

# Voorbeeldopdrachten Office Support

## Efteling

### Opdracht 1 Parkspeaker

In het attractiepark geeft de parkspeaker via het geluidssysteem berichten door aan de bezoekers. Deze berichten kunnen over verschillende onderwerpen gaan. Uiteraard is het de bedoeling dat iedere spreker een bericht op dezelfde wijze doorgeeft.

#### Doel

Je kunt beoordelen welke berichten doorgegeven moeten worden aan het publiek en welke wijze hierbij het meest geschikt is.

#### Opdracht

##### 1. Wat roep je om?

Lees de verschillende situaties door en voer per situatie de volgende stappen uit.

1. Bespreek met je klasgenoot of dit een situatie is die door de parkspeaker omgeroepen moet worden. Als je een bericht gaat omroepen werk je stap 2 uit. Als je ervoor kiest geen bericht om te roepen, werk je stap 3 uit.
2. Schrijf de tekst op die de speaker omroept. Deze tekst moet geschikt zijn voor iedere soortgelijke situatie.
3. Als dit geen bericht is voor de speaker noteer je wat je wel moet doen om de situatie zo goed mogelijk op te lossen.
  - Situatie 1: Ouders kwijt  
Bij het Diorama is een huilend jongetje aangetroffen. Hij heeft een knalgeel jack aan met het plaatje van een pinguïn op de rug. Daarbij draagt hij een blauwe lange broek en rode regenlaarsjes. Hij is nog erg jong en heel erg overstuur. Hij roept steeds om zijn moeder.
  - Situatie 2: Tutteldoekje gevonden  
Bij het openluchttheater heeft de medewerker die de vuilnisbakken leegt bij de tribune een tutteldoekje gevonden. Het is een zelfgemaakt doekje van een roze stof met witte stippen. Langs de randen zitten allemaal labeltjes van verschillende stofjes in verschillende kleurtjes. Helaas staat er geen naam op. De medewerker heeft bij het afmaken van de schoonmaakronde goed om zich heen gekeken, hij heeft niemand gezien die het doekje aan het zoeken was en ook geen huilende kleine kinderen.
  - Situatie 3: Krista's insuline-etui  
In de toiletten bij De Kombuys is een insuline-etui gevonden. Het is fel oranje. Op de voorkant is met zwarte stift de naam Krista geschreven. Er staat geen telefoonnummer of adres op. Er zit wel een briefje in met de instructie iedere twee uur de suikerwaarden te meten en indien nodig de medicatie aan te passen.

# Voorbeeldopdrachten Office Support

- **Situatie 4: Leerling kwijt**  
Het schoolreisje van de Brederomavo uit Amsterdam loopt ten einde. Alle leerlingen hebben zich alweer gemeld bij de uitgang, waar ze een laatste ijsje krijgen. Iedereen is er, behalve Melvin van 14. De bus vertrekt over 5 minuten. Melvins mentor wordt ongerust, niemand heeft hem het laatste half uur nog gezien.

## 2. **Standaardbericht - sluitingstijd**

De Efteling sluit vandaag om 18.00 uur. Bezoekers moeten ruim voor de sluitingstijd gewaarschuwd worden zodat het niet nog een uur duurt voordat iedereen het park verlaten heeft. Via de parkspeaker worden bezoekers gewaarschuwd dat het park bijna gaat sluiten. Bespreek met je klasgenoot hoe vaak en hoe laat je een bericht via de speaker omroept. Schrijf de tekst van je bericht volledig uit.

## Opdracht 2. Voorzieningen en pictogrammen

In de Efteling zijn allerlei voorzieningen getroffen om voor de gasten het verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Omdat er veel internationale gasten komen die geen Nederlands begrijpen en kinderen die nog niet kunnen lezen, gebruikt de Efteling vaak pictogrammen om de diverse voorzieningen aan te geven. Denk bijvoorbeeld aan de mannetjes en vrouwtjes die aangeven waar het toilet is.

### Doel

Je kunt de betekenis van de verschillende pictogrammen uitleggen.

### Opdracht

#### 1. **Voorzieningen**

Op de website van de Efteling vind je de verschillende voorzieningen met hun pictogram. Leg van de volgende voorzieningen in eigen woorden uit wat ze inhouden.

- Babyswitch
- Bezoekers met een handicap
- Betalingswijze
- Huisdieren en hulphonden
- Wifi-punten

#### 2. **Pictogram ontwerpen**

Van onderstaande voorzieningen in het park bestaan nog geen pictogrammen. Kies vier voorzieningen en ontwerp daarvoor zelf een pictogram.

- Picknick-area
- Niet-rokers-area (in de buitenlucht)
- Verboden te barbecueën
- Pinautomaat
- Geen toegang
- Uitgang
- Speeltuin voor kinderen onder de drie jaar.

# Voorbeeldopdrachten Office Support

## Engels

### Rollenspel

#### **Situatie 1:**

Je hebt vandaag van 12.00 tot 13.00 een lunchafspraak met Matt Jones, een manager van Philips. Je staat echter in de file en gaat het niet redden. Je belt om door te geven dat je in de file staat en pas om 14.00 arriveert en de afspraak wil verzetten. Het liefst nog dezelfde dag.

#### **Situatie 2:**

Je bent de secretaresse van David, eigenaar van het Mercury hotel uit Nijmegen. David heeft nu eigenlijk een afspraak, maar doordat zijn vergadering uitloopt kan hij de afspraak pas over een uur ontvangen. Geef zijn afspraak tips over wat ze in Nijmegen kan doen in de tussentijd.

#### **Situatie 3:**

You want to speak to Ms Braun about your account with her company, W&W. If Ms Braun isn't in the office, leave the following information:

- Your name
- Telephone number: 347-8910 (or use your own)
- Calling about changing conditions of your contract with W&W
- You can be reached until 5 o'clock at the above number. If Ms Braun calls after 5 o'clock, she should call 458-2416

# Voorbeeldopdrachten Office Support

## Engels

### Rollenspel

#### **Situatie 1:**

Je bent de secretaresse van Matt Jones, manager van Philips. Matt heeft vandaag een lunchafspraak van 12.00 tot 13.00. Daarna vertrekt hij direct naar Schiphol om op vakantie te gaan. Hij komt dit weekend weer terug en is vanaf maandag weer beschikbaar voor afspraken.

#### **Situatie 2:**

Je hebt nu een afspraak met David, eigenaar van het Mercury hotel Nijmegen. David heeft de afspraak al een keer eerder afgezegd. Je bent speciaal vanuit London naar Nijmegen gekomen, dus je gaat er vanuit dat de afspraak nu wel door gaat.

#### **Situatie 3:**

You are a receptionist at W&W. Student A would like to speak to Ms Braun, but she is out of the office. Take a message and make sure you get the following information:

- Name and telephone number - ask student A to spell the surname
- Message student A would like to leave for Ms Braun
- How late Ms Braun can call student A at the given telephone number

# Voorbeeldopdrachten Office Support

## Excel

### Toetsvoorbereiding

#### Vragen H1 en H2 voorbereiding

1. Vul in cel A1: "Sponsoring voor kinderen" en centreer deze tekst over kolom A tot en met F
2. Maak de tekst: Sponsoring voor kinderen
  - Bold
  - Cursief
  - Oranje tekst
  - Dikke rand
  - Corps: 15
  - Fonts: Comic Sans MS
3. Vul in cel E9 het totaal van alle acties
4. Vul in cel E12 het totaal van de inkomsten
5. Vul in cel E15 het totale bedrag uit wat er betaald moet worden aan salaris
6. Vul in cel E17 het totale bedrag uit wat de bijdrage is door de gemeente
7. Vul in cel E20 het totaal van de uitgave
8. Vul in cel E27 het totaal van de reserveringen
9. Vul in cel E29 het totaal van de kosten/opbrengsten
10. Geef het document dezelfde opmaak als in het voorbeeld:

# Voorbeeldopdrachten Office Support

<i>Sponsoring voor kinderen</i>			
Inkomsten			Bedrag
Giften			6000
Sponsoring			15000
Acties	Clinic voetballers	4000	
	Veiling artibuten	1000	
	Goede doel	4595	
	Totaal acties		9595
Subsidie			1587
<b>Totaal</b>			<b>32182</b>
Uitgaven			Bedrag
Salaris medewerkers		19523	7 medewerkers a euro 2789 per medewerkers
Avondeten		3500	
Bijdragen gemeente		295	100 medewerkers: euro 2,95 per medewerker
Feest		5350	
Bedankjes		2000	
<b>Totaal</b>			<b>30668</b>
Reservering			Bestemd voor het goede doel
Bijdrage Sporten voor kinderen		1000	
Kosten materialen		3000	
<b>Totaal</b>			<b>4000</b>
<b>Totale kosten/opbrengsten:</b>			<b>-2486</b>