

gedurende 100 minuten

profielvak E&O – CSPE KB

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">– een personeelsbestand bijwerken– een deelnemerslijst maken– een mailbox ordenen– een actielijst maken– een medewerker beoordelen
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 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 werknemers 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
15 minuten of minder én minimaal drie punten voor de inhoud	2
meer dan 15 minuten en/of minder dan drie punten voor de inhoud	0

7p 1 Werk het personeelsbestand bij.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vb_personeelsbestand_kb
- de e-mails op de volgende pagina

Voordat je begint

- Lees de hele opdracht en de e-mails op de volgende pagina.
- Open het bestand en sla het op als vb_personeelsbestand_kb_[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 werknemers 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: aanpassing
<p>Hoi,</p> <p>Wil jij onderstaande mail verwerken? En wil je ook werknemer met burgerservicenummer 3419748742 uit de lijst verwijderen? Deze werknemer is onlangs uit dienst gegaan.</p> <p>Groet, Annemiek</p>	
<p>Van: Teddy van Laak Aan: Annemiek Verhulst Onderwerp: aanpassing</p> <p>Goedemorgen Annemiek, Ik heb mijn e-mailadres veranderd naar: teddy.vanlaak@mail.nl. Kan dit in het personeelsbestand worden aangepast? Groet, Teddy</p>	

GOSPORT	pagina 1 van 1
Van:	Annemiek Verhulst <annemiek@gosport.nl>
Aan:	werknemer <werknemer@gosport.nl>
Onderwerp:	FW: nieuw adres
<p>Hoi,</p> <p>Wil jij dit aanpassen?</p> <p>Groet, Annemiek</p>	
<p>Van: Chenoa Basman Aan: Annemiek Verhulst Onderwerp: nieuw adres</p> <p>Dag Annemiek,</p> <p>Hierbij geef ik je mijn nieuwe adres door, waar ik vanaf begin volgende maand woon: Gravekamp 18 6851 HM Huissen</p> <p>Groetjes, Chenoa</p>	

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

8p 2 Maak de deelnemerslijst.

Wat heb je nodig

- de aanmeldingen op de volgende pagina
- het Excelbestand vb_deelnemerslijst_kb

Voordat je begint

- Bekijk de aanmeldingen op de volgende pagina.
- Open het bestand en sla het op als vb_deelnemerslijst_kb_[jouw naam].

Uitvoering

- Maak de deelnemerslijst, houd je aan deze richtlijnen:
 - Zet een passende titel in het midden bovenaan en maak de titel vet.
 - De deelnemerslijst bestaat in totaal uit 22 rijen en 6 kolommen. Dit is inclusief de titel en kolomtitels. Nummer de rijen in kolom A van 1 tot en met 20.
 - Zet alle tekst in lettertype Arial, tekengrootte 11.
 - Geef de kolommen deze titels:

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

- Maak alle kolomtitels vet.
- Lijn alle cellen links uit, behalve de titel bovenaan.
- Zorg dat de deelnemerslijst een dikke kaderrand heeft.
- Zorg dat alle tekst in de kolommen goed leesbaar is.
- Verwerk de aanmeldingen in het bestand.
- 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 vriendendag

Van veldhuisanouk@outlook.com
Aan info@gosport.nl
Verzonden 11 mei 2019
Onderwerp aanmelding vriendendag

Beste medewerker van GoSport,

Graag meld ik me aan voor de vriendendag. Ik neem Paula Jansen mee.
We willen allebei meedoen aan yoga in de buitenlucht.
Tot 29 juni!

Groetjes,
Anouk Veldhuis

Van m.dewinter@kpn.nl
Aan info@gosport.nl
Verzonden 26 mei 2019
Onderwerp aanmelding

Goedemiddag,

Wat leuk, zo'n vriendendag! Ik meld me door middel van deze e-mail aan en ik neem Inge de Winter mee. Zij wil graag meedoen met de obstacle-training en ik met hardlopen voor beginners.

Tot dan!
Groeten,
Mats de Winter

Jort de Graaf is administratief medewerker bij GoSport. Hij 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.

5p 3 Orden de mailbox van Jort.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vb_mailbox_kb

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vb_mailbox_kb_[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.
- Maak in Postvak IN een nieuwe map aan met de naam Overig.
- Je hoeft de e-mails niet te beantwoorden.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

GoSport heeft zojuist overleg gehad. Van dit overleg zijn notulen gemaakt, waarvan jij een actielijst gaat maken.

5p 4 Maak de actielijst.

Wat heb je nodig

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

Voordat je begint

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

Uitvoering

- Lees de notulen.
- Neem de actiepunten uit de notulen over in het bestand:
 - Vul het nummer van het agendapunt in en noteer waar het actiepunt over gaat.
 - Noteer in de derde kolom wie het actiepunt gaat uitvoeren en in de laatste kolom wat de deadline is.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk van het bestand.

Notulen

datum overleg:	1 april 2019
tijdstip:	11:00 uur – 11:30 uur
aanwezig:	Youssef Aichaoui, Monique Verdongen, Kees Verschuur, Fatma Bimas, Cindy Vermeulen, Kees Pol
afwezig:	Maartje de Rooy
voorzitter:	Youssef Aichaoui
notulist:	Kees Verschuur

1 Mededelingen

Maartje is vandaag ziek. Kees maakt daarom vandaag de notulen.

2 Schoonmaakcontract

Er wordt een nieuw schoonmaakcontract afgesloten vanaf augustus 2019. Voorstel Monique: ondervraag onze leden hoe ze de schoonmaak nu vinden. Als dit positief wordt beoordeeld, kan het huidige contract verlengd worden. Monique stelt een korte vragenlijst op voor de leden en stuurt maandag 8 april een eerste opzet rond. Cindy vraagt uiterlijk 10 april offertes aan bij drie andere schoonmaakbedrijven.

3 Omzet shop

Fatma meldt dat de omzet van de shop het eerste kwartaal van 2019 8% hoger is ten opzichte van het eerste kwartaal van 2018. Om dit zo te houden, wil Fatma graag meer reclame maken in de wijk. Dan komen mogelijk omwonenden die geen lid zijn, ook naar de shop voor sportmaterialen. Fatma en Youssef plannen hierover uiterlijk 7 april een overleg in.

4 Voedingsbegeleiding

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

5 Wat verder ter tafel komt

Personal trainer Sofie heeft vorige week een zoon gekregen. GoSport geeft een cadeau namens alle medewerkers. Kees Verschuur bestelt uiterlijk morgen een bos bloemen en een cadeaubon, die bij haar bezorgd zullen worden.

Einde vergadering. De volgende vergadering is op 15 april 2019.

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

5p 5 Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_filmfragment_EO_kb
- de Regels medewerkers GoSport

Voordat je begint

- Lees de Regels medewerkers GoSport 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 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 op een beleefde manier op?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 2

Gedraagt de medewerker zich tijdens het hele gesprek netjes?

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 twee verbeterpunten.
Gebruik andere voorbeelden dan bij de vorige vragen.

1

.....

2

.....

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