

gedurende 120 minuten

profielvak E&O – CSPE GL

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 7 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 50 punten te behalen.

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

Overzicht examen

Het CSPE bestaat uit drie onderdelen.

In het overzicht staat hoeveel punten je per onderdeel kunt behalen en welke opdrachten je gaat uitvoeren in dit onderdeel.

onderdeel A	50 punten	<ul style="list-style-type: none">– een deelnemerslijst maken– een mailbox ordenen– e-mails opstellen– een actie- en besluitenlijst opstellen– een personeelsbestand bijwerken– een medewerker beoordelen– een minitoets maken
onderdeel B	35 punten	
onderdeel C	15 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.

GoSport organiseert een ledendag op 29 juni 2019. Er zijn al een paar aanmeldingen per mail binnengekomen. De deelnemerslijst voor deze dag moet nog gemaakt worden.

7p 1 Maak de deelnemerslijst.

Wat heb je nodig

- de informatie over de ledendag en de aanmeldingen op de volgende pagina's
- het Excelbestand vb_deelnemerslijst_gl

Voordat je begint

- Bekijk de informatie over de ledendag en de aanmeldingen op volgende pagina's.
- Open het bestand en sla het op als vb_deelnemerslijst_gl_[jouw naam].

Uitvoering

- Maak de deelnemerslijst, houd je aan deze richtlijnen:
 - De deelnemerslijst bestaat in totaal uit 21 rijen en 8 kolommen (exclusief de titel).
 - Geef alle cellen van de deelnemerslijst een zichtbare rand.
 - Zet alle gegevens in de deelnemerslijst in lettertype Tahoma.
 - Zet een passende titel boven de deelnemerslijst. Centreer de titel en maak hem vet. Gebruik tekengrootte 12.
 - Geef de kolommen deze titels: nummer, voornaam, achternaam, e-mailadres, ochtendprogramma, middagprogramma, dieetwensen en totaalbedrag.
 - Zet elke kolomtitel in tekengrootte 11 en maak de titels vet.
 - Zet in de eerste kolom 'nummer' in elke rij een nummer zodat je weet hoeveel aanmeldingen er zijn. Begin bij nummer 1.
 - Centreer de nummers in de eerste kolom.
 - Lijn alle andere cellen links uit.
 - Zet de gegevens in de kolommen in tekengrootte 10.
- Verwerk de aanmeldingen die tot nu toe zijn binnengekomen in de deelnemerslijst. Maak de kolommen breder zodat alle informatie zichtbaar is.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

LEDENDAG GOSPORT 29 JUNI 2019

De jaarlijkse ledendag van GoSport komt er weer aan! Op zaterdag 29 juni 2019 zijn er activiteiten gepland in de ochtend en in de middag. In de tabel hieronder staat een overzicht van de activiteiten. De hele dag zijn er sportinstructeurs en personal trainers aanwezig die jouw vragen kunnen beantwoorden of je kunnen helpen met een trainingsschema. Verder is er 's middags een lunch en 's avonds een diner.

Kosten ledendag (exclusief het bedrag voor de ochtend- en/of middagactiviteiten):

- met lunch en avondmaaltijd: € 15,00 per persoon
- met alleen lunch: € 10,00 per persoon
- met alleen avondmaaltijd: € 12,00 per persoon
- zonder lunch/avondmaaltijd: kosten van de activiteit(en)

inschrijven

Stuur vóór 15 juni 2019 een mail naar info@gosport.nl. Zet in de mail aan welke activiteit je wilt meedoen, of je gebruik wilt maken van de lunch en/of het diner en of je eventuele dieetwensen hebt.

ochtendactiviteiten	middagactiviteiten
Hardlopen voor beginners Onder begeleiding van een ervaren trainer kennismaken met hardlopen. Kosten: € 5,00.	Yoga in de buitenlucht Ontspanning en sporten combineren in de buitenlucht. Kosten: € 5,00.
Hardlopen voor gevorderden Werk aan je hardlooptechniek en krijg tips om je prestaties te verbeteren. Voor deze activiteit moet je 5 km zonder pauze kunnen hardlopen. Kosten: € 5,00.	Suspension-training Een nieuwe trainingmethode met oefeningen waarbij het eigen lichaam gebruikt wordt als gewicht. Kosten: € 7,50.
High-intensity-training Kort en explosief trainen afgewisseld met periodes van rust. Kosten: € 7,50.	Krachttraining Fitness in de buitenlucht. Train je spieren met behulp van hekjes, bankjes, brugleuningen en stoepranden. Kosten: € 7,50.
Obstacle-training Buiten op een parcours werk je een intensieve training af. Kosten: € 10,00.	

aanmeldingen ledendag

Van veldhuisanouk@outlook.com
Aan info@gosport.nl
Verzonden 14 april 2018
Onderwerp Aanmelding ledendag

Beste medewerker van GoSport,

Graag meld ik me aan voor de ledendag. Ik doe graag mee aan het hardlopen voor gevorderden en yoga in de buitenlucht. Ik eet graag 's middags en 's avonds mee en heb geen dieetwensen.

Ik heb er nu al zin in!

Groetjes,
Anouk Veldhuis

Van wim.hendriksen@gmail.com
Aan info@gosport.nl
Verzonden 16 april 2018
Onderwerp Aanmelding

Beste medewerker,

Ik meld me door middel van deze e-mail aan voor de ledendag. Ik doe graag mee aan de suspension-training en het hardlopen voor beginners. Ik lunch mee en eet glutenvrij.

Tot dan!

Groeten,
Wim Hendriksen

Van jorisb@hotmail.com
Aan info@gosport.nl
Verzonden 16 april 2018
Onderwerp Aanmelding jaarlijkse ledendag

Beste medewerker,

Graag meld ik me aan voor de jaarlijkse ledendag van GoSport.

Ochtend: High-intensity-training

Middag: Krachttraining

Ik neem geen deel aan de lunch en ook niet aan het diner.

Groeten, Joris Boet

Jort de Graaf, administratief medewerker bij GoSport, ontvangt e-mails van leveranciers, leden en personeel. Hij heeft jou gevraagd om hem te helpen met het ordenen van de e-mails in zijn mailbox.

4p 2 Orden de mailbox.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vb_mailbox_gl

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vb_mailbox_gl_[jouw naam].
- Lees onder de knop Uitleg hoe het bestand werkt.

Uitvoering

- Jort heeft zes nieuwe e-mails in zijn Postvak IN.
- Hij heeft een map voor e-mails van leden, een map voor e-mails van leveranciers en een map voor e-mails van personeel.
- Lees de zes nieuwe e-mails en verplaats de e-mails naar de juiste map. E-mails met reclame moet je naar Verwijderde items verplaatsen.
- Je hoeft de e-mails niet te beantwoorden.
- Maak in Postvak IN een nieuwe map aan met de naam Overig.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

GoSport heeft ook een zaal voor vergaderingen. Volgende week heeft Annemiek een vergadering bij GoSport. Hiervoor moeten catering en andere benodigheden geregeld worden.
Jij gaat twee e-mails opstellen om deze vergadering te organiseren.

7p 3 Stel de twee e-mails op.

Wat heb je nodig

- de e-mail op de volgende pagina
- het Wordbestand vb_e-mail_gl. Dit bestand bestaat uit twee pagina's.

Voordat je begint

- Lees de e-mail van Annemiek op de volgende pagina.
- Open het bestand en sla het op als vb_e-mail_gl_[jouw naam].

Uitvoering

- Stel de twee e-mails op zoals Annemiek je vraagt. Gebruik de twee e-mailvensters in het bestand. Houd je aan deze eisen:
 - Alle informatie die je van Annemiek ontvangt, verwerk je in de e-mails.
 - De e-mail naar de cateraar is zakelijk en die naar jouw collega Pascal informeel.
 - Gebruik volledige en duidelijke zinnen in beide e-mails.
- In deze opdracht wordt ook je taalgebruik beoordeeld.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk van het bestand.

Van: Annemiek Verhulst <annemiek@gosport.nl>
Aan: receptie <receptie@GoSport.nl>
Datum: 07-05-2019
Onderwerp: catering en benodigdheden vergadering

Beste collega,

Op 28 mei 2019 hebben we van 11.00 uur tot 14.00 uur een vergadering inclusief lunch voor twaalf personen.

Wil jij bij onze cateraar twee broodjes en een glas jus d'orange per persoon bestellen? De bestelling willen we graag om 12.30 uur ontvangen.

De bestelling kun je doorgeven aan Koen van den Burg van Lekker Broodje via bestellen@lekkerbroodje.nl. Graag even om een bevestiging van deze bestelling vragen.

Zou je ook een e-mail willen sturen naar Pascal Datema

(pascal@gosport.nl) met daarin het verzoek om de zaal te reserveren en de benodigdheden te regelen? Ik heb een laptop en beamer nodig voor de presentatie. Verder moeten er voor alle deelnemers voldoende kopjes zijn voor koffie of thee. Voor twaalf personen heb je drie thermoskannen koffie en twee thermoskannen thee nodig.

Wil je mij in de CC zetten bij beide e-mails?

Alvast bedankt!

Groet,
Annemiek

GoSport heeft zojuist overleg gehad. Van dit overleg zijn notulen gemaakt, waarvan nog een actie- en besluitenlijst opgesteld moet worden.

6p 4 Stel de actie- en besluitenlijst op.

Wat heb je nodig

- het Word-bestand vb_actiebesluitenlijst_gl
- de notulen op de volgende pagina

Voordat je begint

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

Uitvoering

- Lees de notulen van het overleg.
- Zet de acties en besluiten uit de notulen in het bestand. Zet de actiepunten in de bovenste helft van de tabel en de besluiten in de onderste helft.
- Vul altijd het nummer van het agendapunt in waar het besluit of het actiepunt over gaat.
- Noteer bij elk actiepunt wie het gaat uitvoeren en wat de deadline is.
- Noteer bij besluiten de datum van het besluit.
- In de derde kolom vul je de initialen in van de persoon die de actie gaat uitvoeren. De initialen zijn de eerste letter van de voornaam en de eerste letter van de achternaam.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk van het bestand.

Notulen overleg woensdag 27 maart 2019

tijdstip: 16.30 - 17.15 uur

aanwezig: Flip Demandt, Henri Beuvers, Jackie de Vries, Remi de Groot, Claire van der Waal, Chris de Vries, Denise Grooteboer, Harry van Buuren

1 Mededelingen

Claire meldt dat ze per 1 juli GoSport gaat verlaten vanwege haar verhuizing naar de andere kant van het land.

2 Verbouwingsaanvraag

De aanvraag voor de verbouwing van het pand van GoSport loopt nog steeds, maar er moet nog een kleine wijziging doorgegeven worden. Henri meldt dit uiterlijk aanstaande maandag bij de gemeente.

3 Schoonmaakcontract

Er wordt een nieuw schoonmaakcontract afgesloten vanaf augustus 2019. Voorstel Remi: ondervraag onze leden hoe ze de schoonmaak vinden. Als dit positief wordt beoordeeld, kan het huidige contract verlengd worden. Remi stelt een vragenlijst op voor de leden en stuurt dinsdag 2 april een eerste opzet rond. Claire vraagt vóór 10 april offertes aan bij drie andere schoonmaakbedrijven.

4 Voedingsbegeleiding

Denise stelt voor om binnen GoSport meer aan voedingsbegeleiding te doen. Ze merkt dat hier behoefte aan is bij leden en denkt aan een boekje met gezonde recepten dat wekelijks verandert. Chris wil hier samen met haar over nadenken. Bij de volgende vergadering presenteren ze een plan.

5 Gevonden voorwerpen

Jackie geeft aan dat gevonden voorwerpen op meerdere plekken bewaard worden. Zij zal er daarom voor zorgen dat er uiterlijk over twee weken een bak en registratielijst voor de gevonden voorwerpen bij de receptie liggen.

6 Verplicht gebruik handdoek

Een aantal leden maakt zonder handdoek gebruik van de fitnessapparatuur. Dit is om hygiënische redenen niet toegestaan. Remi zal morgen de fitnessinstructeurs vragen of zij de betreffende leden wijzen op de bedrijfsregel van het gebruiken van een handdoek.

7 Wat verder ter tafel komt

Flip meldt dat alle sportinstructeurs dit jaar verplicht een EHBO-cursus moeten volgen. Hierover volgt binnenkort meer informatie.

De volgende vergadering is op woensdag 10 april 2019.

In het personeelsbestand van GoSport vind je gegevens van de huidige werknemers. Dit bestand moet voor de maand september 2019 nog bijgewerkt worden. Daarnaast moet nog bepaald worden welke medewerkers een felicitatiekaart ontvangen voor hun verjaardag of werkjubileum.

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
12 minuten of minder én minimaal drie punten voor de inhoud	2
meer dan 12 minuten en/of minder dan drie punten voor de inhoud	0

7p **5** Werk het personeelsbestand bij.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vb_personeelsbestand_gl
- de e-mails op de volgende twee pagina's

Voordat je begint

- Lees de e-mails op de volgende pagina's.
- Open het bestand en sla het op als vb_personeelsbestand_gl_[jouw naam].

Uitvoering

- Druk in het bestand op de knop Start om te beginnen met de opdracht.
- Verwerk de wijzigingen uit de e-mails in het personeelsbestand.
- Sorteert de medewerkers op volgorde van datum dat zij in dienst kwamen (van oud naar nieuw).
- Kies in de tabel onder het personeelsbestand de werknemers die in de maand september 2019 een felicitatiekaart moeten krijgen en kies de reden:
 - Eén keer per maand stuurt GoSport felicitatiekaarten naar werknemers die in die maand jarig zijn en naar werknemers die in die maand 10 of 12,5 jaar in dienst zijn. Voor de maanden tot en met augustus 2019 is dit al voorbereid.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

GOSPORT	pagina 1 van 1
Van: Annemiek Verhulst <annemiek@gosport.nl> Aan: werknemer <werknemer@GoSport.nl> Onderwerp: FW: wijziging	
<p>Hoi,</p> <p>Wil jij onderstaande wijziging verwerken in het personeelsbestand? En wil je dan meteen werknemer met burgerservicenummer 3419748742 uit de lijst verwijderen? Deze werknemer is onlangs uit dienst gegaan.</p> <p>Groet, Annemiek</p>	
Van: Harry Beer Aan: Annemiek Verhulst Onderwerp: wijziging	
<p>Beste Annemiek, Mijn postcode staat verkeerd in de lijst. Dit moet 6894 DN zijn. Groeten Harry</p>	

GOSPORT	pagina 1 van 1
Van: Annemiek Verhulst <annemiek@gosport.nl> Aan: werknemer <werknemer@GoSport.nl> Onderwerp: FW: nieuw e-mailadres	
<p>Hoi, Wil jij deze wijziging doorvoeren?</p> <p>Groet, Annemiek</p>	
Van: Marie de Wit Aan: Annemiek Verhulst Onderwerp: nieuw e-mailadres	
<p>Dag Annemiek, Mijn e-mailadres is veranderd naar: mariedewit@gmail.com. Graag ontvang ik alle mail van GoSport op dit adres. Kun jij dit aanpassen in het personeelsbestand? Groet, Marie</p>	

Van: Annemiek Verhulst <annemiek@gosport.nl>
Aan: werknemer <werknemer@GoSport.nl>
Onderwerp: FW: Datum indiensttreding

Hoi,
Wil jij de wijziging van Els verwerken?
Groet,
Annemiek

Van: Els Hut
Aan: Annemiek Verhulst
Onderwerp: Datum indiensttreding

Goedemorgen Annemiek,
Ik zag dat mijn datum van indiensttreding niet klopt. De juiste datum is
1 februari 2011. Pas jij dit aan?
Alvast bedankt.
Groet, Els Hut

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

4p 6 Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_filmfragment_EO_gl
- de Regels medewerkers GoSport

Voordat je begint

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

Uitvoering

- Beantwoord na het kijken de vragen op de volgende pagina.
- 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 vragen 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 correct op?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 2

Vraagt de medewerker goed door op de vragen van de beller?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 3

Was de medewerker tijdens het hele gesprek beleefd?

ja nee

uitleg:

.....

.....

Let op: de laatste vraag van deze opdracht staat op de volgende pagina.

vraag 4

Wat had de medewerker beter kunnen doen? Noem twee verbeterpunten.
Gebruik andere voorbeelden dan bij de vorige vragen.

1

.....

.....

2

.....

.....

15p 7 Maak de minitoets bij onderdeel A.

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