

# Proefexamen Praktijkvaardigheden Onderdeel 1



Beschikbare tijd totale examen: 90 minuten

HET TOTALE EXAMEN BESTAAT UIT 11 GENUMMERDE PAGINA'S, VERDEELD OVER 2 EXAMENONDERDELEN.

EXAMENONDERDEEL 1, pagina 1 t/m 6, 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

EXAMENONDERDEEL 2, pagina 7 t/m 11, waarin opgenomen:

- ✓ 2 OPDRACHTEN (1 en 2, gericht op toetsing van kennis van en inzicht in de samenhang van het begrippenkader

BENODIGDE HULPMIDDELEN EXAMENONDERDEEL 1 en 2:

- ✓ Pen en kladpapier

BENODIGDE HULPMIDDELEN EXAMENONDERDEEL 2:

- ✓ computer met toegang tot Word
- ✓ internet- en e-mail faciliteiten; toegang tot Outlook
- ✓ memorystick

### **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 vragen en open vragen van onderdeel 1 op de opgavebladen.

Na inlevering van de opgavebladen van onderdeel 1 krijgt de kandidaat onderdeel 2 + een memorystick, waarop de antwoorden moeten worden opgeslagen. Bij dit onderdeel moet de kandidaat gebruik maken van de computer.

Zet de antwoorden op de meerkeuzevragen en theorievragen op de opgavebladen van onderdeel 1.

Lever onderdeel 1 in en ontvang onderdeel 2.

## Meerkeuzevragen

Kruis het juiste antwoord aan.

1. Wat is juist?

- Verlies of beschadiging van aangetekende post wordt altijd vergoed.
- Als je post per expresse verzendt, is het altijd de volgende dag op de plaats van bestemming.
- Als je bestellingen verzendt die de ontvanger bij ontvangst moet betalen, kun je de verzending onder rembours doen.
- Uitgaande post naar een antwoordnummer mag verzonden worden voor de helft van het normale tarief.

2. I Als je eenmaal een baan hebt, kun je LinkedIn eigenlijk net zo goed weg doen.  
II Een *elevator pitch* is een korte introductie van jezelf en waar jij voor staat.

- Beide zijn juist
- I is juist
- II is juist
- Beide zijn onjuist

3. De zoekmachine die aan de Internet Explorer is gekoppeld, heet:

- Bing.
- Google.
- Yahoo.
- Gmail.

4. Wat je doet bij een agressieve bezoeker is:

- Rustig blijven, uit laten razen, gelijk geven.
- Rustig blijven, je emotie tonen, reflectie.
- Rustig blijven, afkappen, grenzen bewaken.
- Rustig blijven, uit laten razen, begrip tonen voor de emotie.

5. I Assertief gedrag houdt in dat je conflicten probeert op te lossen door inschikkelijkheid.  
II Assertief gedrag houdt in dat je je collega's duidelijk laat weten dat je het niet eens bent met de besluiten van het afdelingshoofd.

- 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. a. Welke twee hoofdtaken heeft de telefoniste/receptioniste?

.....  
.....

b. Noem vier zaken, waarvan het handig is als een receptioniste ze bij de balie bewaart.

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

2. Vul in (onvoltooid tegenwoordige tijd):

- a. Waarom (wenden) ..... jij je tot de politie?
- b. Hij (branden) ..... zijn vingers aan de hete pan.
- c. Ik (vinden) ..... het raar dat jij je zo gedraagt.
- d. Jij (ronden) ..... je opleiding met succes af.
- e. Hij (poten) ..... de nieuwe aardappels in de lente.

Vul in (onvoltooid verleden tijd):

- a. Hij (lopen) ..... naar het station.
- b. Wij (hopen) ..... dat alles goed zou komen.
- c. Ik (ronden) ..... mijn opleiding met succes af.
- d. Jullie (zenden) ..... de post naar het nieuwe adres.
- e. Wij (wenden) ..... ons tot het bestuur.

3. Verbeter de fouten in de volgende zinnen. Schrijf het goede woord, of de goede woorden, op de stippellijn.

a. De heer Bootsman belde; hij vroeg of je jou e-mail al gecontroleert hebt.

.....

b. De telefoniste kon succesvol doorverbinden.

.....

c. Haar kollega vraagt of u daar iets eerder kunt zijn dan hun.

.....

d. Mag ik u gegevens noteren?

.....

e. Hierbij zendt ik u een email over onze verrassingsactie.

.....

4. Noem vier gegevens die in een brievenboek voor de inkomende post genoteerd zullen worden.

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

5. Het belangrijkste van etiquette is het hebben van respect. Dat is ook zo bij de dagelijkse omgang met je collega's: behandel ze met respect. Andersom mag ook jij verwachten met respect behandeld te worden. Hoe dat handelen precies is, hangt sterk samen met de bedrijfscultuur. Noem (minstens) 5 regels waar je jezelf sowieso aan moet houden.

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

6. Ontwerp een telefoonnotitie:

**Telefoonnotitie**

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

7. Zet de volgende vijftien namen in alfabetische volgorde.

- Klaassen, H. ....
- Harleman, M. ....
- Jansen, F. ....
- Klaasen, R. ....
- Jansen, D. ....
- Weyma, D. ....
- Korte, L. ....
- Harlemans, A. ....
- Janssen, W. ....
- Wyma, Z. ....
- Janssens, L. ....
- Weima, H. ....
- Jansens, B. ....
- Weijma, Z. ....
- Kort, W. de ....

8. a. Noem, behalve via LinkedIn, nog drie manieren waarop je op zoek kunt naar vacatures.

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

b. Welke bijlage stuur je met een sollicitatiebrief mee?

.....

c. Formuleer een openingszin voor een sollicitatiebrief.

.....  
.....

d. Wat is voor de deelnemers het voornaamste doel van LinkedIn?

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

**Einde onderdeel 1**

Lever onderdeel 1 + het kladpapier dat je hierbij hebt gebruikt in bij de surveillant. Je ontvangt dan onderdeel 2.

# Praktijkvaardigheden

## Onderdeel 2



Beschikbare tijd totale examen: 90 minuten

EXAMENONDERDEEL 2 BESTAAT UIT 5 GENUMMERDE PAGINA'S (pagina 7 t/m 11), waarin opgenomen:

- ✓ 2 OPDRACHTEN (1 en 2), gericht op toetsing van kennis van en inzicht in de samenhang van het begrippenkader

BENODIGDE HULPMIDDELEN EXAMENONDERDEEL 2:

- ✓ Pen en kladpapier
- ✓ computer met toegang tot Word
- ✓ internet- en e-mail faciliteiten; toegang tot Outlook
- ✓ memystick

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

Er moet een Wordbestand worden opgeslagen op de memystick.

Bij het werkelijke examen: Controleer of het eerste nummer van de ontvangen memystick hetzelfde is als het laptopnummer.



## Opdracht 1

Om deze opdracht te kunnen doen moet je beschikken over e-mailfaciliteiten en over het programma Word.

- a. Voeg de volgende gegevens toe aan de map Contactpersonen.

<b>Naam</b>	<b>E-mailadres</b>	<b>Telefoonnummer</b>
Bernard Snoes	Snoes_Bernard@live.nl	06 - 12345678
Myrthe Hoek	Myrthe.Hoek@gmail.com	06 - 87654321

Open het programma Word. Typ in het lege document 'Antwoord 1a', druk op de toets 'Enter' en minimaliseer het document door in de rechter bovenhoek op het minteken te klikken.

Dubbelklik in Outlook in de map Contactpersonen op de nieuw aangemaakte contactpersoon Bernard Snoes en maak een schermafdruck van het venster dat verschijnt (werkwijze: druk op de toets Print Screen, maximaliseer je Worddocument en plak de schermafdruck onder 'Antwoord 1a' door te drukken op de toetsen Ctrl + V). De schermafdruck staat nu op de Wordpagina.

Sla het document op onder de naam 'opdrachten\_eigen voornaam\_eigen achternaam'. Laat het document openstaan en minimaliseer het, want je moet het bij andere opdrachten ook gebruiken.

- b. Open Outlook. Stel een e-mail op gericht aan je mentor Bernard Snoes (e-mailadres invoegen vanuit je contactpersonen).

Je wilt samen met hem de planning die je hebt gemaakt voor de rest van je studie bespreken. Je vraagt je af of hij aankomende week, óf de week daarna tijd heeft voor deze bespreking. Je kunt zelf elke dag, behalve donderdagen.

Typ achter 'Onderwerp' de tekst 'Afspraak coaching'. Eindig het bericht met de afsluitende tekst 'Met vriendelijke groet, Eigen voornaam + Achternaam'. Zorg ervoor dat deze afsluitende tekst op de juiste manier wordt geplaatst.

Myrthe Hoek moet een kopie van deze mail ontvangen (voer haar e-mailadres in vanuit je contactpersonen).

Je weet dat Bernard Snoes erg druk is en wilt daarom graag een leesbevestiging. Je hebt natuurlijk geen échte planning gemaakt, voeg daarom in plaats van een planning het bestand van opdracht 1a toe als bijlage.

Maak van de e-mail voordat je die gaat versturen een schermafdruck. (Werkwijze: druk op de toets Print Screen, maximaliseer je Worddocument, typ de tekst 'Antwoord 1b' onder de vorige schermafdruck, druk op de toets 'Enter' en plak de schermafdruck onder 'Antwoord 1b' door te drukken op de toetsen Ctrl + V). De schermafdruck staat nu op de Wordpagina. Sla het Worddocument opnieuw op. Laat het document openstaan en minimaliseer het, want je moet het bij andere opdrachten ook gebruiken.

2. Om deze opdracht te kunnen doen moet je toegang hebben tot het internet.

- a. Voeg de site [www.nederland.fm](http://www.nederland.fm) toe aan de map Favorieten (of bladwijzers, afhankelijk van welke browser je gebruikt) en geef de site de naam 'Radio'.

Maak een schermafdruck van de map Favorieten, waarin 'Radio' zichtbaar is. (Werkwijze: 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 'Antwoord 2a' door te drukken op de toetsen Ctrl + V).

Sla het document opnieuw op. Controleer of in het document 'opdrachten\_eigen voor-naam\_eigen achternaam' de schermafdrucken staan van 'Antwoord 1a', 'Antwoord 1b' en 'Antwoord 2a'.

Sla het document op. Controleer of het word-bestand 'opdrachten\_eigen voor-naam\_eigen achternaam' heet. Controleer of de gevraagde gegevens van antwoord 1b en antwoord 2 in het wordbestand staan.

Beantwoord de volgende vragen met behulp van het internet:

1. Wat is de entreprijs voor het Aviodrome in Lelystad voor kinderen tot 11 jaar?

Dat is : .....

2. Wat is de entreprijs voor een kind tot 11 jaar als je *online* een ticket koopt?

.....

3. Aviodrome heeft een Lockheed Constellation bijgenaamd 'Connie' in hun collectie. Wat is het vliegbereik van dit vliegtuig?

.....

## Einde onderdeel 2

(Tijdens het echte examen en een proefexamen bij je opleider) Lever de memorystick samen met het opgavenblad in bij de surveillant. Lever ook het gebruikte kladpapier in.

## Einde proefexamen

## Antwoorden en normering proefexamen Praktijkvaardigheden

### Onderdeel 1

	Punten
<b>Meerkeuzevragen</b>	
1. c	1
2. c	1
3. a	1
4. d	1
5. b	1
<b>Totaal meerkeuzevragen</b>	<b>5</b>
<b>Open vragen</b>	
1. a. - Je bent verantwoordelijk voor het telefoonverkeer. - Je bemenst de receptie (belast met balie- of receptiewerkzaamheden)	0.5 0.5
b. (vier noemen) - stadsplattegrond - dienstregeling bus/trein - telefoonboek - veelgebruikte of dringende telefoonnummers - gouden gids / bedrijvengids - organigram / personeelslijst.	4 x 1
2. OTT: a. wend; b. brandt; c. vind; d. rondt; e. poot	5 x 0.5
OVT: a. liep; b. hoopten; c. rondde; d. zonden; e. wendden	5 x 0.5
3. a. jou=jouw, gecontroleert=gecontroleerd b. succesvol=succesvol c. kollega=collega, hun=zij d. u=uw e. zendt=zend, email=e-mail	8 x 0.5
4. Volgnummer, datum van binnenkomst, afzender, korte inhoud.	4 x 1
5.  - Stel je als nieuwkomer bescheiden op en handel niet opdringerig om er 'snel bij te horen'. - Pas je bij de geldende omgangsvormen aan. - Wees collegiaal: Ben altijd bereid een collega te helpen. - Wees loyaal: Laat een collega nooit in het openbaar vallen. - Wees betrouwbaar: Kom je afspraken na. - Wees jezelf: Handel niet tegen je natuur in. - Stel je open voor gezamenlijke activiteiten. Probeer (af en toe) van de partij te zijn. - Probeer niet koste wat kost populair of 'leuk' te doen. - Praat <i>met</i> collega's maar nooit <i>over</i> collega's. Niet roddelen. - Wees duidelijk. Als iets je niet zint mag je dat (respectvol) laten merken.	goede antw. = punten  1g = 0 2g = 0.5 3g = 1 4g = 2 5g = 3



## Antwoorden en normering onderdeel 2

1.

Volledige naam... Bernard Snoes

Bedrijf

Functie

Opslaan als Snoes, Bernard

Internet

E-mail... Snoes\_Bernard@live.nl

Weergeven als Bernard Snoes (Snoes\_Bernard@live.nl)

Adres van website

IM-adres

Telefoonnummers

Werk... 06 12345678

Thuis...

Fax op werk...

Mobiel...

Adressen

Werk...

Dit adres gebruiken in adreslijst

Plattegrond

Notities

1 x 3

b. Schermafdruck:

1. E-mailadressen achter 'Aan' en 'CC' dienden hetzelfde te zijn als in de schermafdruck: 1 punt. Urgentie aanduiding: 1 Punt.
2. Onderwerp: zie schermafdruck.
3. De boodschap (inhoudelijk): zie schermafdruck (of woorden van gelijke strekking, e.e.a. ter beoordeling van de docent).  
+ bijlage (1p)  
+ leesbevestiging (1p)
4. De aanhef en afsluiting: zie volgende schermafdruck.
5. Correct Nederlands. Per spel-, grammatica- of stijlfout 1 punt aftrek.

Email adressen: 1

Onderwerp: 1

Boodschap: 4  
Aanhef+ Afsluiting: 2 x 1

Correct NL: 4p

Afspraak Coaching - Bericht (HTML)

Bestand Bericht Invoegen Opties Tekst opmaken Controleren Vertel wat u wilt doen

Plakken

Klembord

Basistekst

Adresboek Namen controleren Namen

Bestand Item bijvoegen Opnemen

Handtekening

Opvolgen Hoge urgentie Lage urgentie Labels

Verzenden

Van examenbureau@lssso.nl

Aan... Bernard Snoes (Snoes\_Bernard@live.nl)

CC... Myrthe Hoek (Myrthe.Hoek@gmail.com)

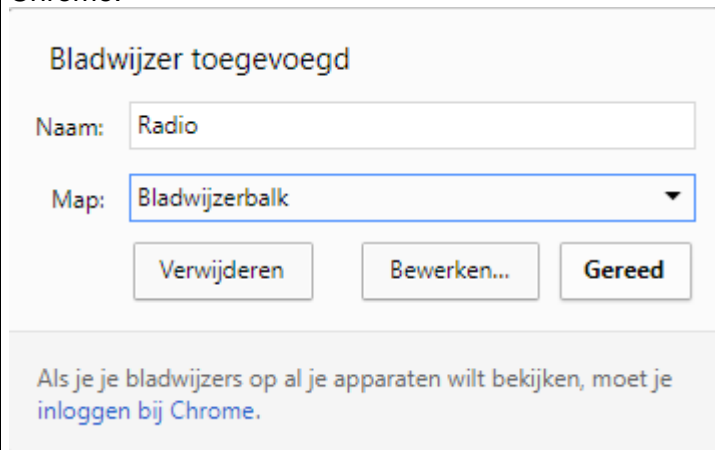
Onderwerp Afspraak Coaching

Beste meneer Snoes,

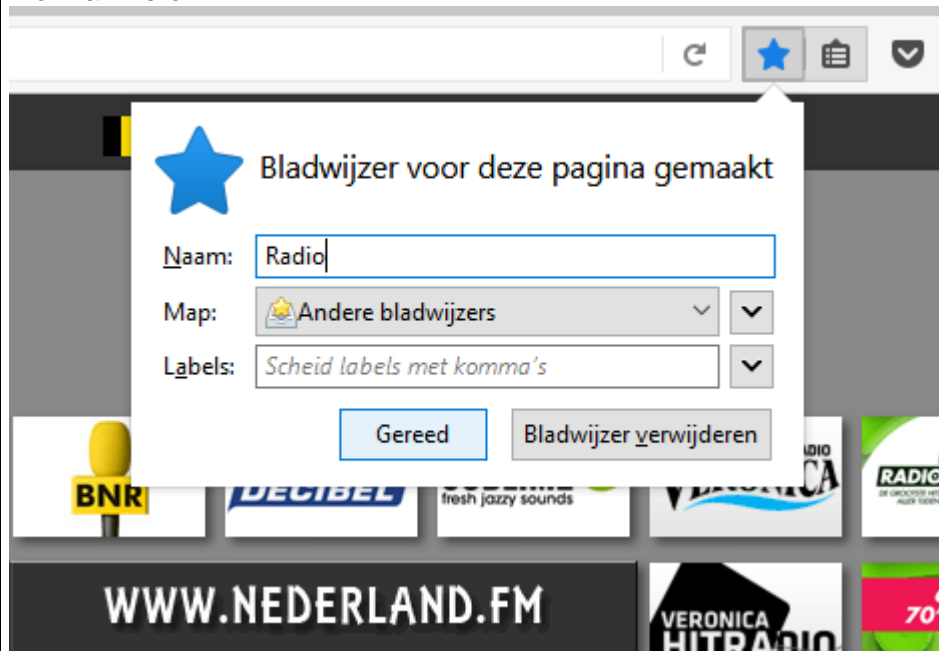
Ik zou graag een afspraak maken om mijn planning voor de rest van mijn studie door te nemen. Schikt volgende week of de week daarna u?  
Op donderdagen na ben ik elke werkdag beschikbaar.

Met vriendelijke groet,  
Voornaam Achternaam

2.a.  
Chrome:



Mozilla Firefox:



- 2.b. 1. € 14,95  
2. € 12,95  
3. 7800 km

3:  
Toevoegen bladwijzer/ favorieten:  
2p  
  
Naam:  
1p

1  
1  
2

**Totaal te behalen punten open vragen:**

**45**

**Totaal aantal te behalen punten:**

**50**

**Cijfer proefexamen = aantal behaalde punten gedeeld door 5 (afroonden op een geheel getal volgens de normale afrondingsregels: 5,49 = 5; 5,50 = 6)**