

Kantoorpraktijk

Proefexamen onderdeel 1



Beschikbare tijd totale proefexamen (onderdeel 1 + 2): 90 minuten

HET PROEFEXAMEN BESTAAT UIT 11 GENUMMERDE PAGINA'S, VERDEELD OVER 2 ONDERDELEN.

ONDERDEEL 1, pagina 1 t/m 5, waarin opgenomen:

- ✓ 5 MEERKEUZEVRAGEN, gericht op toetsing van kennis van het begrippenkader
- ✓ 8 OPEN VRAGEN (1 t/m 8), gericht op toetsing van kennis van en inzicht in de samenhang van het begrippenkader

ONDERDEEL 2, pagina 6 t/m 11, waarin opgenomen:

- ✓ 3 OPDRACHTEN (1 t/m 3), gericht op toetsing van kennis van en inzicht in de samenhang van het begrippenkader

BENODIGDE HULPMIDDELEN ONDERDEEL 1 en 2:

- ✓ pen
- ✓ kladpapier

EXTRA BENODIGDE HULPMIDDELEN ONDERDEEL 2:

- ✓ computer met toegang tot Word
- ✓ internet en e-mail
- ✓ toegang Outlook
- ✓ memystick

Richtlijnen voor de vaststelling van het eindcijfer

Het eindcijfer wordt afgerond op een geheel cijfer volgens de normale afrondingsregels (dus $5,49 = 5$; $5,50 = 6$).

Procedure tijdens het examen m.b.t. gebruik computer

De kandidaat ontvangt eerst onderdeel 1 van het examen. Bij dit onderdeel mag de computer niet gebruikt worden. De kandidaat maakt de meerkeuze- en open vragen van onderdeel 1 op de opgavebladen.

Na inlevering van de opgavebladen van onderdeel 1 krijgt de kandidaat onderdeel 2. Bij dit onderdeel moet de kandidaat gebruik maken van de computer.

1. Zet de antwoorden op de meerkeuzevragen en theorievragen op de opgavebladen van onderdeel 1.
2. (Tijdens het werkelijke examen) Lever onderdeel 1 in en ontvang onderdeel 2.

Meerkeuzevragen

1. Als je een afspraak wilt maken moet je weten:
 - Wie, Waar, Welke, Waarover.
 - Wie, Waar, Wanneer, Waarover.
 - Wie, Waar, Waarom, Waarover.
 - Wie, Wat, Wanneer, Waarover.

2. Als je prioriteiten moet stellen, kies je als laatste voor taken, die:
 - Dringend, maar niet belangrijk zijn.
 - Belangrijk, maar niet dringend zijn.
 - Belangrijk en dringend zijn.
 - Niet belangrijk en niet dringend zijn.

3. Wat je doet bij een agressieve bezoeker is:
 - Rustig blijven, uit laten razen, gelijk geven.
 - Rustig blijven, je emotie tonen, empathie.
 - Rustig blijven, afkappen, grenzen bewaken.
 - Rustig blijven, uit laten razen, begrip tonen voor de emotie.

4. Een inkomend telefoongesprek bestaat uit:
 - Openingsfase, informatiefase, actiefase, afsluitfase.
 - Voorbereidingsfase, openingsfase, actiefase, afsluitfase.
 - Openingsfase, informatiefase, afsluitfase.
 - Openingsfase, actiefase, afsluitfase.

5. I Een onaangekondigde bezoeker wordt in alle gevallen weggestuurd.
II Een inkomend telefoongesprek wordt pas opgenomen als de bezoeker(s) aan de balie geholpen is (zijn).
 - Stelling I en II zijn juist.
 - Stelling I en II zijn onjuist.
 - Stelling I is juist, stelling II is onjuist.
 - Stelling I is onjuist, stelling II is juist.

Einde meerkeuzevragen

Open vragen 1 t/m 8

1. Noem 4 veelvoorkomende acties uit de actiefase van een telefoongesprek.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Noem twee voordelen en twee nadelen van de digitale agenda.

Voordelen:

.....

.....

.....

Nadelen:

.....

.....

.....

3. Je manager heeft een bespreking buiten de deur, in een voor hem totaal onbekende plaats. Hij bespreekt daar een aantal stukken, die hem een week van tevoren zijn toegezonden. Hij gaat met de auto naar de bespreking. Jij weet dat hij altijd haast heeft, en steeds pas op het laatste moment bedenkt dat hij eigenlijk al in de auto had moeten zitten. Je helpt hem door hem een half uur van tevoren te waarschuwen dat hij zo dadelijk moet vertrekken. Daarbij zeg je geruststellend dat je twee dingen voor hem hebt klaargelegd. Welke twee dingen kun je het beste voor hem klaarleggen?

.....

.....

4. Een bezoeker voor jouw manager meldt zich. Hij is wat vroeg, en jouw manager is wat laat. De bezoeker zal dus even moeten wachten. Geef aan hoe je in dit geval handelt.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Spel het woord 'diploma', en maak daarbij gebruik van het Nederlandse telefoonalfabet.

.....
.....

6. Noem vijf punten waar de secretaresse vaardig in moet zijn.

.....
.....
.....
.....
.....

7. a. Waarom stellen bedrijven gedragsregels op voor werknemers m.b.t. de social media?

.....
.....
.....

b. Wat is de hoofdbron van inkomsten van Facebook?

.....

8. 'Facebook bedreigt de privacy en kan persoonlijke schade veroorzaken. Het moet daarom verboden worden.'
Bedenk 2 argumenten voor deze stelling.

.....
.....
.....
.....

Einde onderdeel 1

Tijdens het werkelijke examen lever je onderdeel 1 + het kladpapier dat je hierbij hebt gebruikt in bij de surveillant. Je ontvangt dan onderdeel 2.

Kantoorpraktijk

Proefexamen Onderdeel 2



Beschikbare tijd totale proefexamen (onderdeel 1 + 2): 90 minuten

ONDERDEEL 2 BESTAAT UIT 5 GENUMMERDE PAGINA'S (pagina 6 t/m 11), waarin opgenomen:

- ✓ 3 OPDRACHTEN (1 t/m 3), gericht op toetsing van kennis van en inzicht in de samenhang van het begrippenkader

BENODIGDE HULPMIDDELEN ONDERDEEL 2:

- ✓ pen en kladpapier
- ✓ computer met toegang tot Word
- ✓ internet en e-mail
- ✓ toegang tot de Outlook
- ✓ USB-stick

Procedure tijdens het examen m.b.t. gebruik computer

Er moeten screenshot worden opgeslagen op de USB-stick.

Om een screenshot te maken druk je op de knop Print Screen. Vervolgens open je je Word-document en plak je de screenshot in het document door op de toetsen Ctrl + V te drukken.

Laat het document openstaan, want je moet het bij andere opdrachten ook gebruiken. Sla voor de zekerheid het bestand op na elke screenshot.

Opdrachten 1 t/m 3

Om deze opdrachten te kunnen doen moet je de beschikking hebben over Outlook en toegang hebben tot het programma Word.

Open de Outlook-agenda en plan de afspraken in die bij de volgende opdrachten worden genoemd.

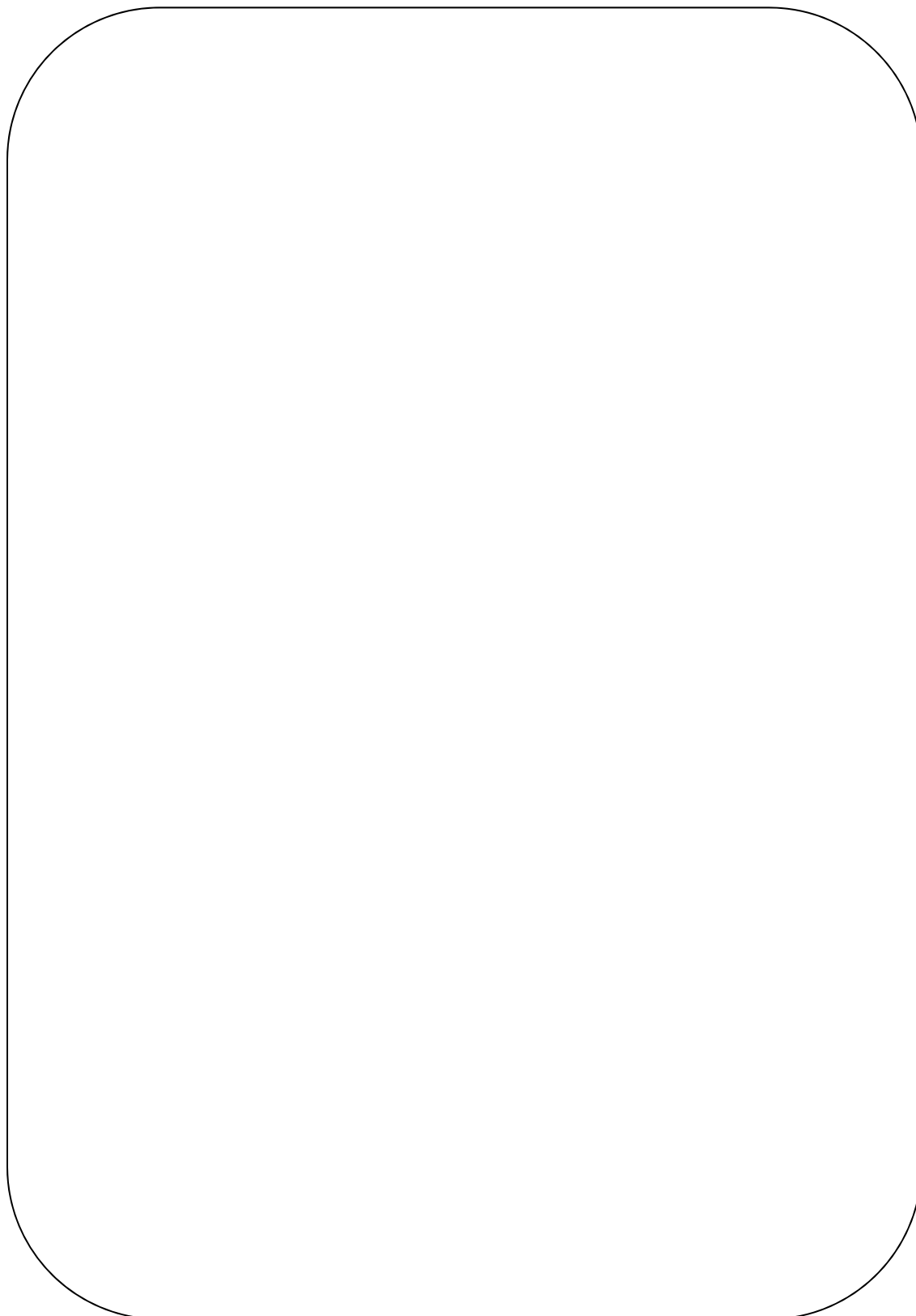
1. Je werkt bij een opleidingsinstituut. Het is 21 november, 10.00 uur, en er wordt gebeld. Het is een cursiste. Het volgende telefoongesprek volgt (C = cursiste, T = telefoniste):

- T Goedemorgen, met 'De grootste kans van slagen', u spreekt met (jouw eigen naam).
C Goedemorgen, met Jannie Herfst.
T Dag mevrouw Herfst, wat kan ik voor u doen?
C Ik wil me ziek melden voor de les van vanavond.
T O jee, u mankeert toch niks ernstigs, hoop ik?
C Nou, ik voelde me de laatste tijd niet zo lekker. En ik had veel hoofdpijn, en de laatste tijd sliep ik slecht. Dus toen zei mijn vriend dat ik maar eens naar de dokter moest. En die zei dat ik oververmoeid ben. Dat komt door problemen op mijn werk, weet je. De dokter zei dat ik voorlopig rustig aan moet doen.
T Tja, dat is vervelend voor u. En natuurlijk ook voor de studie.
C O, maar de dokter zei dat ik thuis best wat aan mijn studie mag doen. Dat leidt mijn aandacht wat af van de problemen op mijn werk.
T Fijn. Welke opleiding doet u bij ons?
C Ik volg de opleiding Telefoniste/Receptioniste van het LSSO. We zijn nu bezig met de module Praktijkvaardigheden. Mijn docent is mevrouw De Weerd. Hartstikke leuk mens is dat!
T Leuk om dat te horen. Ik zal aan mevrouw De Weerd doorgeven dat u er vanavond niet zult zijn.
C Ja, volgens de dokter mag ik zeker vier weken niet naar school. Maar ik mag dus thuis wel wat aan mijn huiswerk doen. Zou ik het huiswerk voor de komende weken kunnen krijgen?
T Ik zal het aan mevrouw De Weerd vragen. De vraag is even, hoe we dat huiswerk dan zo snel mogelijk bij u krijgen.
C Nou, als mevrouw De Weerd dat zou kunnen mailen? Mijn e-mailadres is j.herfst@planet.nl.
T Ah, dat is een goed idee. Mevrouw De Weerd kan in ieder geval vanuit haar kantoor mailen, en misschien ook wel vanuit haar huis. Ik vraag of ze dat wil doen.
C Wilt u haar ook vragen of ze de groeten wil doen aan mijn klasgenoten?
T. Zal ik doen. Goed, mevrouw Herfst,

a. Je bent nu toe aan een herhaling van de boodschap en de afspraken die jullie maakten. Geef deze herhaling kort en bondig weer.

.....
.....
.....
.....
.....

b. Maak een ontwerp van een telefoonnotitie.



c. Vul de telefoonnotitie in aan de hand van het zojuist door jou gevoerde telefoongesprek.

2. a. Op 24 juni a.s. wordt een verkoopoverleg gepland. Het overleg wordt gehouden in kamer 210. Tijd: 10.00 tot 11.30 uur.

Plaats in een Worddocument een schermafdruck van deze afspraak en sla dit document op je memorystick op onder de naam 'opdrachten_eigen voornaam_eigen achternaam'.

Laat het document openstaan en minimaliseer het, want je moet het bij de volgende opdrachten ook gebruiken.

- b. 1 Vanaf de vrijdag a.s. start het wekelijkse directie-overleg (locatie: kamer 116). Het directie-overleg duurt van 14.00 tot 16.00 uur. Plan deze vergaderingen tot eind volgend jaar in.

Maak van het terugkeerpatroon een schermafdruck en plaats deze in het Worddocument

Sla het document op. Laat het openstaan en minimaliseer het, want je moet het bij de volgende opdrachten ook gebruiken.

- b. 2 Maak van de eerste vergaderdatum een schermafdruck en plaats deze in het Worddocument.

Daarna opnieuw opslaan. Laat het document openstaan en minimaliseer het, want je moet het bij de volgende opdrachten ook gebruiken

3. Je wilt een overleg inplannen en daarvoor een aantal mensen uitnodigen. Het overleg moet plaatsvinden op 10 november a.s. van 16.00 – 17.00 uur. De aanwezigheid van Danique Dominicus (dndominicus@livesafe.nl) en Jean Brandts (jbrandts@medileft.com) is gewenst (optioneel), de aanwezigheid van Vincent Clever (vclever@mordor.com) is vereist. Het overleg vindt plaats in vergaderruimte 12 en heeft als onderwerp: de promotiefilm voor het bedrijf LiveSafe.

- a. Plan het overleg in de planningsweergave. Maak van deze afspraak een schermafdruck en plaats deze in het Worddocument 'opdrachten_eigen voornaam_eigen achternaam'.

(Werkwijze schermafdruck maken: druk op de toets Print Screen, maximaliseer je Worddocument, typ de tekst 'Antwoord 2a' onder de vorige schermafdruck, druk op de toets 'Enter' en plak de schermafdruck onder de tekst, door te drukken op de toetsen Ctrl + V).

Daarna opnieuw opslaan. Laat het document openstaan en minimaliseer het, want je moet het bij de volgende opdrachten ook gebruiken.

- b. Nodig de deelnemers uit voor het overleg door een vergaderverzoek te verzenden.

Maak van dit vergaderverzoek een schermafdruck en plaats deze in het Worddocument (Werkwijze schermafdruck maken: druk op de toets Print Screen, maximaliseer je Worddocument, typ de tekst 'Antwoord 2b' onder de vorige schermafdruck, druk op de toets 'Enter' en plak de schermafdruck onder de tekst, door te drukken op de toetsen Ctrl + V).

Sla het document opnieuw op.

Controleer of in het document 'opdrachten_eigen voornaam_eigen achternaam' de schermafdrucken staan van 'Antwoord 1a', 'Antwoord 1b-1', 'Antwoord 1b-2', 'Antwoord 2a' en 'Antwoord 2b'.

Einde onderdeel 2

Lever de memorstick samen met het opgavenblad in bij de surveillant. Lever ook het gebruikte kladpapier in.

Einde proefexamen

<ul style="list-style-type: none"> - presentaties maken - tekstverwerken en typen - telefoneren 	
7. a. Werknemers kunnen door privé-deelname aan de social media, of via deelname op het werk, uitlatingen doen die de belangen van het bedrijf schaden en die het imago van het bedrijf negatief beïnvloeden.	2
b. Advertentie-inkomsten.	1
8. Dit kunnen argumenten zijn in de trant van: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook weet teveel van zijn gebruikers. - Facebook verkoopt gegevens van gebruikers door. - Via Facebook kan iedereen de gebruiker op het spoor komen. - Uitlatingen van een gebruiker op Facebook kunnen zich tegen hem keren. - Enz. <p>Voor een argument dat hout snijdt, 2 punt toekennen. Bij zorgvuldig, goed en foutloos taalgebruik max. 1 punt extra toekennen.</p>	2 x 1 2 x 0,5
Totaal deel I	25

1. a. Goed mevrouw Herfst, ik geef aan mevrouw De Weerd door dat u wegens ziekte een aantal weken afwezig zult zijn. Ik vraag haar uw huiswerk te mailen naar j.herfst@planet.nl . En ik zal haar vragen de groeten te doen aan uw klasgenoten. Is dat goed?	2
b. Alle relevante gegevens dienen aanwezig te zijn, zoals datum, tijd, bestemd voor, naam beller, naam bedrijf, telefoonnummer, eventuele acties, boodschap.	1

	<p>c. Datum: 21 november Tijd: 10.00 uur</p> <p>Telefoon voor: mevrouw De Weerd</p> <p>Telefoon van: mevrouw J. Herfst</p> <p>Boodschap: Mevrouw Herfst heeft zich ziek gemeld voor de les Praktijkvaardigheden van vanavond. Zij is oververmoeid door problemen op haar werk, en moet minstens vier weken rust houden. Ze mag thuis wel met de cursus bezig zijn als afleiding. Ze vraagt of jij haar het huiswerk wilt mailen: j.herfst@planet.nl. Ook wil ze graag dat je haar groeten overbrengt aan de klasgenoten.</p> <p>N.B.: afhankelijk van de omgangscultuur in het bedrijf hoeft het niet fout te zijn om als een soort ps-je toe te voegen: Mevrouw Herfst zei dat ze je een hartstikke leuke docent vindt!</p> <p>Per niet opgevoerd relevant element 0.5 punt aftrek; per opgevoerd niet relevant element 0.5 punt aftrek; per taalfout 0,25 punt aftrek. Maximaal 5 en minimaal 0 punten toekennen.</p>	5
		8

2.	<p>a. Controleer op schermafdruck 1a of de afspraak in de agenda staat met juiste datum (24 juni a.s.), tijd (10.00 – 11.30 uur), locatie (Kamer 210) en omschrijving (Verkoopoverleg).</p> <p>b. Controleer op de schermafdruck van het terugkeerpatroon (1b-1) of de vergaderingen wekelijks gepland staan vanaf de eerste vrijdag na de proefexamendatum tot eind volgend jaar van 14.00 – 16.00 uur.</p> <p>Controleer op schermafdruck 1b-2 de locatie (Kamer 116) en de omschrijving (Directie-overleg).</p>	4 x 0,5 2 x 1 2 x 1
		6

3.	<p>a. Controleer in schermafdruck 2a (planningsweergave) of de vergadering in de agenda staat op de juiste datum (10 november a.s.) en tijd (16.00 – 17.00 uur), met locatie (Vergaderruimte 12) en onderwerp (De promotiefilm voor het bedrijf LiveSafe).</p> <p>b. Controleer op schermafdruck 2b (planningsweergave of het vergaderverzoek verzonden is naar de juiste personen en of de aanwezigheid van dndominicus@livesafe.nl en jbrandts@medileft.com als gewenst (optioneel) is aangegeven en de aanwezigheid van Vincent Clever (vclever@mordor.com) als vereist is aangegeven.</p>	4 x 0,5 2 2
		6

Totaal deel II	20
Totaal aantal punten	50
Cijfer proefexamen = aantal behaalde punten gedeeld door 5, afgerond op een geheel getal volgens de normale afrondingsregels: 5,49 = 5; 5,50 = 6).	