en extra feestsuggesties
- Een feestje duurt gemiddeld 2 uur.
- Het minimum aantal kinderen is 8.
- Tijdens het feestje krijgt elk kind iets te drinken, een lekkere gezonde koek en een warme snack.
- Voor de jarige is er een verrassing.
- Kosten: € 11,50 per kind.
- Meer informatie? Kijk op www.natuurcentrumdekiem.nl

Menu van de maand

driegangenmenu voor € 24,95 p.p.

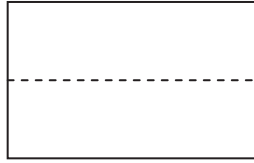
Voorgerecht:
Uiensoep met brood

Hoofdgerecht:
Visstoofpotje met aardappelen en groente

Nagerecht:
Huisgemaakte vanillepudding
met appel-kaneelsaus

Aanwijzingen en eisen

- Het windlicht is liggend afgedrukt op A4-formaat.
- Precies in het midden van de pagina staat een stippellijn over de breedte van het document. Dit is de vouwlijn:



- In het document staan twee tekstvakken onder elkaar. Eén tekstvak staat op de bovenste helft van het document, het andere op de onderste helft van het document.
- De lijnen van de tekstvakken zijn niet zichtbaar.
- Naast beide tekstvakken staat een passende afbeelding uit de map vb_afbeeldingen_windlicht_kb.
- In één tekstvak staat een tekst met:
 - het menu van de maand
 - de prijs van het menu
 - een wervende zin om het menu aan te prijzen
- In het andere tekstvak staat in maximaal vijf korte zinnen een tekst over verjaardagsfeestjes bij De Kiem met:
 - informatie over kosten, aantal personen en de twee themakisten
 - een verwijzing naar de website van De Kiem voor meer informatie
- De tekstvakken en afbeeldingen zijn zo geplaatst, dat ze na het dubbelvouwen niet op de kop staan.
- Het geprinte document is langs de stippellijn dubbelgevouwen. Het maakt niet uit of de informatie over het kinderfeestje of de informatie over het menu aan de buitenkant staat.
- De korte zijden zijn met twee paperclips aan elkaar vastgemaakt, zodat een cirkel ontstaat.
- De tekst is goed leesbaar.

In het dorp waarbij het natuurcentrum ligt, wordt een evenement georganiseerd: het Buitenlevenfestival. De Kiem verzorgt workshops op dit festival. De Kiem wil het festival aankondigen via social media om zo mensen enthousiast te maken om te komen. Jij maakt deze berichten.

Voor deze opdracht heb je het bestand vb_social_media_kb en de map vb_afbeeldingen_social media_kb nodig.

Uitvoering

- Open vb_social_media_kb.
- Sla het op als vb_social_media_kb_[jouw naam].
- Lees de eisen en de informatie over het Buitenlevenfestival op de volgende pagina.
- Maak twee berichten over het Buitenlevenfestival op de social mediapagina volgens de eisen.

Eisen

- Ieder bericht bestaat uit maximaal 75 woorden.
- In bericht 1 staat:
 - de naam van het festival
 - praktische informatie over het festival:
datum, tijd, plaats
 - welke workshops natuurcentrum De Kiem organiseert
 - 1 afbeelding uit de map vb_afbeeldingen_social media_kb die past bij de tekst uit het bericht
- In bericht 2 staat:
 - extra uitleg over een van de workshops
 - 1 afbeelding uit de map vb_afbeeldingen_social media_kb die past bij de workshop

Aanstaande vrijdag 18 en zaterdag 19 mei 2018 is het Buitenlevenfestival. Het festival vindt plaats in de duinen en op het strand bij strandopgang Arendsduin. Het festivalterrein is open van 10.00 tot 21.00 uur en is gratis toegankelijk.

Op het Buitenlevenfestival verzorgt natuurcentrum De Kiem een aantal inspirerende workshops. Op vrijdag worden er in de middag workshops gegeven van 14.00 tot 16.00 uur. Bij genoeg belangstelling wordt op zaterdag elke workshop twee keer gegeven, van 10.00 tot 12.00 uur en van 14.00 tot 16.00 uur.

Workshop Wat te doen met tuinafval?

Tuinafval, zoals takken, afgevallen bladeren, uitgebloeide planten, kan in de gft-bak. Maar u kunt er meer mee doen dan alleen weggooien. U kunt het bijvoorbeeld gebruiken als compost of als bodembedekker, maar hoe? Altijd al willen weten hoe u zelf goede compost kunt maken?

Dan is deze workshop iets voor u!

Workshop Tuinvogels

Hoe zorg ik ervoor dat ik veel vogels in mijn tuin krijg en hoe verzorg ik de vogels in de winter?

Niet iedereen krijgt evenveel vogels op bezoek in de tuin. U kunt uw tuin aantrekkelijk maken voor vogels. Hoe? Dat leert u in deze workshop. We laten ook zien hoe u de vogels, die het nodig hebben, kunt helpen om de winter goed door te komen. Wat moet u doen en wat vooral niet?

Workshop Bloemen op je bord

Wist u dat er veel bloemen zijn die u kunt eten? Deze bloemen zijn goed te gebruiken om uw bord te versieren. In deze workshop maken we kleine gerechtjes waarbij de smaak en schoonheid van bloemen centraal staat. Ziet u het al voor u: een geel viooltje drijvend in de soep?

Na deze workshop kunt u vrienden en familie verrassen met een gezonde bloemrijke maaltijd!

Workshop Met je neus op de grond

Wat groeit en bloeit er op de grond tussen het gras? Leer kijken naar al het kleine in de natuur. Er is zoveel dat we met het blote oog niet zien als we door de tuin lopen.

In deze workshop leren we u beter kijken en zo te ontdekken wat de natuur aan moois voor ons verstopt.

4p **3 Vragen over verkopen beantwoorden**

Voor deze opdracht heb je het bestand vb_verkoop_kb nodig.

Uitvoering

- Open vb_verkoop_kb.
- Sla het op als vb_verkoop_kb_[jouw naam].
- Beantwoord de vragen in het bestand.

4p **4 Spaarkaart maken**

Het natuurcentrum werkt regelmatig samen met de bouwmarkt in de buurt. Er is een gezamenlijke spaaractie bedacht. Klanten sparen voor een campingservies. Jij ontwerpt de spaarkaart voor deze actie.

Voor deze opdracht heb je de map vb_afbeeldingen_spaaractie_kb nodig.

Uitvoering

- Open een tekstbestand.
- Sla het op als spaarkaart_[jouw naam].
- Lees de informatie over de spaaractie.
- Ontwerp de spaarkaart volgens de eisen. Gebruik hierbij de informatie over de spaaractie en de kalender.
- Reken uit hoeveel vakjes voor de zegels op de spaarkaart moeten komen.

Informatie over de spaaractie

- Bij iedere besteding van 5 euro in de winkel van natuurcentrum De Kiem of bij bouwmarkt De Jutter ontvangen klanten één spaarzegel.
- De spaaractie duurt 10 weken en eindigt een week voor de start van de zomervakantie.
- Klanten besteden in 10 weken gemiddeld 120 euro bij het natuurcentrum en de bouwmarkt.
- De zomervakantie van de scholen in de regio van het natuurcentrum begint op 7 juli 2018.
- Voor een volle spaarkaart ontvangt de klant een campingservies bestaande uit een beker, twee bordjes en drie kommen.
- Het servies is speciaal voor deze spaaractie ontworpen door de plaatselijke kunstenaar Geert Kampen.
- Spaarkaarten kunnen worden ingeleverd tot en met 31 juli 2018.
- Een volle spaarkaart is niet inwisselbaar voor contant geld.

kalender 2018

	april					mei					
ma		2	9	16	23	30		7	14	21	28
di		3	10	17	24		1	8	15	22	29
wo		4	11	18	25		2	9	16	23	30
do		5	12	19	26		3	10	17	24	31
vr		6	13	20	27		4	11	18	25	
za		7	14	21	28		5	12	19	26	
zo	1	8	15	22	29		6	13	20	27	
	juni					juli					
ma		4	11	18	25		2	9	16	23	30
di		5	12	19	26		3	10	17	24	31
wo		6	13	20	27		4	11	18	25	
do		7	14	21	28		5	12	19	26	
vr	1	8	15	22	29		6	13	20	27	
za	2	9	16	23	30		7	14	21	28	
zo	3	10	17	24		1	8	15	22	29	

Eisen

- Technische eisen en vormgevingseisen:
 - De spaarkaart heeft een A5-formaat en de paginastand is liggend.
 - De spaarkaart is verdeeld in twee kolommen.
 - In de linkerkolom staat informatie over de spaaractie.
 - In de rechterkolom staan precies genoeg vakjes om de zegels in te plakken.
 - De spaarzegel uit de map vb_afbeeldingen_spaaractie_kb staat in het eerste vakje, deze krijgen klanten alvast cadeau.
 - Deze zegel past in het vakje. Je mag het formaat van de zegel aanpassen.
 - De spaarkaart heeft een gekleurde achtergrond.
- Het ontwerp van de spaarkaart houdt rekening met de gemiddelde besteding van een klant. Klanten met een gemiddelde besteding sparen 1 kaart vol gedurende de actieperiode.
- Op de spaarkaart staat voor klanten de volgende informatie over de spaaractie:
 - wanneer je een zegel krijgt en bij welke winkel
 - wanneer de actie loopt en tot wanneer je spaarkaarten kunt inleveren
 - wat je voor een volle spaarkaart krijgt
 - wie het servies heeft ontworpen
 - een afbeelding uit de map vb_afbeeldingen_spaaractie_kb passend bij de uitleg van de spaaractie

4p **5 Vragen over media beantwoorden**

Voor deze opdracht heb je het bestand vb_media_kb nodig.

Uitvoering

- Open vb_media_kb.
- Sla het op als vb_media_kb_[jouw naam].
- Beantwoord de vragen in het bestand.

8p **6 Gesprek voeren**

Vandaag help je mee bij de klantenservice van De Kiem. Er komt een klant bij de klantenservice met een vraag over de spaaractie. Jij staat deze klant te woord.

Uitvoering

- Lees de informatie voor medewerkers klantenservice.
- Lees de procedure klachtenafhandeling
- Bekijk het klachtenformulier van de klantenservice op de volgende pagina.
- Doe alsof het woensdag 1 augustus 2018 is.
- Sta de klant professioneel te woord.

Informatie voor medewerkers klantenservice

Mededelingen woensdag 1 augustus 2018

Informatie over de spaaractie

- Tijdens de spaaractieweken konden klanten sparen voor een campingservies.
- Volle spaarkaarten konden tot en met dinsdag 31 juli 2018 ingeleverd worden.

Let op:

- Het campingservies is na 31 juli 2018 te koop in de winkel voor € 19,95.
- Klanten met een volle spaarkaart krijgen na 31 juli 2018 50% korting op het servies.
- Het servies mag **niet** meegegeven worden zonder bijbetaling.

Procedure klachtenafhandeling

- Luister rustig naar de klacht.
- Geef uitleg over de actie.
- Indien de klant het niet eens is met de regels van het natuurcentrum vul je het klachtenformulier volledig in.
- Bied als schikking een tegoedbon van € 5,- aan. Deze is alléén te besteden in de winkel van De Kiem en **niet** bij bouwmarkt De Jutter.
- Noteer op het klachtenformulier of je een tegoedbon hebt gegeven.
- Geef aan of de klant tevreden is na afhandeling van de klacht.

3p 7 **Terugkijken op gesprek**

Je kijkt terug op het gesprek van de vorige opdracht.

Uitvoering

- Vul de tabel eerlijk in.
- Je krijgt punten als jouw beoordeling overeenkomt met de beoordeling van de examinerator. Ook krijg je punten als jouw voorbeelden goed passen bij de beoordeling van jezelf.

vraag 1	
Een voorbeeld van professioneel gedrag is de bezoeker begroeten en aanspreken met 'u '. Heb je dit gedaan?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee

vraag 2	
Geef twee andere voorbeelden waaruit blijkt dat je de bezoeker wel of niet professioneel te woord hebt gestaan. Vink aan of dit professioneel gedrag is of niet.	professioneel gedrag
voorbeeld 1:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
voorbeeld 2:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee

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