

gedurende 100 minuten

profielvak E&O – CSPE KB

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen een uitwerkbijlage en digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 6 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">– uren verwerken– aantallen kantoorartikelen bijwerken– een personeelsbijeenkomst voorbereiden– een agenda opstellen– een planning maken– een medewerker beoordelen
onderdeel B	30 punten	
onderdeel C	30 punten	
onderdeel D	30 punten	

Inleiding



Leuk dat je bij Casa Store komt werken! Casa Store is een woonwinkel die alles heeft voor de inrichting van huis en tuin.

Je werkt in het filiaal in Arnhem. De adresgegevens zijn:

Casa Store Woonwinkels BV

filiaal Arnhem

Woonboulevard 1

6849 RT ARNHEM

Informatie voor nieuwe medewerkers

Casa Store heeft een breed assortiment van meubels en accessoires voor het inrichten van woonkamer, slaapkamer, badkamer, keuken en tuin.

Naast bekende merken heeft Casa Store een huismerk: Casa&Me. Zo heeft Casa Store voor elk budget een interessant aanbod van goede kwaliteit.

Casa Store heeft in elk filiaal een restaurant en een kinderopvang. Ook zijn er voldoende gratis parkeerplaatsen.

Casa Store heeft zes filialen verspreid over heel Nederland: Amsterdam, Assen, Arnhem, Maastricht, Rotterdam en Utrecht. Het hoofdkantoor en het distributiecentrum zijn gevestigd in Amsterdam.

Medewerkers bij Casa Store leveren elke week een overzicht met de gewerkte uren in. Ze zetten de gewerkte uren op urenbriefjes. Deze urenbriefjes verwerkt de secretariele medewerker in het digitale urenoverzicht.

5p 1 Verwerk de urenbriefjes.

Voordat je begint

- Bekijk de tabel met de toeslagen hieronder.
- Bekijk de urenbriefjes op de uitwerkbijlage.
- Open het Excelbestand vb_urenoverzicht_kb.
- Sla het bestand op als vb_urenoverzicht_kb_[jouw naam].

Uitvoering

- Vul op de urenbriefjes het aantal gewerkte uren in bij 0%, 50% of 100% in de kolom toeslagen.
- Verwerk de urenbriefjes van de medewerkers in het bestand. Voor iedere afdeling is een apart werkblad.
- Bereken de juiste urentotalen in het urenoverzicht.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print op het laatste werkblad.

	toeslagen		
<i>uren</i>	00.00 - 07.00	07.00 - 18.00	18.00 - 24.00
<i>dagen</i>			
maandag t/m vrijdag	50%	0%	50%
zaterdag	100%	50%	100%
zondag	100%	100%	100%

Op veel afdelingen van Casa Store is kantormateriaal nodig. Medewerkers kunnen deze materialen zelf uit een voorraadkast halen. Zij noteren op de uitgiftelijst hoeveel ze van elk materiaal hebben gepakt. Na twee periodes worden de lijsten van alle afdelingen verzameld en samengevoegd tot één lijst. Deze lijst wordt vervolgens gebruikt voor de nieuwe bestelling.

4p **2** Werk de aantallen kantoorartikelen bij.

Voordat je begint

- Open het pdf-bestand vb_mutaties_kb.
- Open het Excelbestand vb_kantoorartikelen_kb.
- Sla het bestand op als vb_kantoorartikelen_kb_[jouw naam].

Uitvoering

- Verwerk de mutaties van de twee periodes in het bestand.
- Maak met de Printknop op het werkblad totaal een afdruk. Sluit het bestand nog niet af.
- Vul de tabel op de volgende pagina in: neem het totaalverbruik per kantoorartikel over uit je bestand en noteer per kantoorartikel hoeveel je moet bestellen. Houd je aan het volgende:
 - Als het minimaal aantal kantoorartikelen is bereikt, moet Casa Store bestellen.
 - Casa Store bestelt tot het maximale aantal is bereikt.

interne bestellijst					
kantoorartikel	totaal begin periode 1	totaal-verbruik	minimaal aantal	maximaal aantal	aantal bestellen
pen	100		25	120	
potlood	80		20	100	
plakband	80		40	100	
nietjes	80		40	100	
paperclips (doosje)	50		25	80	
whiteboard stift - zwart	25		15	30	
whiteboard stift - rood	15		10	20	
whiteboard stift - groen	15		10	20	
memoblaadjes (blok)	65		15	80	

Op maandag 1 oktober 2018 organiseert Casa Store Arnhem voor alle personeelsleden een personeelsbijeenkomst in de kantine. Tijdens deze bijeenkomst viert Casa Store de jubilea van medewerkers die 12,5 jaar, 25 jaar of 40 jaar in dienst zijn.

3p 3 Bepaal welke medewerkers een jubileum vieren.

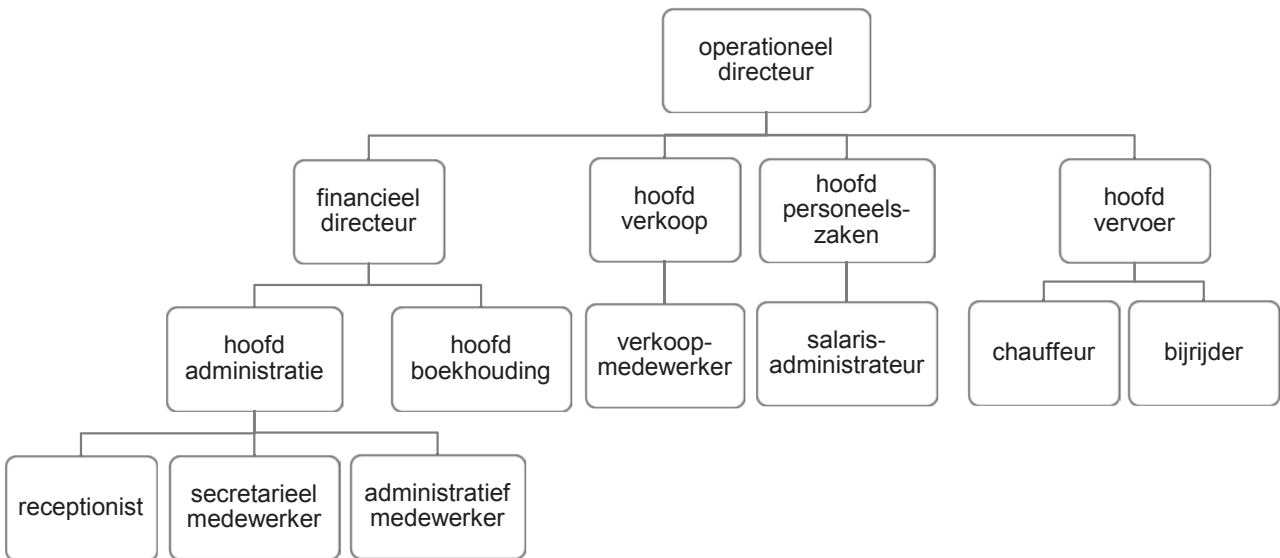
Voordat je begint

Open het Excelbestand vb_personeelsbestand_kb.

Uitvoering

- Zoek op welke medewerkers 12,5 jaar, 25 jaar of 40 jaar in dienst zijn.
- Vul die medewerkers hieronder in.
- De leidinggevenden van deze medewerkers geven tijdens de personeelsbijeenkomst een speech. Noteer hieronder daarom ook de namen van de leidinggevenden.
- Gebruik het organigram hieronder en het personeelsbestand.

Organigram Casa Store



naam medewerker	naam leidinggevende	jubileum (12,5 / 25 / 40 jaar)

Casa Store stelt voor personeelsbijeenkomsten altijd een agenda op. Voor de personeelsbijeenkomst van maandag 1 oktober 2018 in de kantine van Casa Store moet de agenda nog opgesteld worden.

6p 4 Stel de agenda op.

Voordat je begint

- Open een nieuw bestand in Word.
- Sla het bestand op als agenda_[jouw naam].

Uitvoering

- Stel de agenda op. Gebruik je uitwerking van de vorige opdracht.
- Zet de onderdelen van de agenda in deze volgorde:
 - inloop vanaf 16.00 uur met een hapje en een drankje (45 minuten)
 - de verkoopcijfers van het derde kwartaal van dit jaar door de financieel directeur (30 minuten)
 - de speeches voor de personeelsleden die een jubileum vieren (10 minuten per speaker)
 - de leidinggevenden van de jubilarissen geven de speech
 - het warm buffet (60 minuten)
- De agenda voldoet aan deze eisen:
 - een passende titel bovenaan gezet
 - de datum en de locatie van de bijeenkomst staan vermeld
 - de begintijden van de verschillende onderdelen staan vermeld
 - de begin- en eindtijd van de bijeenkomst staat vermeld
 - de namen van de speakers staan op de agenda; de speakers komen op alfabetische volgorde van hun achternaam aan het woord

Als je klaar bent

Maak een afdruk.

Casa Store heeft vaste medewerkers in dienst en kozo's: koopavonden-, zaterdag- en zondagkrachten. Kozo's werken in groep 1 of 2. Elke groep bestaat uit 5 verschillende afdelingen. De kozo's worden op wisselende tijden en dagen ingepland.

Voor zondag 19 juni moeten de kozo's nog ingepland worden.

Let op: Bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld. Voor deze opdracht heb je 25 minuten. Als je er langer over doet, haal je niet de 2 punten voor werktempo. Je kunt alleen punten voor werktempo halen als je minimaal 3 punten voor de uitvoering van de opdracht hebt gehaald.

7p 5 Maak de planning.

Voordat je begint

- Lees eerst de opdracht goed door en bekijk de beschikbaarheid van de kozo's op de volgende pagina.
- Open het Excelbestand vb_planning_kb.
- Sla het bestand op als vb_planning_kb_[jouw naam].
- Zodra je op start drukt, gaat de tijd in voor deze opdracht.

Uitvoering

- Plan de kozo's van groep 1 en 2 in.
- Houd rekening met de beschikbaarheid van de kozo's en met deze eisen:
 - De kozo's moeten beschikbaar zijn op de tijden die zijn aangegeven in de planning.
 - De kozo's werken alleen op de afdelingen binnen hun groep.
 - Sommige kozo's mogen binnen hun groep alleen maar op bepaalde afdelingen werken. Dit is voor iedere medewerker aangegeven.
 - Op de afdeling bergruimte en de afdeling keukens moeten de kozo's ingepland worden met de meeste werkervaring.
 - Op de afdeling keukens en op de afdeling woonkamer werken twee kozo's.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

naam	groep	afdelingen	beschikbaarheid			werkervaring Casa Store
			koopavond	zaterdag	zondag	
Fatima	1	decoratie, werkplek	17.00 - 21.00	09.00 - 16.00	09.00 - 15.00	0,5 jaar
John	1	alle	x	09.00 - 17.00	09.00 - 16.00	3 jaar
Susan	1	alle	17.00 - 21.00	11.00 - 17.00	09.00 - 17.00	4 jaar
Irene	1	keukens, eetkamer	x	x	09.00 - 16.00	4 jaar
Vincent	1	alle	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	2 jaar
Willem	1	alle	17.00 - 21.00	x	09.00 - 17.00	5 jaar
Piet	1	alle	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	11.00 - 17.00	4,5 jaar
Cas	2	alle	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	09.00 - 15.00	1,5 jaar
Hugo	2	bergruimte, woonkamer	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	x	4,5 jaar
Jennifer	2	textiel, slaapkamer	x	12.00 - 17.00	09.00 - 15.00	0,5 jaar
Margot	2	alle	x	12.00 - 17.00	09.00 - 16.00	3,5 jaar
Karel	2	alle	18.00 - 21.00	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	3,5 jaar
Pieter	2	alle	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	3 jaar
Jill	2	alle	18.00 - 21.00	x	09.00 - 17.00	2 jaar

5p 6 Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

Voordat je begint

- Lees de vragen hieronder goed door.
- Open het bestand vb_filmfragment_EO_kb.
- In het filmfragment zie je een secretariael medewerker die bij de klantenservice van Casa Store aan het werk is.

Uitvoering

- Bekijk het filmfragment. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord de vragen over het filmfragment. Geef steeds een uitleg bij je antwoord.

vraag 1

Nam de secretariael medewerker op de juiste manier de telefoon aan?

ja nee

Leg met een voorbeeld uit waarom je dat vindt.

.....
.....

vraag 2

Wat deed de secretariael medewerker **goed** tijdens het gesprek?
Noem twee voorbeelden. Geef een uitleg bij je antwoord.

1

.....

2

.....

vraag 3

Wat kan de secretarieel medewerker verbeteren?

Noem één verbeterpunt. Geef een uitleg bij je antwoord.

.....

.....

vraag 4

Welke handeling kan de secretarieel medewerker nu het best uitvoeren voordat zij de klant terugbelt?

Noem één handeling.

.....

.....

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