

Examen VMBO-BB

2021

versie blauw, onderdeel **A**

profielvak-cspe E&O – BB

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 100 minuten.

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.

opdrachten onderdeel A

- een planning maken
- deelnemerslijsten maken
- een medewerker beoordelen
- werkzaamheden bij de servicebalie uitvoeren
- een uitnodiging maken

Inleiding



Welkom bij tuincentrum Groenhof! Fijn dat je ons team komt versterken. Ons tuincentrum is gevestigd buiten het centrum van Beuningen, een plaats vlak bij Nijmegen. Wij zijn gemakkelijk bereikbaar en hebben voldoende (gratis) parkeerplaatsen.

Tuincentrum Groenhof heeft een breed assortiment, klanten vinden in onze winkel artikelen voor huis, tuin en dier. Uiteraard kan een klant zijn aankopen bij ons ook online doen.

De directie van tuincentrum Groenhof vindt het belangrijk dat alle medewerkers meerdere taken kunnen uitvoeren. De leidinggevende zorgt ervoor dat iedere medewerker elke dag weer andere dingen te doen heeft, zodat iedereen gemotiveerd en breed inzetbaar blijft. Jij gaat voor week 27 de werkplanning invullen voor donderdag 8 juli en vrijdag 9 juli.

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

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

6p 1 Maak de planning.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vb_werkplanning_bb verderop in deze opdracht:
- de personeelslijst van de afdeling bloemen
- de instructie werkplanning

Voordat je begint

- Lees de opdracht door voordat je op Start klikt in het bestand.
- Open het bestand en sla het op als vb_werkplanning_bb_jouw naam.
- Lees onder de knop Uitleg hoe je het bestand moet invullen.
- Op zowel donderdag als vrijdag zijn al twee taken ingepland.

Uitvoering

- Lees de instructie werkplanning en bekijk de personeelslijst afdeling bloemen.
- Bekijk het bestand vb_werkplanning_bb.
- Vul de namen van de juiste medewerkers bij de juiste taken op donderdag 8 juli en vrijdag 9 juli in; op beide dagen zijn al twee taken ingepland.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

PERSONEELSLIJST AFDELING BLOEMEN

naam	geslacht	functie	geboortedatum	rijbewijs
Yannick Boogert	man	medewerker	05-10-1960	✓
Jeroen Cor	man	medewerker	05-06-1969	✓
Patrick Franzen	man	medewerker	16-05-1993	✓
Noa de Jong	vrouw	leidinggevende	19-12-1987	✓
Pascal Kamper	man	leidinggevende	11-09-1973	✓
Milou Schooneman	vrouw	medewerker	30-01-1999	✓
Stefan Terpstra	man	medewerker	02-12-2004	-

INSTRUCTIE WERKPLANNING

taak	afpraak
<i>algemeen</i>	
naar bloemenveiling Aalsmeer	Deze taak moet iedere weekdag (maandag tot en met vrijdag) uitgevoerd worden. Om deze taak uit te kunnen voeren moet een medewerker in het bezit zijn van een rijbewijs. Deze taak wordt niet door een leidinggevende uitgevoerd.
bloemschikken	Een medewerker mag één keer per dag, maximaal 3 uur achter elkaar bloemschikken. De rest van de dag moeten andere medewerkers op bloemschikken ingepland worden.
teamvergaderingen	worden op donderdag geleid door Noa, op vrijdag door Pascal
<i>aanvullende informatie</i>	
inventariseren voorraad	wordt altijd door Stefan gedaan
bloemschikken / spiegelen winkel	op donderdag Jeroen niet inzetten op deze taken
tuinafval verwerken	wordt altijd door Yannick gedaan
afhandelen van leveranciers	worden altijd door Milou of Stefan afgehandeld

Tuincentrum Groenhof organiseert een workshop 'Groene vingers voor beginners'. De inschrijftermijn is verstreken. Het is jouw taak om de aanmeldingen te verwerken in deelnemerslijsten.

6p 2 Maak de deelnemerslijsten.

Wat heb je nodig

het Excelandocument vb_deelnemerslijst_groene_vingers_bb

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vb_deelnemerslijst_groene_vingers_bb_jouw naam.
- In het Excelbestand zijn drie werkbladen gemaakt:
 - het werkblad aanmeldingen, daarop staan de gegevens van de personen die zich aangemeld hebben
 - het werkblad ochtendgroep
 - het werkblad middaggroep

Uitvoering

Maak de deelnemerslijsten.

- Maak op het werkblad ochtendgroep de opmaak van de deelnemerslijst voor de ochtendgroep. Hou daarbij rekening met het volgende:
 - De deelnemerslijst moet kolommen hebben met de koppen voornaam, tussenvoegsel, achternaam en aanwezig, de opmaak moet gelijk zijn aan de kolomkoppen op het werkblad aanmeldingen.
 - Er kunnen maximaal vijf personen aan een workshop deelnemen (dit geldt ook voor de middaggroep).
 - De deelnemerslijst moet dezelfde opmaak hebben als het werkblad aanmeldingen.
 - Boven de deelnemerslijst moet staan: ochtendgroep Workshop Groene Vingers, de opmaak moet ook hier gelijk zijn aan de opmaak van de titel op het werkblad aanmeldingen.
- Maak vervolgens op het werkblad middaggroep de opmaak van de deelnemerslijst voor de middaggroep:
 - Kopieer de opmaak van de deelnemerslijst op het werkblad ochtendgroep naar het werkblad middaggroep.
 - Verander de titel in: middaggroep Workshop Groene Vingers.
 - Controleer of de opmaak van de deelnemerslijst voor de middaggroep gelijk is aan die van de ochtendgroep. Pas de opmaak van de deelnemerslijst voor de middaggroep aan als dat niet zo is.

vervolg uitvoering:

Vul de deelnemerslijsten in:

- Maak op basis van de gegevens op het werkblad aanmeldingen de ingevulde deelnemerslijst voor de ochtendgroep.
- Maak op basis van de gegevens op het werkblad aanmeldingen de ingevulde deelnemerslijst voor de middaggroep.
- Bij het afdrukken van de deelnemerslijsten moet de inhoud van alle cellen volledig zichtbaar zijn en moeten alle cellen een zwarte rand hebben. Pas de opmaak eventueel aan voordat je de deelnemerslijsten afdrukt.

Als je klaar bent

Maak een afdruk van de deelnemerslijsten.

Tuincentrum Groenhof vindt het belangrijk dat medewerkers hun eigen werkzaamheden en die van collega's kunnen beoordelen. Om medewerkers daarin te trainen gebruikt tuincentrum Groenhof filmfragmenten van een opleidingscentrum. In het filmfragment zie je een medewerker van een servicebalie een telefoongesprek voeren. Jij gaat deze medewerker beoordelen met behulp van een instructie.

4p 3 Beoordeel de medewerker.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_filmfragment_EO_bb
- de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek, je ontvangt die van de examinerator

Voordat je begint

Lees de instructie voor het voeren van een telefoongesprek en de vragen door.

Uitvoering

- Bekijk het filmfragment. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord na het kijken de vragen.
- Gebruik bij het beoordelen de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek.
- Geef steeds een uitleg bij je antwoord en gebruik daarbij een voorbeeld uit het filmfragment.

vraag 1

De medewerker wil vaststellen welke werkzaamheden de beller zou kunnen doen.

Stelt de medewerker hiervoor de juiste vraag?

ja nee

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

vraag 2

De medewerker weet een vraag van de beller niet te beantwoorden.

Reageert de medewerker hierbij op een juiste manier?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 3

De beller kan niet alle informatie onthouden.

Reageert de medewerker hierbij op een juiste manier?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 4

Heeft de medewerker het gesprek op de juiste manier afgerond?

ja nee

uitleg:

.....

.....

Als je klaar bent

Lever de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek in bij de examinator.

Je werkt vandaag bij de servicebalie. Er zullen bezoekers aan de balie komen die gaan deelnemen aan de workshop 'Tuinonderhoud, Zomer'. Jij bent verantwoordelijk voor het correct ontvangen van deze bezoekers.

7p 4 Ontvang de bezoekers.

Wat heb je nodig

- instructie voor het ontvangen van bezoekers, verderop in deze opdracht
- bezoekregistratieformulier, dit is bij de balie aanwezig

Voordat je begint

- Je krijgt tien minuten de tijd om je voor te bereiden.
- Lees eerst de opdracht en de instructie voor het ontvangen van bezoekers door. Je mag alle documenten erbij houden tijdens de uitvoering van de opdracht.
- Als datum gebruik je de datum van vandaag, als tijd het tijdstip waarop je de opdracht uitvoert.

Uitvoering

Ontvang de bezoekers.

Als je klaar bent

Lever al je documenten in bij de examinerator.

INSTRUCTIE VOOR HET ONTVANGEN VAN BEZOEKERS Groenhof



- Heet een bezoeker aan de servicebalie welkom.
- Vraag de naam van een bezoeker en de reden voor zijn bezoek, als de bezoeker dat niet uit zichzelf aangeeft.
- Bij deelname aan een workshop:
 - Vul het bezoekregistratieformulier zo volledig mogelijk in.
 - Laat de bezoeker plaatsnemen in de wachtruimte en bied een kop koffie of thee aan.
 - Geef aan dat hij/zij vijf minuten voor aanvang van de workshop opgehaald zal worden.

Tuincentrum Groenhof organiseert elk seizoen workshops voor klanten. Vaste klanten krijgen een uitnodiging om zich voor de workshops aan te melden. Het sjabloon voor de uitnodiging is voor een groot deel al ingevuld, jij moet de uitnodiging afmaken.

7p **5** Maak de uitnodiging voor de workshops af.

Wat heb je nodig

- het Wordbestand vb_uitnodiging_workshops_bb
- de instructie voor het afmaken van de uitnodiging, verderop in deze opdracht
- de map met afbeeldingen vb_map_met_afbeeldingen_bb

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als vb_uitnodiging_workshops_bb_jouw naam.

Uitvoering

Maak de uitnodiging af op basis van de instructie.

Als je klaar bent

Maak een afdruk van de uitnodiging.

INSTRUCTIE VOOR HET AFMAKEN VAN DE UITNODIGING



Vul de gegevens die ontbreken in het sjabloon in door de tekst in de grijze arceringen te vervangen. Verwijder de grijze arceringen.

Voeg bij elke workshop de juiste afbeelding toe. De afbeeldingen hebben de nummers die in het sjabloon genoemd worden.

Maak de tabel in het vak aanmeldstrook af:

- Zet in de eerste kolom in de verschillende rijen achtereenvolgens:
 - voornaam
 - achternaam
 - e-mailadres
 - telefoonnummer
 - workshop
- Pas de hoogte en de breedte van de cellen aan zodat ze groot genoeg zijn voor de klanten om de benodigde informatie in te schrijven.

De gegevens met betrekking tot de workshops:

	titel	workshopleider	datum en tijd
workshop 1	Insecten in de tuin	Janette Jansens	zaterdag 17 juli 2021 10.00 tot 14.00 uur
workshop 2	Tuinonderhoud, Zomer	Dirk van Straaten	zaterdag 24 juli 2021 13.00 tot 16.00 uur
workshop 3	Tuinfotografie	Samira Hussein	zaterdag 7 augustus 2021 10.00 tot 16.00 uur

Een afdruk van de uitnodiging moet op één pagina passen.

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