

gedurende 100 minuten

**profielvak E&O – CSPE BB**

**onderdeel A**

---

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

Bij dit onderdeel horen 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"><li>– een reserveringsformulier invullen</li><li>– een deelnemerslijst maken</li><li>– poststukken verzendklaar maken</li><li>– vragen over twitterberichten beantwoorden</li><li>– een medewerker beoordelen</li></ul>
onderdeel B	30 punten	
onderdeel C	30 punten	
onderdeel D	30 punten	

## Inleiding



Welkom bij sportschool GoSport! Bij GoSport kun je zelfstandig of in een groep sporten.

GoSport heeft een grote fitnessruimte waar je zelfstandig of onder begeleiding van een personal trainer kunt sporten. Ook kun je verschillende soorten groepslessen volgen.

Iedere bezoeker meldt zich bij binnenkomst bij de servicebalie. Hier kun je ook terecht voor vragen of voor informatie. Bij de servicebalie is een shop, waar je bijvoorbeeld fitnessmaterialen, verzorgingsproducten, sportdranken en energierepen kunt kopen. Ook mensen die geen lid zijn van GoSport kunnen terecht in de shop.

Je leidinggevende bij GoSport is Annemiek Verhulst.

Over twee weken is er een bijeenkomst voor leden van GoSport. De diëtist John Koopman geeft dan informatie over gezonde voeding en het behalen van de persoonlijke doelen van de leden. Het reserveringsformulier voor het vastleggen van de vergaderruimte en de catering moet nog ingevuld worden.

Let op: bij deze opdracht word je ook op je werktempo beoordeeld. De tijd gaat in zodra je op de knop Start klikt.

beoordeling werktempo	punten
10 minuten of minder én minimaal twee punten voor de inhoud	2
meer dan 10 minuten en/of minder dan twee punten voor de inhoud	0

6p 1 Vul het reserveringsformulier in.

### **Wat heb je nodig**

- het Excelbestand vb\_reserveringsformulier\_bb
- de lijst van deelnemers op de volgende pagina

### **Voordat je begint**

- Lees de opdracht goed door voordat je op Start klikt in het bestand.
- Open het bestand en sla het op als vb\_reserveringsformulier\_bb\_[jouw naam].
- Bekijk de lijst van deelnemers op de volgende pagina.

### **Uitvoering**

- Vul het reserveringsformulier in, gebruik daarbij deze informatie:
  - De bijeenkomst is op 29 mei 2019 van 13.00 tot 15.00 uur.
  - John heeft deze week afmeldingen ontvangen van Jos Beekmans en van Lauren Murillo.
  - In de zaal moeten alle deelnemers recht voor de presentatie zitten.
  - Iedereen met hetzelfde persoonlijke doel moet bij elkaar aan één tafel zitten.
  - Er moet koffie en thee aanwezig zijn en iets te eten dat bij het thema van de bijeenkomst past.
  - Er moet een digitale presentatie getoond kunnen worden en er is wifi nodig.
  - John neemt zelf een laptop mee.

### **Als je klaar bent**

- Maak een afdruk met de knop Print.
- Onderteken het formulier: gebruik je eigen naam, handtekening en de datum van vandaag.

## Deelnemerslijst bijeenkomst 29 mei 2019

spreker: John Koopman

<b>nr</b>	<b>naam deelnemer</b>	<b>persoonlijk doel</b>
1	Abdias Peratha	uithoudingsvermogen verbeteren
2	Ahmet Mohammed	spieren versterken
3	Ali Can	uithoudingsvermogen verbeteren
4	Amine Veldhuizen	verantwoord sporten
5	Camiel Wijngaarden	spieren versterken
6	Greet Visser	gezond leven
7	Hermen Groenewoud	uithoudingsvermogen verbeteren
8	Jos Beekmans	gezond leven
9	Joy Chimeara	spieren versterken
10	Kira Brouwer	gezond leven
11	Klaartje Meerdam	verantwoord sporten
12	Lara Koomen	spieren versterken
13	Laura Zuiderveen	verantwoord sporten
14	Lauren Murillo	uithoudingsvermogen verbeteren
15	Lizzy Boer	gezond leven
16	Ning Wei	verantwoord sporten
17	Suze Merida	uithoudingsvermogen verbeteren
18	Thijn Janssen	gezond leven

GoSport organiseert een vriendendag op 29 juni 2019. Leden kunnen deze dag een vriend of vriendin meenemen. De vriend of vriendin kan dan kennismaken met GoSport. De deelnemerslijst voor deze dag moet nog gemaakt worden.

8p **2** Maak de deelnemerslijst.

**Wat heb je nodig**

- de e-mails met de aanmeldingen op de volgende pagina
- het Excelbestand vb\_deelnemerslijst\_bb.

**Voordat je begint**

- Bekijk de aanmeldingen voor de ledendag op de volgende pagina.
- Open het bestand en sla het op als vb\_deelnemerslijst\_bb\_[jouw naam].

**Uitvoering**

- Maak de deelnemerslijst, houd je aan deze richtlijnen:
  - Zet alle tekst in lettertype Arial, tekengrootte 11.
  - Zet een passende titel in het midden bovenaan en maak deze vet.
  - Geef de kolommen deze titels:

nummer	voornaam	achternaam	lid/vriend	e-mailadres	activiteit	lunch
--------	----------	------------	------------	-------------	------------	-------

- Maak alle kolomtitels vetgedrukt.
- Lijn alle cellen links uit, behalve de titel bovenaan.
- Maak de kolommen breder als dat nodig is om alle tekst in de cellen te kunnen lezen.
- Verwerk de aanmeldingen van de volgende pagina in de lijst.
  - Geef elke deelnemer een nummer zodat duidelijk is hoeveel aanmeldingen er zijn. Begin bij nummer 1.
  - Noteer voor de vriend(in) hetzelfde e-mailadres als het GoSport-lid dat hem/haar meeneemt.

**Als je klaar bent**

- Maak een afdruk met de knop Print.

## aanmeldingen ledendag

Van karlijnbakker@outlook.com  
Aan info@gosport.nl  
Verzonden 12 juni 2019  
Onderwerp Aanmelding vriendendag

Beste medewerker van GoSport,

Hierbij meld ik me aan voor de vriendendag op 29 juni. Ik neem mijn vriendin Lotta Hardeveld mee. We willen meedoen aan yoga en we lunchen graag mee. Wij hebben er zin in!

Groetjes Karlijn Bakker

Van joris.boet@hotmail.com  
Aan info@gosport.nl  
Verzonden 14 juni 2019  
Onderwerp vriendendag

Goedemiddag,

Wat leuk, zo'n vriendendag! Ik meld me door middel van deze e-mail aan en ik neem Karlijn Wolbers mee. Zij wil graag meedoen met de obstacle-training en ik met het hardlopen beginners. Wij lunchen niet mee.

Tot dan!

Groeten,  
Joris Boet

Van bilal10@gmail.com  
Aan info@gosport.nl  
Verzonden 18 juni 2019  
Onderwerp vriendendag

Beste medewerker,

Graag meld ik me aan voor de vriendendag. Ik doe graag mee aan hardlopen gevorderden. Ik neem Frank Geerman mee (zelfde workshop). Ik lunch wel mee, maar mijn vriend niet. Tot 29 juni!

Groeten,  
Bilal Tahiri

Pascale is secretaresse bij GoSport. Ze wil vandaag twee poststukken verzenden. Jij gaat de poststukken klaarmaken voor verzending.

7p 3 Maak de twee poststukken verzendklaar.

### **Wat heb je nodig**

- een brievenweger
- van de examinerator krijg je:
  - de posttarieven
  - twee poststukken
  - drie soorten enveloppen
  - het welkomstgeschenk voor poststuk 1

### **Uitvoering**

- Bij poststuk 1 moet een welkomstgeschenk meegestuurd worden.
- Poststuk 2 moet aangetekend verstuurd worden en mag niet gevouwen worden.
- Kies de juiste envelop voor elk poststuk.
- Schrijf met hoofdletters 'aangetekend' op de voorkant van de envelop met poststuk 2.
- Schrijf de adressen op de enveloppen.
- Sluit de enveloppen, maar plak ze niet dicht.
- Weeg de poststukken.
- Bepaal met de posttarieven de verzendkosten per poststuk.
- Schrijf het bedrag aan verzendkosten in de rechterbovenhoek van de enveloppen.

### **Als je klaar bent**

- Schrijf je volledige naam op de achterkant van de enveloppen.
- Lever de twee poststukken in bij je examinerator.

Elke groepsles van GoSport heeft een eigen Twitter-account. Er is een grafiek gemaakt van de twitterberichten van de verschillende groepslessen in de afgelopen maand. Jouw leidinggevende stelt hierover een paar vragen.

5p 4 Beantwoord de vragen op de volgende pagina.

### **Uitvoering**

- Bekijk de grafiek op de volgende pagina.
- De twitterberichten zijn ingedeeld in drie categorieën:
  - voeding: tips over voeding en gezondheid
  - motivatie: leden motiveren om te gaan sporten
  - overig: praktische of algemene informatie
- Hieronder staat een aantal twitterberichten die de afgelopen maand zijn verstuurd.

### **twitterberichten groepslessen GoSport**

1 *@PowerYoga*

Blijf niet op die bank hangen, maar kom lekker bodypumpen vanavond!  
#fitforfun

2 *@Spinning*

Vanavond de Mont Ventoux beklimmen! Kom ook!

3 *@PowerYoga*

Morgenochtend mindful beginnen? Doe mee met de groepsles  
PowerYoga om 9.30 uur! #mindfulness

4 *@Bodypump*

Let op: Donderdagavond begint de les een half uur later dan normaal, dus  
om 20.30 uur.

5 *@PowerYoga*

Pijn aan spieren? Gebruik de ontspannende crème van GoSport! #shop  
#spierpijn

6 *@Spinning*

Doe ook mee met 12 uur spinning voor het goede doel!  
De inschrijving is geopend! #spinningchallenge

7 *@PowerYoga*

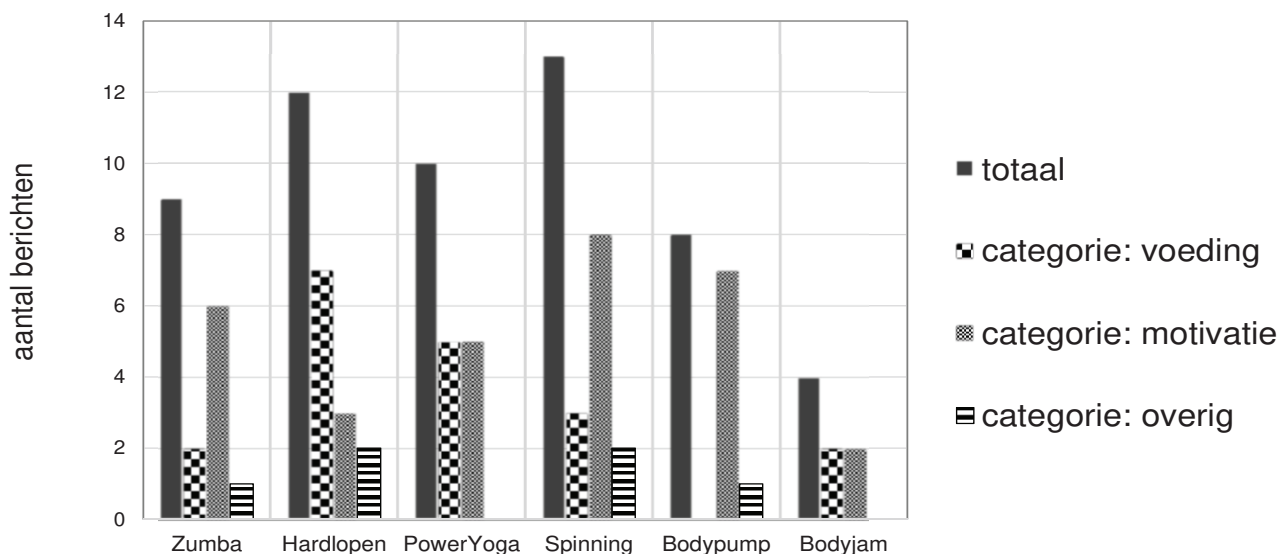
Neem na de training een bakje kwark: lekker én goed voor de spieren!  
#eiwitten #gezond

8 *@Spinning*

Op 10 juni is er helaas géén les vanwege Pinksteren.



aantal twitterberichten per categorie



vraag 1

Bekijk de grafiek.

Welk account is het **meest** actief op Twitter en welk account het **minst**?

het **meest** actief: .....

het **minst** actief:.....

vraag 2

Bekijk de grafiek.

Welk account stuurt de meeste berichten in de categorie voeding?

.....

vraag 3

Bekijk de twitterberichten.

Welke berichten passen in de categorie overig? Noteer de nummers van die berichten.

.....

vraag 4

Bekijk de twitterberichten.

Welke twitterberichten hebben als doel de leden te motiveren om te gaan sporten? Noteer de nummers van deze berichten.

.....

GoSport vindt het belangrijk dat medewerkers van elkaar leren. In het filmfragment zie je een medewerker van GoSport. Jij gaat deze medewerker beoordelen.

4p 5 Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

### **Wat heb je nodig**

- het bestand vb\_filmfragment\_EO\_bb
- de Regels medewerkers GoSport

### **Voordat je begint**

- Lees de Regels medewerkers GoSport.
- Lees de vragen op de volgende pagina.
- Bekijk het filmfragment. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.

### **Uitvoering**

- Beantwoord na het kijken de vragen.
- Gebruik de Regels medewerkers bij het beantwoorden van de vragen.
- Geef steeds een uitleg op je antwoord en gebruik daarbij een voorbeeld uit het filmfragment.

### **Regels medewerkers GoSport**

#### de telefoon opnemen

- Neem op een beleefde manier de telefoon op: goedemorgen/-middag/-avond, GoSport, met (voor- en achternaam).
- Vraag waarmee je de klant van dienst kan zijn.

#### de klant helpen

- Vraag door op de hulpvraag van een klant.
- Vraag of jouw uitleg duidelijk is.
- Wees altijd vriendelijk en geduldig.

#### het gesprek afronden

- Vraag of je nog ergens anders mee kunt helpen.
- Rond het gesprek beleefd af: tot ziens, nog een prettige dag.

vraag 1

Neemt de medewerker de telefoon op een beleefde manier op?

ja       nee

uitleg:.....  
.....  
.....

vraag 2

Gedraagt de medewerker zich netjes tijdens het hele gesprek?

ja       nee

uitleg:.....  
.....  
.....

vraag 3

Heeft de medewerker het gesprek beleefd afgerond?

ja       nee

uitleg:.....  
.....  
.....

vraag 4

Wat had de medewerker beter kunnen doen? Noem één verbeterpunt.

Noem een ander voorbeeld dan bij de vorige vragen.

verbeterpunt: .....  
.....  
.....

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