

gedurende 100 minuten

**profielvak HBR – 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 41 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	41	<ul style="list-style-type: none"><li>– indeling accommodaties maken</li><li>– accommodatie-nummers toewijzen</li><li>– een picknickmand aanpassen</li><li>– een geschikte wandelroute kiezen</li><li>– een zakelijke e-mail opstellen</li><li>– bedrijfsresultaten beoordelen</li><li>– een baliegesprek voeren</li></ul>
B	41	
C	33	
D	32	

## Inleiding

Je loopt stage bij recreatiepark De Vijf Heuvelen. Het recreatiepark heeft een opdracht gekregen van de heer en mevrouw Poort. Dit jaar zijn ze samen 100 jaar oud en dat vieren ze met hun familie tijdens een verblijf op het park. Dit verblijf vindt plaats van 28 juni tot 30 juni. De familie heeft ook activiteiten gereserveerd bij De Vijf Heuvelen.

Jij assisteert bij de organisatie van dit feestelijke gebeuren.

contactpersonen: meneer en mevrouw Poort

e-mailadres: fam.poort123@mail.nl

duur: enkele dagen in juni

aantal personen: 31

contactgegevens De Vijf Heuvelen:

website: [www.devijfheuvelen-recreatie.nl](http://www.devijfheuvelen-recreatie.nl)

e-mail: [5heuvelen@recreatieparken.nl](mailto:5heuvelen@recreatieparken.nl)

telefoon: 0487-561392

7p 1 Indeling accommodaties maken

Je maakt voor de familie een indeling voor de overnachtingen in de accommodaties die te huur zijn.

**Wat heb je nodig**





- het bestand vr\_accommodaties\_bb

**Uitvoering**

- Open het bestand vr\_accommodaties\_bb en sla het op als vr\_accommodaties\_bb [jouw naam].
- Houd rekening met de aanwijzingen op de volgende pagina.
- Maak in het schema een mogelijke indeling van de gezinsleden in de accommodaties. Voor twee accommodaties is het schema al ingevuld.
- Vermeld ook waar de extra bedden nodig zijn.

## Aanwijzingen

- De familie wil gebruikmaken van deze vier typen accommodaties:

<p>type A: 1-persoons chalet</p>  <p>aantal accommodaties nodig: 1</p>	<p>type B: 2-persoons Little House</p>  <p>aantal accommodaties nodig: 5</p>
<p>type C: 4-persoons bungalow</p>  <p>aantal accommodaties nodig: 4</p>	<p>type D: 2-persoons luxe boomhut</p>  <p>aantal accommodaties nodig: 1</p>

De familie bestaat uit:

gezin	aantal volwassenen	aantal kinderen	leeftijd kinderen (jaar)
gezin Poort	2		
gezin Koper	2	2	4 en 10
gezin Janssen	2	2	3 en 5
oom Bob	1		
gezin Karin en Aad	2		
gezin Adrie en Minie	2		
gezin Haakman	2	3	6, 8 en 11
gezin Stelt	2	2	15 en 17
gezin Langedijk	2	2	12 en 16
gezin Aker	1	2	7 en 9

- Alle gezinsleden van één gezin verblijven samen in één accommodatie behalve de jongeren vanaf 12 jaar.
- Alle jongeren van 12 jaar en ouder zijn al bij elkaar in één accommodatie geplaatst.
- Elk gezin wil een eigen huisje.
- Het gezin Poort wil graag in de luxe boomhut verblijven.
- Er zijn op het park twee losse bedden aanwezig die op verzoek bij te plaatsen zijn in de accommodaties B, C en D.

**Als je klaar bent**

- Sluit het bestand nog niet af. Je werkt in opdracht 2 verder in dit bestand.
- Klik op de knop Verder.

**3p 2 Accommodatie-nummers toewijzen**

De verdeling van de gezinnen over de accommodaties is gemaakt en besproken met de familie. Wijs met behulp van het overzicht beschikbaarheid de juiste accommodatie-nummers toe aan de ingedeelde gezinnen.

**Wat heb je nodig**

- het vervolg van het bestand vr\_accommodaties\_bb [jouw naam]

**Uitvoering**

- Maak een juiste indeling van accommodatie-nummers.
- Voor twee gezinnen zijn de accommodatie-nummers al ingevuld.

**Aanwijzingen**

- In het bestand is het schema met de definitieve indeling van de gezinsleden over de accommodaties te zien.
- De familie arriveert op vrijdag 28 juni en vertrekt op zondag 30 juni.
- Het gezin Poort arriveert al op donderdag om het weekend nog verder voor te bereiden. Ze blijven tot dinsdag.
- Klik op de knop 'toon beschikbaarheid' om de beschikbaarheid van de accommodaties te bekijken.
- Vul het schema in:
  - klik in de kolom accommodatie-nummer op 'maak keuze'
  - kies voor elk gezin het juiste nummer van de accommodatie

**Als je klaar bent**

- Maak een afdruk met de knop Print.

Op zaterdagmiddag wil de familie picknicken. De picknick wordt verzorgd door het recreatiepark. De familie heeft een aantal eisen waarmee rekening gehouden moet worden. Pas de inhoud van de standaard-picknickmand aan zodat deze geschikt is voor de familie.

### **Wat heb je nodig**

- het bestand vr\_picknick\_bb

### **Uitvoering**

- Open het bestand vr\_picknick\_bb en sla het op als vr\_picknick\_bb [jouw naam].
- Klik op de knop Uitleg en lees de informatie.

### **Aanwijzingen**

- De standaard-picknickmand die in het bestand staat, kun je aanpassen aan de eisen van de familie.
- In de picknick-menukaart in het bestand staan de vijf groepen met alle beschikbare gerechten voor de picknickmand. De ingrediënten van de gerechten zijn ook vermeld.
- De picknickmand moet het volgende bevatten:
  - 1 broodje met vlees
  - 1 sandwich met vis
  - 1 mini-wrap vegetarisch
  - 1 salade met vis
  - 1 zoet gerecht
- In verband met de heftigheid van allergieën binnen de familie mogen er in de mand **geen** gerechten met citrusfruit, ananas of noten zitten.

### **Als je klaar bent**

- Maak een afdruk met de knop Print.

De familie gaat op zondag wandelen. Ze willen een wandelroute volgen met een gids om de omgeving te zien.  
Kies een geschikte wandelroute.

### **Wat heb je nodig**

- de kaart met wandelroutes op de volgende pagina
- het bestand vr\_wandelroute\_bb

### **Uitvoering**

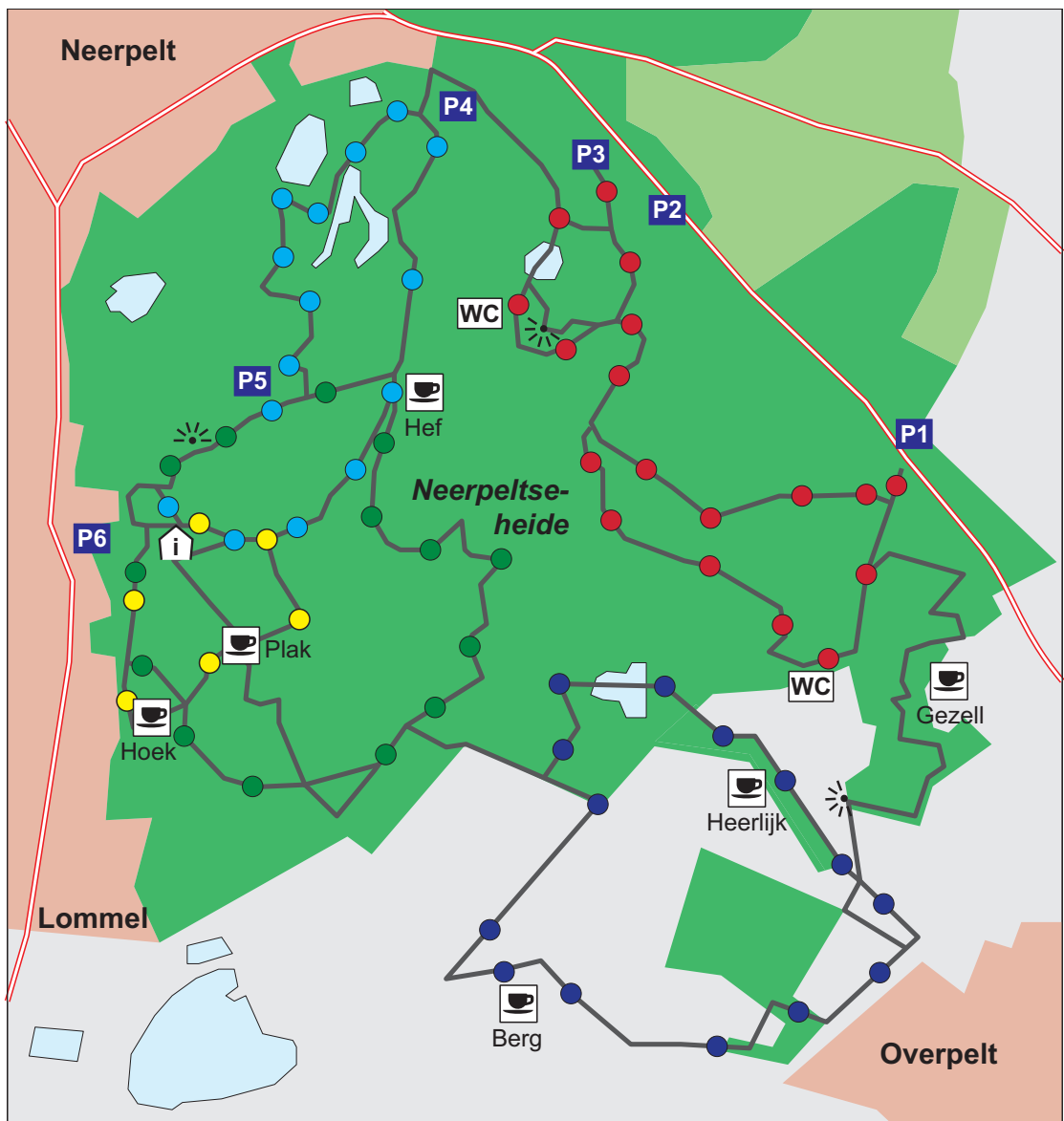
- Bekijk de kaart met legenda en verschillende wandelroutes.
- Open het bestand vr\_wandelroute\_bb en sla het op als vr\_wandelroute\_bb [jouw naam].
- Beantwoord de vraag in het bestand.
- Klik op de knop Verder.
- Daarna opent zich nog een werkblad met enkele vragen. Beantwoord ook deze vragen in het bestand.

### **Aanwijzingen en eisen**

- De familie wandelt maar drie tot vier km per uur omdat de gids onderweg vaak stilstaat om te vertellen over de omgeving en de dieren.
- In totaal willen ze ongeveer twee uur onderweg zijn, inclusief een pauze van 30 minuten.
- De route moet ook langs water lopen.
- Ze willen pauzeren bij een horecagelegenheid die ongeveer halverwege de wandelroute ligt.
- De wandeling start bij een P.

### **Als je klaar bent**

- Maak een afdruk met de knop Print.



Legenda:

grondgebruik

- bos
- akker/weiland
- water
- bebouwing
- P parkeerplaats

i bezoekerscentrum  
(met toiletgebruik)

☀ uitkijkpunt

☕ horeca

verharde weg

onverharde weg

recreatieve paden

wandelroute A 4,5 km

wandelroute B 2,5 km

wandelroute C 4,6 km

wandelroute D 4,8 km

wandelroute E 4,9 km





De familie Poort heeft voor de vrijdagavond nog geen diner gereserveerd. Je leidinggevende ziet in de agenda van het restaurant dat er die avond nog veel ruimte is in het restaurant. Zij komt met het voorstel om een e-mail te sturen met een aantrekkelijk aanbod voor de familie:

*Een informeel driegangendiner in de Brasserie van het recreatiepark.  
De prijs bedraagt normaal € 30,00 per couvert.  
Speciaal aanbod: € 27,50 per couvert met een gratis welkomstdrankje.*

Jij krijgt de opdracht om de e-mail op te stellen.

### **Wat heb je nodig**

- het bestand vr\_e-mail\_bb

### **Uitvoering**

- Open vr\_e-mail\_bb en sla het op als vr\_e-mail\_bb [jouw naam].
- Lees de aanwijzingen en eisen.
- Schrijf de e-mail.

### **Aanwijzingen en eisen**

- Stel een e-mailbericht op in correct Nederlands en met een zakelijk karakter.
- Maak gebruik van de contactgegevens op pagina 3 in de inleiding.
- Gebruik het juiste e-mailadres.
- Noteer een passend onderwerp.
- Gebruik de juiste aanhef.
- Geef in de inleiding een korte verwijzing naar de reservering voor het weekend.
- Promoot het speciale aanbod voor het restaurant op vrijdagavond.
- Vraag om een reactie vóór 20 juni 2019.
- Laat weten dat ze met jou contact op kunnen nemen als ze nog vragen hebben.
- Vermeld de contactgegevens van De Vijf Heuvelen.
- Sluit het bericht zakelijk af.

### **Als je klaar bent**

- Maak een afdruk van het document.

De bedrijfsresultaten van De Vijf Heuvelen over 2018 zijn bekend. De resultaten zijn uitgesplitst in logies, catering en picknick. In deze opdracht beantwoord je enkele vragen over deze bedrijfsresultaten.

**Wat heb je nodig**

- het bestand vr\_bedrijfsresultaten\_bb

**Uitvoering**

- Open het bestand vr\_bedrijfsresultaten\_bb en bekijk de informatie.
- Noteer je antwoorden op de vragen hieronder.

vraag 1

In welke twee maanden is de omzet voor de picknick het hoogst?

.....

vraag 2

Geef een reden waarom in deze maanden de omzet het hoogst is.

.....

vraag 3

De verkoopprijs per picknickmand is € 10,00 per stuk.

Wat was de afzet van de picknick in de maanden maart-april?

.....

vraag 4

Hoeveel brutowinst heeft De Vijf Heuvelen in 2018 gemaakt met de catering?

.....

vraag 5

Hoeveel nettowinst heeft De Vijf Heuvelen in 2018 gemaakt met de catering?

.....

**Als je klaar bent**

Sluit het bestand.

De familie Poort is gearriveerd op het recreatiepark. Maar nu is er een probleem: de activiteit stormbaan die de familie had gereserveerd, kan niet doorgaan omdat het materiaal stuk is.

De heer/mevrouw Poort is gevraagd om naar de receptiebalie te komen om dit probleem te bespreken en op te lossen.

Jij gaat dit gesprek voeren.

In dit gesprek bied je een keuze uit twee vervangende activiteiten.

### **Wat heb je nodig**

- de bijlage: een flyer over vlot bouwen en suppen

### **Uitvoering**

- Lees de informatie in de flyer over de vervangende activiteiten goed door.
- Lees de aanwijzingen.
- Bereid het gesprek voor; je mag hiervoor een kladblaadje gebruiken.
- De examinerator nodigt je uit voor het gesprek.
- Voer het gesprek op professionele wijze.

### **Aanwijzingen**

- Begroet de heer/mevrouw Poort.
- Leg aan de heer/mevrouw Poort uit waarom de activiteit stormbaan niet door kan gaan.
- Geef aan dat er een keuze is uit twee vervangende activiteiten.
- Leg de activiteit vlot bouwen en de activiteit suppen kort uit. Je mag de flyer hierbij gebruiken.
- Beantwoord de vragen die gesteld worden.
- Laat de heer/mevrouw Poort een keuze maken uit vlot bouwen of suppen.
- Herhaal de keuze van de heer/mevrouw Poort om te controleren of je het goed begrepen hebt.
- Sluit het gesprek op een professionele manier af.

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