

Examen VMBO-GL

**2021**

versie blauw, onderdeel **A**

profielvak-cspe E&O – GL

opdrachten

Naam kandidaat \_\_\_\_\_ Kandidaatnummer \_\_\_\_\_

De richttijd voor dit onderdeel is 120 minuten.

Dit onderdeel bestaat uit 6 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 50 punten te behalen.

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

### **opdrachten onderdeel A**

- een planning maken
- een deelnemerslijst maken
- een medewerker beoordelen
- bezoekers ontvangen
- een uitnodiging maken
- een minitoets 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. De werkplanning voor donderdag en vrijdag moet nog worden afgemaakt.

*Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld.  
Zodra je in het bestand op Start drukt, gaat de tijd in.*

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\_gl 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 excelbestand en sla het op als vb\_werkplanning\_gl\_jouw naam.
- Lees onder de knop Uitleg hoe je het bestand moet invullen.

#### **Uitvoering**

- Lees de instructie werkplanning en bekijk de personeelslijst afdeling bloemen.
- Bekijk het bestand vb\_werkplanning\_gl.
- Vul de namen van de juiste medewerkers bij de juiste taken op donderdag en vrijdag in.

#### **Als je klaar bent**

Maak een afdruk met de knop Print.

**PERSONEELSLIJST AFDELING BLOEMEN**

naam	geslacht	functie / soort contract	geboortedatum
Yannick Boogert	man	vaste medewerker	05-10-1960
Jeroen Cor	man	vaste medewerker	05-06-1969
Patrick Franzen	man	vaste medewerker	16-05-1993
Hester Frederiks	vrouw	weekendhulp	01-02-2004
Noa de Jong	vrouw	leidinggevende	19-12-1987
Pascal Kamper	man	leidinggevende	11-09-1973
Sander Looman	man	weekendhulp	15-03-2005
Milou Schooneman	vrouw	vaste medewerker	30-01-1999
Stefan Terpstra	man	vaste medewerker	02-12-2004
Frits van Weezen	man	weekendhulp	28-11-2006

**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 18 jaar of ouder zijn. Deze taak mag maar één keer per week door een medewerker uitgevoerd worden.
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 geleid door een leidinggevende die op de betreffende dag al ingezet wordt
<i>aanvullende informatie</i>	
inventariseren voorraad	wordt altijd door Stefan of Hester gedaan
bloemschikken / spiegelen winkel	op donderdag Jeroen niet inzetten op deze taak
tuinafval verwerken	wordt altijd door Yannick of Sander gedaan
afhandelen van leveranciers	worden altijd door Milou of Stefan afgehandeld

Tuincentrum Groenhof organiseert regelmatig workshops. Jij gaat een standaard bestand maken voor deelnemerslijsten die voor alle toekomstige workshops gebruikt kunnen worden.

8p 2 Maak de standaard deelnemerslijst.

### **Wat heb je nodig**

- een leeg Excelbestand
- voor het logo het bestand vb\_logo\_groenhof\_gl


### **Voordat je begint**

Open een leeg Excelbestand en sla het op als vb\_standaarddeelnemerslijst\_gl\_jouwnaam.

### **Uitvoering**

Maak de standaard deelnemerslijst.

De eerste twee rijen en kolommen moeten er zo uitzien:

naam workshop		ochtendgroep / middaggroep*		Groenhof 
voornaam	tussenvoegsel	achternaam		aanwezig (ja/nee)

- Het in de eerste twee rijen gebruikte lettertype moet Arial zijn, tekengrootte 11.
- Gebruik voor het logo het bestand vb\_logo\_groenhof\_gl.

Voeg na de eerste twee rijen minimaal 15 rijen toe om de gegevens van de deelnemers in op te kunnen nemen. Zorg voor de volgende opmaak in deze rijen:

- lettertype Arial
- tekengrootte 10
- niet vet, niet cursief, niet onderstreept
- alle cellen een zwarte rand

Zet onder de lijst:

\*doorstrepen wat niet van toepassing is.

Test de opmaak door je eigen naam in de standaard deelnemerslijst op te nemen, op de afdruk moet je naam volledig zichtbaar zijn.

### **Als je klaar bent**

Maak een afdruk van de standaard deelnemerslijst.

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.

5p 3 Beoordeel de medewerker.

**Wat heb je nodig**

- het bestand vb\_filmfragment\_EO\_gl
- 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.

vraag 1

Je moet de medewerker in het filmfragment adviseren hoe ze de start van het gesprek kan verbeteren. Baseer je advies op de instructie voor het voeren van een telefoongesprek. Wat adviseer je de medewerker?

advies: .....

.....

.....

.....

vraag 2

In de kern van het gesprek kan de medewerker het beantwoorden van vragen nog verbeteren. Noteer op basis van het telefoongesprek en de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek twee adviezen die kunnen leiden tot verbetering.

advies 1: .....

.....

.....

advies 2: .....

.....

.....

vraag 3

Je moet ook aangeven dat de medewerker een aantal zaken tijdens het gesprek juist goed deed. Noteer één punt dat de medewerker aan het eind van het gesprek goed deed.

De medewerker deed aan het eind van het gesprek goed:

.....

.....

.....

**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.

8p 4 Ontvang de bezoekers.

### **Wat heb je nodig**

Verderop in deze opdracht:

- instructie voor het ontvangen van bezoekers

Bij de balie zijn aanwezig:

- bezoekersbadges
- bezoekregistratieformulier
- informatiebrochure tuincentrum Groenhof

### **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.



- begroet een bezoeker formeel
- bij vragen over het assortiment en/of klachten: schakel een medewerker van de betreffende afdeling in
- bij afspraken met een medewerker: neem contact op met de betreffende medewerker of afdeling
- bij deelname aan een workshop:
  - vul het bezoekregistratieformulier volledig in
  - overhandig de bezoeker een bezoekersbadge en de informatiebrochure tuincentrum Groenhof
  - 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
  - meld telefonisch bij de workshopleider dat er een deelnemer bij de servicebalie zit te wachten

Tuincentrum Groenhof organiseert elk seizoen workshops voor klanten. Vaste klanten krijgen een uitnodiging om zich voor workshops aan te melden. Er is een sjabloon voor de uitnodiging. Jij moet op basis van het sjabloon een uitnodiging maken.

8p **5** Maak de uitnodiging.

### **Wat heb je nodig**

- het Wordbestand vb\_uitnodiging\_workshops\_gl
- het Wordbestand bestand vb\_gegevensworkshops\_gl
- een map met afbeeldingen
- de instructie voor het afmaken van de uitnodiging, verderop in deze opdracht.

### **Voordat je begint**

- Open het bestand vb\_gegevensworkshops\_gl
- Open het bestand vb\_uitnodiging\_workshops\_gl en sla het op als vb\_uitnodiging\_workshops\_gl\_jouw naam.
- De uitnodiging moet gemaakt worden op basis van de instructie.

### **Uitvoering**

Maak de uitnodiging.

### **Als je klaar bent**

Maak een afdruk van de uitnodiging.



Vul de gegevens over de workshops in het sjabloon in, door de tekst in de grijze arceringen te vervangen. Verander het lettertype (Calibri) en de tekengrootte (9) in het sjabloon **niet**. Verwijder de grijze arceringen.

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

Zet in het vak aanmeldstrook een tabel:

- twee kolommen, vijf rijen
- in de eerste kolom in de opeenvolgende rijen:
  - voornaam
  - achternaam
  - e-mailadres
  - telefoonnummer
  - workshop
- De cellen in de tabel moeten groot genoeg zijn voor de klanten om de gewenste informatie in te schrijven.

Een afdruk van de uitnodiging moet op één pagina passen.

15p **6** Maak de minitoets bij onderdeel A.

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