

gedurende 100 minuten

profielvak E&O – CSPE BB

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen een bijlage en digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 7 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 uitnodiging opmaken en een envelop adresseren– de aanmelding van een nieuw lid verwerken– een medewerker beoordelen– een werkplanning maken– een vergaderformulier invullen– documenten opslaan– uren verwerken
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.

GoSport heeft een website met meer informatie, bijvoorbeeld over de openingstijden en de groepslessen. Bij een opdracht staat vermeld als je op de website moet kijken.

Je leidinggevende bij GoSport is Annemiek Verhulst.

In het voorjaar krijgen alle leden van GoSport een uitnodiging om een gratis groepsles te volgen samen met een vriend. De vriend kan op deze dag ook een afspraak maken voor een gratis persoonlijk advies.
De uitnodiging moet nog klaargemaakt worden voor verzending.

Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld.

beoordeling werktempo	punten
20 minuten of minder én minimaal drie punten voor de inhoud	2
meer dan 20 minuten en/of minder dan drie punten voor de inhoud	0

7p 1 Verzorg de opmaak van de uitnodiging en adresseer de envelop.

Wat heb je nodig

- een notitieboekje, je ontvangt dit van de examinator
- het Wordbestand vr_uitnodiging_bb
- het Excelbestand vr_ledenlijst_bb
- enveloppen en frankeerbenodigdheden

Voordat je begint

- Open het bestand vr_uitnodiging_bb en sla het op als vr_uitnodiging_bb_[jouw naam]. De tekst voor de uitnodiging staat al in het bestand.
- Open het bestand vr_ledenlijst_bb.

Uitvoering

- Maak de uitnodiging op:
 - Verdeel de uitnodiging in een inleiding, middenstuk en slot.
 - Zet bovenaan de titel 'Uitnodiging gratis groepsles'. Zet de titel in lettertype Arial Rounded MT bold, tekengrootte 16.
 - Geef de tekst lettertype Arial Rounded MT bold, tekengrootte 12.
 - Maak een afdruk van de uitnodiging.
- Adresseer de envelop:
 - Vouw de uitnodiging één keer dubbel.
 - Kies een envelop en zet de NAW-gegevens van lid 1293 op het midden van de envelop.
 - Doe het notitieboekje erbij en sluit de envelop.
 - Weeg de envelop.
 - Bepaal met welke waarde de envelop gefrankeerd moet worden.
 - Schrijf die waarde in de rechterbovenhoek van de envelop.

Als je klaar bent

- Zet jouw naam achterop de envelop en lever deze in bij de examinator.

Je collega Melissa bij de servicebalie heeft gisteravond een notitie voor je achtergelaten met een aanvraag voor een abonnement. Deze aanvraag moet nog in de ledenadministratie worden verwerkt.

5p 2 Verwerk de aanmelding in de ledenadministratie.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_ledenlijst_bb
- de notitie hieronder

Voordat je begint

- Lees de notitie van je collega hieronder.
- Open het bestand en sla het op als vr_ledenlijst_bb_[jouw naam].

Uitvoering

- Verwerk de aanmelding: voer de gegevens van het nieuwe lid in op een nieuwe regel onderaan het bestand.
- Controleer of je in alle kolommen gegevens hebt ingevuld.
- Controleer of je alle informatie uit de notitie in het bestand hebt verwerkt.
- Sorteert het bestand aflopend op woonplaats.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

NOTITIE

Hoi,

Vandaag kwam Jaouad hier om zich aan te melden bij onze sportschool. Wil jij zijn gegevens verwerken in het systeem? Hij krijgt nummer 1384.

Jaouad Hafi, Racketlaan 25, 6842 JP in Arnhem

Geboortedatum: 17-08-2000

Telefoonnummer: 06-8498 4042 en zijn e-mailadres is: jaouadhafi@live.nl

Hij kiest voor het abonnement Zilver (geen personal trainer).

Zijn zusje Tuadi staat al ingeschreven bij ons. Ze zijn vorige week verhuisd. Wil je haar adres ook aanpassen?

Groeten,
Melissa

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

4p 3 Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

Wat heb je nodig

- het bestand vr_filmfragment_EO_bb
- de Regels medewerkers GoSport

Voordat je begint

- Lees de Regels medewerkers hieronder.
- 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 de 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

Was de medewerker tijdens het hele gesprek geduldig?

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.

Gebruik een ander voorbeeld dan bij de vorige vragen.

.....

.....

.....

De werkplanning van de personal trainer voor donderdag 4 april is gedeeltelijk ingevuld. Aan jou de vraag of je de werkplanning wilt afmaken.

3p 4 Maak de werkplanning af.

Wat heb je nodig

- de werkplanning hieronder

Uitvoering

- Verwerk de afspraken hieronder in de werkplanning.
- Houd rekening met een half uur lunchpauze om 12.00 uur.
- Alle afspraken duren 30 minuten tenzij anders aangegeven:
 - Victor Krum wil zijn afspraak eerder op de dag, hij moet uiterlijk om 13.30 weg. Streep zijn afspraak van 15.00 uur door.
 - Storm Ketelink wil een afspraak van een uur. Uiterlijk om 14.00 uur moet hij weg.
 - De notulen uitwerken van de vergadering met de sportdocenten.
 - Leverancier Fitness Allround wil een afspraak vóór 11.30 uur.
 - Karin Groot wil graag vóór 10.30 een afspraak.
 - Peter Wit wil een afspraak vóór 12.00 uur.

werkplanning 4 april 2019	
tijdstip	afspraak / taak
09.00	<i>agenda doornemen en e-mails beantwoorden</i>
09.30	
10.00	<i>afspraak Joy Chimeara</i> <i>afspraak Jos Beekmans</i>
10.30	
11.00	<i>afspraak Lynn Londen</i>
11.30	
12.00	
12.30	
13.00	
13.30	
14.00 - 15.00	<i>notuleren bij vergadering sportdocenten</i>
15.00	<i>afspraak Victor Krum</i>
15.30	<i>e-mails bijwerken</i>
16.00 - 17.00	<i>afspraak Joy Chimeara</i>
17.00	<i>werkzaamheden afronden</i>

De medewerkers van GoSport hebben binnenkort een EHBO-cursus. Hiervoor moet nog een zaal gereserveerd worden bij het congrescentrum. Jij gaat het vergaderformulier invullen.

5p **5** Vul het vergaderformulier in.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_vergaderformulier_bb
- de bijlage
- de website van GoSport vr_start_GoSport_bb

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_vergaderformulier_bb_[jouw naam].

Uitvoering

- Vul het vergaderformulier in met behulp van de mail van de cursusleider in de bijlage.
- De adresgegevens van GoSport vind je op de website.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

GoSport werkt met een vaste mappenstructuur. Het vergaderformulier en enkele andere bestanden moeten nog opgeslagen worden in de juiste mappen.

2p **6** Sla de documenten op in de juiste mappen.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_mappenstructuur_bb

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_mappenstructuur_bb_[jouw naam].
- Onder de knop Uitleg lees je hoe het bestand werkt.

Uitvoering

- Bekijk de mappenstructuur van GoSport in het bestand.
- Sla de documenten op in de juiste map.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

In elke ruimte bij GoSport hangt een registratielijst voor de schoonmakers. De schoonmakers vullen op deze lijst in op welke dag en op welke tijd ze schoongemaakt hebben. Eén keer per week worden deze registratielijsten verwerkt in de urenregistratie. Er moeten nog uren van week 13 verwerkt worden.

4p 7 Verwerk de uren.

Wat heb je nodig

- de bijlage
- het Excelbestand vr_urenregistratie_bb

Voordat je begint

- Bekijk de vijf registratielijsten van de schoonmaak-uren in de bijlage.
- Open het bestand en sla het op als vr_urenregistratie_bb_[jouw naam].

Uitvoering

- De uren van Tim in week 13 zijn al verwerkt in het bestand.
- Verwerk de uren van Jan en Maartje, de andere twee schoonmakers.
- Voeg zelf nieuwe rijen toe aan het bestand. Dit kun je doen door met je linkermuisknop op de laatste rij te klikken.
- Sorteert het bestand oplopend op datum als je alle uren hebt ingevuld.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

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