**1 Spreken**

**Paragraaf 1.1**

**Opdracht 1**

**1** *Bijvoorbeeld:*

- als de spreker contact maakt met zijn publiek

- als de spreker een actieve houding heeft

- als de spreker interessante informatie geeft die begrijpelijk is voor het publiek

**2** heeft een ontspannen houding goed

heeft levendige gezichtsuitdrukking goed

maakt oogcontact met publiek slecht

heeft goede uiterlijke verzorging goed

gebruikt taal die past bij het publiek goed

heeft levendige intonatie minder goed

spreekt hard genoeg goed

articuleert duidelijk goed

spreekt in een goed tempo goed

gebruikt prikkelende openingszin slecht

informatie is begrijpelijk goed

presentatie is interessant voor het publiek minder goed

gebruikt PowerPoint die iets toevoegt aan de informatie goed

**3** *Bijvoorbeeld:* Ik vind het niet zo aantrekkelijk. De spreker maakt helemaal geen contact met zijn publiek en vertelt alles een beetje saai. Bovendien bevat de presentatie geen duidelijke structuur.

**4** *Bijvoorbeeld:* Kijk je publiek zo nu en dan aan, zodat mensen het idee hebben dat je rekening met ze houdt.

**Opdracht 2**

**1** fragment 1: ADHD is een hype.

fragment 2: Mijn presentatie gaat over ADHD.

**2** *Bijvoorbeeld:* Openingszin 1, want je wilt weten waarom de spreker denkt dat het een hype is. Openingszin 2 is een standaardzin.

**3** Ja. *Eventueel:* In de tweede helft van het filmpje wordt het oogcontact wel minder.

**4** *Bijvoorbeeld:* De student staat rechtop met zijn armen naast het lichaam. Hij maakt oogcontact met zijn publiek.

**5** *Bijvoorbeeld:* duidelijk gearticuleerd, begrijpelijk taalgebruik, rustig, vlot spreektempo.

**6** *Bijvoorbeeld:* ADHD is dus geen aanstelleritis en ook geen hype, maar het komt de laatste tijd wel meer voor dan eerder. Een oorzaak voor deze toename is nog niet echt aan te wijzen. Bedankt voor het luisteren. Zijn er nog onduidelijkheden, of hebben jullie vragen naar aanleiding van mijn presentatie?

**Opdracht 3**

**1** *Eigen antwoord, bijvoorbeeld:* de fiets.

**2** *Bijvoorbeeld:*

• voordelen fiets: goedkoop, gezond, goed voor je lijn, stress verlagend, niet tijdsgebonden, niet van het openbaar vervoer afhankelijk

• nadelen fiets: gaat niet zo snel, weersinvloeden, je haar raakt in de war, niet alle kleding is geschikt voor de fiets.

• de auto

• *Bijvoorbeeld:* vergoeding door de regering

**3** *Bijvoorbeeld:*

Een e-bike is een ideale manier om de drukke ochtendspits te ontwijken en je bent niet afhankelijk van het openbaar vervoer. Een onderzoek onder Groningse studenten wijst uit dat jongeren de e-bike wel zien zitten. Ze noemen de elektrische fiets leuk, gemakkelijk en snel. De studenten en scholieren voelden zich totaal niet ongemakkelijk op de elektrische fietsen.

**4** *Bijvoorbeeld:* Ondanks de nadelen fiets ik elke dag met plezier naar de opleiding. De wind om mijn hoofd geeft een gevoel van vrij zijn. Ik ben ook in de gezonde buitenlucht. Dat zou ik niet graag missen.

**5** --

**6** *Eigen antwoord*

**Opdracht 4**

**1** *Bijvoorbeeld:*

*•* je kledingstijl –sportief, netjes, geen opvallende kleuren, duurzaam

• veranderingen in je kledingstijl de afgelopen zes jaar – meer jurken en rokjes, netter, modieuzer

• de betekenis van kleding voor jou – laten zien wie ik ben, moet bij mij passen, belangrijk als ik uitga

**2** *Bijvoorbeeld:*

• Eerlijke kleding – belangrijk, goede marketing, iets duurder, maar prima kwaliteit

• Bedrijfskleding – uitstraling van eenheid, herkenbaar voor de klant, zit niet altijd even prettig, weinig modieus

**3** --

**4** Kleren maken de man, is de uitdrukking, maar ook de vrouw. Wat je aanhebt, bepaalt ook voor een groot deel hoe je overkomt op anderen, je uitstraling. Het is dus belangrijk om ’s morgens niet zomaar iets uit de kast te trekken, maar na te denken over de indruk die je wilt achterlaten.

**5** Je kleding kan dus bepalend zijn voor de indruk die je achterlaat. Het gaat daarbij niet om dure of modieuze kleding, maar kleding waarin je je prettig voelt. Want als je je prettig voelt in wat je draagt, kom je zekerder over.

**Examenopdracht**

**1** --

**2** --

**3** *beoordelingsformulier*

**4** *Eigen antwoord*

**5** --

**Paragraaf 1.2**

**Opdracht 1**

**1** *Bijvoorbeeld:* definitie sportblessure, veelvoorkomende blessures, oorzaken, behandeling, voorkomen.

**2** *Bijvoorbeeld:*

|  |  |
| --- | --- |
| **middenstuk** | * definitie sportblessure * veelvoorkomende blessures * oorzaken * behandeling * voorkomen |

**3** *Bijvoorbeeld:* Eerst leg ik uit wat een sportblessure is en welke sportblessures veel voorkomen. Dat is een soort kapstok voor de andere drie deelonderwerpen. Die staan in een logische volgorde. Het is logisch om te eindigen met informatie over hoe je sportblessures voorkomt.

**4** *Bijvoorbeeld:*

|  |  |
| --- | --- |
| **inleiding** | * Veel hardlopers kennen het: het gevoel alsof iemand keihard een steentje tegen je been aangooit: een zweepslag. Je weet gelijk wat dat betekent: een week of vier totale rust. * Voorstellen: naam, onderwerp * Opbouw: definitie, veelvoorkomende, oorzaken, behandeling, voorkomen * Vragen aan het eind |

**5** --

**6** *Eigen antwoord*

**Opdracht 2**

**1** 2 drijvende stofzuigers – 3 wasteboard – 4 Nederlands verbod op gratis plastic tasjes

**2** *Bijvoorbeeld:*

**Plastic**

[1] **Vervuiling door plastic afval is een groot probleem. Veel mensen houden zich hiermee bezig. Ze zoeken naar oplossingen om zwerfvuil tegen te gaan en de verspilling van grondstoffen te voorkomen.**

[2] De Nederlander Boyan Slat was in 2014 wereldnieuws. Hij bedacht enorme drijvende ‘stofzuigers’ met grote armen die het plastic uit de oceanen vissen. Dat plastic wordt aan land gebracht waar het gerecycled kan worden. Slat kreeg steun van verschillende experts uit binnen- en buitenland. Ook mocht hij zijn plan toelichten aan de Amerikaanse minister van Buitenlandse Zaken.

[3] Een Nederlands bedrijf denkt ook een goede oplossing te hebben voor de plastic berg: maak er skateboards van! Tweehonderd plastic dopjes die mensen normaal in de prullenbak of op straat gooien, worden samengesmolten tot een skateboard. Doordat deze dopjes allemaal een andere kleur hebben, is ieder Wasteboard uniek. De bedenkers van Wasteboards maken deel uit van de stichting *Plastic Whale*, die boten bouwt van plastic uit de Amsterdamse grachten.

[4] Natuurlijk is het verkleinen van de plastic berg effectiever voor het milieu. Daarom doet Europa in rap tempo de gratis lichtgewicht plastic tasjes in de ban. Consumenten moeten teruggaan van gemiddeld tweehonderd tasjes per persoon per jaar in 2015 naar maximaal veertig tasjes eind 2025. Lidstaten mogen kiezen tussen een verbod of terugdringen van het gebruik door er geld voor te vragen. De Nederlandse regering heeft ervoor gekozen om vanaf 2016 winkeliers te verbieden gratis plastic tasjes mee te geven aan hun klanten. In de Nederlandse winkels en supermarkten krijg je geen lichtgewicht tasjes meer, maar op de markt geldt dit verbod nog niet. Als de marktkoopman ontdekt dat hij geld kan besparen door deze maatregel, zal ook hij geen gratis tasjes meer meegeven.

**3** *Bijvoorbeeld:*

• Het voedsel niet verpakken in plastic, dus meer in papieren zakken doen.

• frisdranken en bronwater in glazen flessen

**4** t/m **8** *Bijvoorbeeld:*

|  |  |
| --- | --- |
| SPREEKSCHEMA | |
| **inleiding** | • Toen plastic werd uitgevonden zagen mensen het als een zegen. Op dit moment zitten we met een enorm afvalprobleem. Plasticsoep in de zee, veel zwerfplastic op straat en in de natuur. Het is belangrijk om met z’n allen na te denken over dit probleem. Welke oplossingen zijn er al bedacht?  • voorstellen + onderwerp  • vragen na afloop |
| **middenstuk** | • deelonderwerp 1: *[als eerste]*  Nederlander Slat - drijvende ‘stofzuigers’ voor plastic op zee - recyclen  • deelonderwerp 2: *[ook]*  Wasteboard - plastic doppen - uniek skateboard  • deelonderwerp 3: *[daarnaast]*  Nederlands verbod gratis plastic tasjes in supermarkt. - markt nog niet  • deelonderwerp 4:  Mijn oplossingen: brood, fruit en groente in papieren zakken - frisdranken en bronwater in glazen flessen |
| **slot** | • Er is dus al een aantal leuke en structurele oplossingen bedacht. De grootste omslag komt als alle mensen beseffen dat het anders moet en iedereen nadenkt over zijn eigen gedrag.  • Bedanken en vragen |

**Examenopdracht**

**1** --

**2** --

**3** *beoordelingsformulier*

**4** *Eigen antwoord*

**5** --

**Paragraaf 1.3**

**Opdracht 1**

**1** De computer doet het niet op het moment dat de student met zijn presentatie begint.

**2** Waarschijnlijk staat er belangrijke informatie op de dia’s en die mist op deze manier.

Als de student kan vertellen wat er op de dia’s staat, is het niet zo erg dat hij verder gaat met presenteren, maar het komt wel heel knullig over. Stoppen is dus beter.

**3** *Bijvoorbeeld:* de presentatie op een andere dag houden en je excuus aanbieden voor de slechte voorbereiding

**4** je PowerPointpresentatie van tevoren testen en klaarzetten

**5** *Bijvoorbeeld:* De tekst is niet leesbaar, er staat te veel tekst of afbeeldingen op één dia, er zijn te veel dia’s, er staan spelfouten in de tekst.

**Opdracht 2**

**1** aardbevingen

• onrustige achtergrond

• afbeelding is niet echt verduidelijkend

• te veel kleur

• onrustige indeling

roken

• teveel tekst / geen steekwoorden

• afbeelding ontbreekt

• te klein lettertype

**2** *Bijvoorbeeld*



**Opdracht 3**

**1** *Bijvoorbeeld:*• Wat is er leuk aan deze opleiding?

• Wat is er minder leuk aan deze opleiding?

• Wat kun je na deze opleiding doen? (vervolgstudie, beroepen, ...)

• Wat wordt er van je gevraagd?

• vakkenpakket

• begeleiding

**2** *Eigen antwoord*

**3** *Bijvoorbeeld:* Het valt niet mee: een leuke vervolgopleiding kiezen. Je wilt graag een goede baan, maar je wilt ook plezier hebben in je werk. Je moet per slot van rekening nog een hele poos werken. Ik ben ...[*je naam*]... en volg de opleiding ...[*naam opleiding*]... en ga jullie daar iets over vertellen.

**4** *Bijvoorbeeld:* Nu je iets meer weet over mijn opleiding kun je misschien bedenken of het je ook leuk lijkt om deze opleiding te kiezen.

**5** *Eigen dia’s*

**Examenopdracht**

**1** --

**2** --

**3** *beoordelingsformulier*

**4** *Eigen antwoord*

**5** --

**2 Een presentatie geven**

**Paragraaf 2.1**

**Opdracht 1**

**1** Ja, want hij vertelt het verhaal in volgorde van tijd.

**2** ja

**3** *Bijvoorbeeld:* De opening is vrij algemeen. Je zou deze opening ook bij een andere opleiding kunnen gebruiken.

**4** Het hele verslag is zakelijk tot de afsluiting. Dan vertelt Douar wat hij vond van het bezoek aan de rechtbank.

**5** *Bijvoorbeeld:* Hij geeft alleen zijn mening en heeft geen echte ‘uitsmijter’.

**6** *Bijvoorbeeld:*  Behalve de inleiding en de afsluiting is het verslag goed. Het is zakelijk, volledig en de gebeurtenissen worden in chronologische volgorde verteld.

**Opdracht 2**

**1** *t/m* **6** *Eigen antwoorden*

**Opdracht 3**

**1** *t/m* **7** *Eigen antwoorden*

**Examenopdracht**

**1** --

**2** --

**3** *beoordelingsformulier*

**4** *Eigen antwoord*

**5** --

**Paragraaf 2.2**

**Opdracht 1**

**1** Voor mensen die in een kledingzaak werken.

**2** 1 Schat eerst in hoe zwaar een doos is.

2 Ga zo dicht mogelijk en recht voor de doos staan.

3 Zorg dat je stabiel staat in een lichte spreidstand.

4 Buig je knieën en houd je rug recht.

5 Til rustig.

**3** Ja, je ziet wat er wordt uitgelegd, dus als je de gesproken tekst niet helemaal begrijpt, zie je ook nog wat je moet doen.

**4** *Bijvoorbeeld:*

• Schat in hoe zwaar de tassen zijn.

• Ga tussen beide tassen in staan.

• Zorg dat de tassen dicht bij je lichaam staan.

• Buig je knieën en houd je rug recht.

• Til beide tassen rustig op en zet ze op de tafel.

**5**  --

**Opdracht 2**

**1** *Bijvoorbeeld:*

1 Leg de stropdas om je hals met de brede kant (brede slip) aan je linkerkant. Dit stuk moet langer zijn dan het smalle deel (smalle slip). Kruis de brede slip over de smalle slip.

2 Laat de brede slip onder de smalle slip glijden.

3 Leg vervolgens de brede slip weer bovenop de smalle slip.

4 Haal de brede slip omhoog onder de das

5 Schuif de brede slip voorzichtig in de lus die is ontstaan

6 Houd de smalle slip vast. Trek voorzichtig aan de brede slip tot de stropdas in model zit.

**2** In deze instructie leer je hoe je netjes een stropdas strikt.

**Opdracht 3**

**1** t/m **4** *Eigen antwoorden*

**5** *Bijvoorbeeld:*

• Is duidelijk wat je moet doen?

• Begrijp je wat ik bedoel?

**Examenopdracht**

**1** --

**2** --

**3** *beoordelingsformulier*

**4** *Eigen antwoord*

**5** --

**Paragraaf 2.3**

**Opdracht 1**

**1** Ja, want de woorden die ze gebruikt zijn voor iedereen te begrijpen. Het kan zijn dat niet iedereen weet wat een glucosewaardemeter is, maar dat is niet erg. Dat gaat ze nog uitleggen.

**2** Ja, want ze zegt: ‘Veel mensen zijn niet op de hoogte van het feit dat …’. Ze realiseert zich dus dat sommige mensen veel over diabetes weten en andere minder.

**3** Het is best een leuke opening, want het is persoonlijk en dat spreekt de luisteraars aan.

**4** *Bijvoorbeeld:* handen uit de zakken, je publiek aan kijken, rechtop staan

**5** *Bijvoorbeeld:* een glucosewaardemeter en haar insulinepomp

**6** *Bijvoorbeeld:* Door rekening te houden met je publiek laat je je publiek merken dat je ze serieus neemt en daardoor luisteren ze beter.

**Opdracht 2**

**1** *Bijvoorbeeld:* robots op de werkvloer

**2** *Bijvoorbeeld:*

• soorten robots

• functie en mogelijkheden

• voor- en nadelen

• toekomst

**3** t/m **8** Eigen antwoorden

**9** --

**Examenopdracht**

**1** --

**2** --

**3** *beoordelingsformulier*

**4** *Eigen antwoord*

**5** --

**Paragraaf 2.4**

**Opdracht 1**

**1** *Bijvoorbeeld:*

*•* Niet iedereen doet evenveel werk en toch krijg je dezelfde beoordeling. Het is niet eerlijk.

• Groepsopdrachten voor een cijfer of punten zorgen altijd voor ruzie en onenigheid.

**2** *Bijvoorbeeld:*

• Mijn vaardigheden leer ik ook wel ontdekken als ik in mijn eentje werk. Als er ruzie ontstaat, kom ik helemaal niet toe aan het ontdekken van mijn vaardigheden.

• Als groepsopdrachten een goede voorbereiding voor de latere beroepspraktijk zijn, moeten ze blijven. Er moet alleen geen beoordeling worden gegeven die meetelt voor je examen.

**Opdracht 2**

**1** *Bijvoorbeeld:* Comadrinkers moeten zelf hun ziekenhuisopname betalen.

**2** Ik vind dat comadrinkers zelf hun ziekenhuisopname moeten betalen

**3** •Comadrinkers kiezen er zelf voor om zoveel te drinken dat ze het bewustzijn verliezen en hun maag moet worden leeggepompt. Ze weten dat het geld kost, dus kiezen ze zelf voor die kosten.

• De gezondheidszorg is bijna niet meer te betalen. We kunnen het geld beter besteden aan zieke mensen dan aan mensen die bewust ongezond leven.

**4** Op Twitter lees je dat twee jongens een nacht in het ziekenhuis hebben doorgebracht bij een vriend. Hij was buiten bewustzijn na een halve liter wodka. Ze vonden het grappig en hebben enorm gelachen. Nadenken over de kosten van dit grapje, ho maar. Belachelijk. Ik vind dat comadrinkers zelf hun ziekenhuisopname moeten betalen.

**5** Kortom, comadrinkers moeten zelf hun ziekenhuisopname betalen, want ze kiezen er zelf voor om te veel te drinken, dus kiezen ze er ook voor om te betalen.

**Opdracht 3**

**1** *Bijvoorbeeld:* Ik vind dat mensen te veel en te vaak voedsel weggooien dat nog heel goed te consumeren is.

**2** • angst van consument voor de houdbaarheidsdatum

• het niet verkopen van partijen en weggooien van kromme komkommers of tomaten met bulten

• Als mensen een boodschappenlijstje mee zouden nemen of van te voren in de koelkast zouden kijken om te zien wat ze nog hebben, kan die hoeveelheid flink omlaag.

**3** --

**4** *Bijvoorbeeld:*

|  |  |
| --- | --- |
| SPREEKSCHEMA | |
| **inleiding** | openingszin - Je kent het wel: drie boterhammen meegenomen om op te eten tijdens de lunch, maar de bagels in de kantine zien er veel lekkerder uit. Dus: in de prullenbak met die zelf meegebrachte bammetjes en op naar de bagels.  introductie onderwerp - Ik ga iets vertellen over voedselverspilling.  Standpunt - Mijn mening is dat mensen te veel en te vaak voedsel weggooien dat nog heel goed te consumeren is. |
| **middenstuk** | argumenten voor:  • Onzin dat kromme komkommers weggegooid worden. Die kun je gewoon eten.  • Voor sommige producten is helemaal geen houdbaarheidsdatum nodig. Die blijven altijd goed.  • Door verspilling tegen te gaan, blijft er meer over en kan honger worden teruggedrongen  argument tegen: Wat de meeste mensen verspillen is minimaal. Wat betekenen die paar boterhammen nu?  weerlegging: Alle beetjes helpen. Opgeteld is het best veel voedsel. |
| **slot** | Probleem - Nederlandse consumenten gooien ieder jaar voor €150,00 aan voedsel weg.  Mijn standpunt - Ik vind dat te veel.  Conclusie - Het bedrag zou omlaag kunnen als alle mensen eerst in de voorraadkast kijken en met een boodschappenlijstje de winkel ingaan.  Slotzin – Denk dus beter na als je boodschappen gaat doen, en voor die bespaarde €150,00 koop je iets leuks! |

**Examenopdracht**

**1** --

**2** --

**3** *beoordelingsformulier*

**4** *Eigen antwoord*

**5** --

**3 Gesprekken**

**Paragraaf 3.1**

**Opdracht 1**

**1** F-B-D-A-C-E

**2** *Bijvoorbeeld:*

Privé

- als ik een kennis zie die ik heel lang niet gezien heb

- als ik de buren van mijn ouders op een verjaardag tref

- als ik iemand ontmoet die beduidend ouder is

Werk

- bij een klantgesprek

- bij een sollicitatiegesprek

- als ik collega’s voor het eerst ontmoet

**Opdracht 2**

**1** *Bijvoorbeeld:* Ik stel mijn vriendin aan mijn collega’s voor en omgekeerd door te zeggen: ‘Collega’s, dit is mijn vriendin Anouk van der Broek. Anouk, dit zijn mijn collega’s Anneke, Marion, Stef en Dorus.’

**2** *Bijvoorbeeld:* Ik leg haar het voor de elfde keer uit, maar ik stel voor om de belangrijkste dingen even op te schrijven, zodat mevrouw Werkman eerst op haar papiertje kan kijken als ze het weer niet begrijpt.

**3** *Bijvoorbeeld:* Als het even stil is zeg ik: ‘Telkens als ik iets wil zeggen, val je mij in de rede. Het zou fijn zijn als je me even liet uitpraten, dan kun jij daarna weer het woord krijgen.’

**4** *Bijvoorbeeld:* Ik zou mijn leidinggevende eerst alles laten vertellen en hem niet in de rede vallen. Pas als hij vraagt wat ik daarop te zeggen heb, doe ik mijn verhaal, zonder scheldwoorden of de klant te betichten van liegen.

**5** --

**6***Eigen antwoord*

**Opdracht 3**

**1** t/m **4** *Eigen antwoord*

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --

**Paragraaf 3.2**

**Opdracht 1**

**1** *Bijvoorbeeld:*

• waarneming: De stagebegeleider ziet Brian die onderuitgezakt zit, ondertussen op zijn telefoon kijkt en helemaal niet geïnteresseerd is.

• effect: De stagebegeleider denkt dat Brian niet geïnteresseerd is in wat hij te zeggen heeft. Dit zal ook invloed hebben op zijn uiteindelijke beoordeling.

• gewenst gedrag Brian: Door rechtop te gaan zitten, zijn pet af te zetten en de docent aan te kijken, komt hij geïnteresseerd over.

**2** *Bijvoorbeeld:*

• waarneming: De verkoopster ziet een heel boze Rob die dreigend over de balie hangt.

• effect: De verkoopster deinst achteruit en zal proberen hem zo snel mogelijk de deur uit te helpen. Het kan ook zijn dat ze boos reageert en hem niet wil helpen.

• gewenst gedrag Rob: Rob moet rustig zeggen dat hij al even staat te wachten en graag geholpen wil worden

**3** *Bijvoorbeeld:*

• waarneming: De docent ziet een gapende Roos tijdens zijn uitleg

• effect: Hij denkt dat Roos zijn uitleg saai vindt en niet luistert naar dat wat hij uitlegt.

• gewenst gedrag Roos: Roos moet minder merkbaar gapen of helemaal niet gapen.

**Opdracht 2**

**1** t/m **3** *Eigen antwoord*

**4** --

**Opdracht 3**

**1** --

**2** *Bijvoorbeeld:*

Student die klaagt:

- vertellen wat jullie hadden afgesproken

- benoemen wat er gebeurd is

- uitleggen waarom zijn / haar gedrag jouw stoort

- opnieuw afspraken maken

- niet boos worden

Student die een klacht te horen krijgt:

- de ander uit laten praten

- niet boos worden en gaan schelden

- geen welles/nietes-toestand laten ontstaan

- excuus aanbieden

**3** --

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --

**4 Groepsgesprekken**

**Paragraaf 4.1**

**Opdracht 1**

**1** Ze heet iedereen welkom, vertelt welke punten er op de agenda staan en vraagt of iemand nog punten heeft die ook besproken moeten worden.

*Bijvoorbeeld:* Ik vind dit een goede opening, want de opening is duidelijk, vriendelijk en compleet.

**2** opmerkingen over de tekst en opmerkingen over de inhoud

**3** Ze geeft een conclusie door te zeggen dat het eigenlijk om twee niet goed werkende zaken gaat.

**4** B

**5** Ze doet een rondje mening geven en vraagt gericht mensen om iets te zeggen.

**6** Ja, bijvoorbeeld:

- Ze geeft duidelijk aan wanneer er een ander agendapunt aan de orde komt.

- Ze is onpartijdig.

- Ze stelt vragen als er iets onduidelijk is.

- Ze zorgt ervoor dat het vergaderdoel duidelijk is.

**Opdracht 2**

**1** t/m **3** *Eigen antwoord*

**4** --

**Opdracht 3**

**1** *Bijvoorbeeld:* Je wilt graag een computercursus volgen om beter en sneller de belastingaangiftes te kunnen checken. Je wilt weten of je ook vrij krijgt om deze nascholingscursus te doen.

**2** *Bijvoorbeeld:*

1. bij klachten niet mopperen tegen collega’s die er ook niets aan kunnen doen, maar de betreffende persoon aanspreken
2. minder roddelen

**3** *Bijvoorbeeld:* Ik heb een idee voor de personeelsactiviteit. Is het iets om met z’n allen een middag te gaan Solex-rijden in de omgeving en daarna te gaan eten in het net geopende Griekse restaurant?

**4** *Bijvoorbeeld:* Omdat het binnenkort weer vakantietijd is, zou ik het graag nu al over het vakantierooster willen hebben. Mijn vriend heeft namelijk de eerste twee weken van juli vrij en we willen een reis boeken.

**5** *Bijvoorbeeld:* Ik zou graag even iets willen zeggen / voorstellen / inbrengen.

**6** Het zou fijn zijn als ik even mijn zin(nen) mag afmaken / mag uitpraten.

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --

**Paragraaf 4.2**

**Opdracht 1**

**1** Een discussie, want er is een probleem dat opgelost moet worden. Men moet begrip krijgen voor elkaars standpunt en er samen uitkomen.

**2** *Bijvoorbeeld:* In een ruimte zonder airco kan je, als het heel warm is, de stropdas of het sjaaltje af doen, tenzij er klanten op gesprek komen.

**3** *Bijvoorbeeld:*  
• Je ziet er ook nog representatief uit zonder sjaaltje of das.

• Het is belangrijker dat je je werk goed kunt doen, dan dat je dat sjaaltje draagt bij zulke hoge temperaturen.

• Klanten zullen zelf ook luchtiger gekleed zijn en begrip hebben voor je kledingkeuze.

**4** Nee, eigenlijk moeten alle aanwezigen hebben gezegd wat ze vinden, of in ieder geval die mogelijkheid hebben gehad. Daarna neemt de leiding een besluit.

**5** Dat klopt. Het gaat bij een discussie om het uitwisselen van meningen, argumenten en gedachten. Als je wilt winnen (= gelijk hebben), stoppen anderen met het geven van hun mening.De bedoeling is om begrip te krijgen voor elkaars standpunt en er samen uit te komen.

**Opdracht 2**

**1**/**2** *Bijvoorbeeld:*Iedere Nederlander is bij overlijden automatisch orgaandonor.

**3** *Bijvoorbeeld:* Ik ben het eens met de stelling.

**4** --

**5** *Bijvoorbeeld:*

argument 1:

Het wordt vaak vergeten door te geven.

toelichting:

Mensen willen soms best donor zijn, maar ze zijn het vergeten door te geven of het formulier is weg. Als je moet doorgeven dat je echt niet wilt, denk je beter na en handel je sneller. Alleen de echte weigeraars melden zich.

argument 2:

Er is geen keuzeprobleem voor de nabestaanden.

toelichting:

Nu moeten nabestaanden soms beslissen of de organen mogen worden gebruikt voor transplantatie. Door de keuze weg te nemen voorkom je geruzie en gedoe onder hen.

argument 3:

Zo kan men orgaanhandel tegengaan.

toelichting:

Nu laten arme mensen soms een nier weghalen om die te verkopen voor geld. Dat is onmenselijk en moet voorkomen worden. Als er genoeg organen zijn is dat niet meer nodig.

**6** *Bijvoorbeeld:* Het is eng en nabestaanden kunnen zien waar gesneden is. [weerleggen] Je bent toch al overleden en merkt niets van de transplantatie. De artsen doen het heel netjes en nabestaanden kunnen er niets van zien, nadat de overledene is aangekleed.

**Opdracht 3**

**1** --

**2** t/m **5** *Eigen antwoorden*

**Opdracht 4**

**1** --

**2** *Bijvoorbeeld:*

• gezellige collega’s / goede sfeer

• goede begeleiding

• veel kunnen leren

• veel mogen doen

• je wordt serieus genomen als stagiair

**3** Bijvoorbeeld:

• Als het gezellig is en de sfeer is goed, ga je iedere dag met plezier naar je werk en duren de dagen niet lang.

• Een goede begeleiding zorgt ervoor dat je slimmer bij je stageplaats weggaat dan dat je gekomen bent.

• Als je leidinggevende en je collega’s jou als volwaardig lid in hun team opnemen, werk je harder en wil je meer doen.

**4** *Eigen antwoord*

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --

**5 Tweegesprekken**

**Paragraaf 5.1**

**Opdracht 1**

**1** Ik zeg: ‘Het spijt me, ik heb uw naam niet helemaal goed verstaan. Zou u die nog een keer willen herhalen?’

**2** Ik zeg: ‘Ik ben nu al een paar keer doorverbonden. Ik zou het prettig vinden als ik nu degene te spreken krijg die mij echt kan helpen.’

**3** Ik blijf wachten tot de klant is uitgescholden en bied dan excuses aan. Als de klant vreselijk tekeergaat, hang ik gewoon op.

**4** Ik zeg: ‘Heeft u een momentje? Ik moet het even opzoeken.’

**5** B

**6** ‘De manager is helaas niet aanwezig. Zou u mij kunnen vertellen waar het om gaat?

Als de klant dat niet wil, vraag ik of hij morgen terug wil bellen.’

**7** ‘Goedemiddag, mijn naam is *[naam]* en ik bel namens [*naam stagebedrijf*]. Mevrouw Faroek kan morgen helaas niet bij het geplande overleg aanwezig zijn. Zou u het aan de betrokkene willen doorgeven? Alvast bedankt. Fijne dag nog.’

**Opdracht 2**

**1** De beller heeft geprobeerd een taart te bezorgen in opdracht van Souhaila’s bedrijf, maar er werd niet opengedaan.

**2** Ze schrijft het nummer op en herhaalt het daarna.

**3** Souhaila gaat de klant bellen en zeggen dat deze de taart bij de bakker moeten ophalen.

**4** Netjes. Ze neemt de telefoon op met een groet, noemt haar naam en die van het bedrijf. Aan het eind van het gesprek bedankt ze voor het telefoontje en groet de beller.

**5** Souhaila reageert rustig, beleefd en vriendelijk.

**Opdracht 3**

**1** Goedemiddag, mijn naam is [*naam*] en ik volg de opleiding [*naam opleiding*] aan het [*naam ROC*]*.*

**2** Komt het gelegen dat ik nu bel?

**3** Ik heb uw telefoonnummer gekregen van Max Tuhateru. Hij heeft een aantal jaren geleden bij u stagegelopen en is een vriend van mij.

**4** Ik wilde vragen of u ook een stageplek voor mij heeft en zo ja, om welke plek het dan gaat.

**5** Welke werkzaamheden mag en kan ik allemaal doen?

**6** Het is Max zo geweldig goed bevallen in uw bedrijf en hij vertelde zulke enthousiaste verhalen dat ik ook graag bij u wil stagelopen.

**7** Hoe oud ben jij? Welke ervaring heb je? Wat heeft Max precies verteld?

**8** Bedankt dat u tijd voor mij wilde vrijmaken. Kunt u ook zeggen wanneer ik iets van u hoor? Of zal ik binnenkort even bij u langskomen?

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --

**Paragraaf 5.2**

**Opdracht 1**

**1** *Bijvoorbeeld:*

Hiermee lijkt het net alsof Dario al precies weet hoe de vork in de steel zit. Hij trekt direct conclusies. Hij denkt dat de klant verkeerd tilt. Hij had beter kunnen zeggen: ‘Op welke manier tilt u zware dingen? Rugklachten kunnen namelijk komen door verkeerd tillen, maar dat hoeft niet.’

**2** *Bijvoorbeeld:*

Dario bedenkt waar de pijn zit in plaats van dat hij doorvraagt. Hij had beter kunnen zeggen: ‘Kunt u aangeven waar u precies rugpijn heeft?’

**3** *Bijvoorbeeld:* De klant werkt in de thuiszorg, heeft rugklachten en weet hoe ze zware dingen moet tillen.

**4** *Bijvoorbeeld:* Nee, ik weet niet welke rugklachten het precies zijn, of de klachten zich verergeren, wanneer de klachten begonnen zijn, enzovoort

**Opdracht 2**

**1** Kun je precies aangeven wat er niet goed gaat? Begin maar met iets wat je echt verkeerd vindt gaan.

**2** Hoe komt het dat je geen zin hebt?

**3** Op welke positie zou je graag willen spelen?

**4** Wat is er veranderd nu Bas wel meespeelt?

**Opdracht 3**

Adviesvrager *bijvoorbeeld:*

**1** Ik wilde vroeger altijd graag stagelopen in het buitenland, maar nu twijfel ik. Daarom hoop ik dat u mij kunt adviseren.

**2** • Leer ik daar net zoveel als in Nederland?

• Is de toegevoegde waarde echt zo groot?

• Als ik het nu niet leuk vind, wat gebeurt er dan?

**3** Ik ben bang dat ik daar moet blijven of een heel studiejaar verspeel als ik daar zit en erachter kom dat het me niet bevalt.

**4** Ik wil bereikt hebben dat ik de dingen beter kan afwegen en bijna zeker weet wat ik moet doen.

Adviseur *bijvoorbeeld:*

**1** • Waarover twijfel je precies?

• Wat lijkt je het leuke aan een buitenlandstage in vergelijking met een stage in Nederland?

• Wanneer ben je begonnen met twijfelen en waardoor kwam dat?

**2** Unieke ervaring, je verbreedt je horizon, een mbo-stage moet van een uitmuntende kwaliteit zijn en ook echt bijdragen aan jouw opleiding.

**3** Zet de voordelen en de nadelen naast elkaar. Formuleer dan waarom je het wel zou doen en waarom je het niet zou doen in één zin. Ga in gesprek met andere studenten die in het buitenland stage hebben gelopen.

**4** Wat lijkt jou verstandig om eerst nog te doen voor je een beslissing neemt?

**5** Dat de student het gevoel heeft een advies te hebben gekregen waar hij/zij iets mee kan.

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --

**Paragraaf 5.3**

**Opdracht 1**

**1**  spreekt op een vriendelijke manier goed

kijkt de klant aan minder goed

heeft goede uiterlijke verzorging goed

staat rechtop goed

geeft de klant een hand slecht

gebruikt ‘u’ in plaats van ‘jij’ minder goed

articuleert duidelijk minder goed

spreekt hard genoeg minder goed

gebruikt levendige intonatie slecht

gebruikt beleefde taal goed

**2** Ze knikt, reageert met: ‘ja, dat klopt.’

**3** Ja, op de vraag ‘Hoe vaak innemen?’ antwoordt ze bijvoorbeeld direct met: ‘Driemaal daags’.

**4** Zo weet ze of ze de klant nog iets moet uitleggen. Als een klant het medicijn voor het eerst gebruikt, moet Marlies meer uitleggen.

**5** Dan vraagt ze aan een collega hoe het zit.

**6** Gebruik meer intonatie, nu klinken alle antwoorden een beetje aarzelend.

**Opdracht 2**

**1** De klant weet niet of ze laptop, tablet of iPad moet kopen.

**2** Niet echt, je weet bijvoorbeeld niet waar de klant de laptop of de tablet voor wil gebruiken.

**3** • Wat doet u allemaal digitaal. Dus waarvoor wilt u het apparaat gebruiken?

• Hoe vaak gebruikt u het apparaat?

• Hoeveel geld heeft u ongeveer te besteden?

• Hoe handig bent u met de computer?

**4** --

**5** *Eigen antwoorden*

**Opdracht 3**

**1** *--*

**2** *Bijvoorbeeld*: Goedemiddag, wat kan ik voor u doen?

**3** *Eigen antwoord*

**4** *Bijvoorbeeld:* Wat had u zelf in gedachten?

**5** *Bijvoorbeeld:* U wilt vast nog even nadenken over mijn voorstel, maar zullen we wel alvast een afspraak maken voor een vervolggesprek?

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --

**Paragraaf 5.4**

**Opdracht 1**

**1** *Bijvoorbeeld:*Toen ik aangenomen werd, was mij een afwisselende baan beloofd, maar ik doe al een jaar hetzelfde.

**2** *Bijvoorbeeld:*Ik heb al bij collega’s aangegeven dat ik van afdeling wilde wisselen.

**3** *Bijvoorbeeld:* Weet u misschien een oplossing, zodat ik afwisselender werk krijg?

**4** *Bijvoorbeeld:* Zelf zou ik de volgende oplossing wel fijn vinden: maandag, dinsdag en woensdag op de distributieafdeling en donderdag en vrijdag op kantoor.

**Opdracht 2**

**1** Een doorvraag stellen om het probleem preciezer in beeld te krijgen. Hij vraagt namelijk: ‘Wat is er precies aan de hand?’.

**2** Het appartement is ontzettend vies, de vloer is vies, het beddengoed is niet verschoond en de keuken ziet er niet uit.

**3** Ze heeft contact gezocht met de receptie.

**4** Dat is heel vervelend om te horen. Het is goed dat u mij belt. Dit klinkt niet naar behoren.

**5** De mevrouw gaat bellen met de Nederlandstalige reisleiding, hen het probleem uitleggen en om hulp vragen.

**6** ja

**7** • Hij doet het voorstel om aan het eind van de dag nog even contact met haar op te nemen om te vragen of het probleem naar behoren is opgelost.

• Hij biedt service aan in de vorm van een tweede oplossing door te zeggen: ‘Mocht u geen contact kunnen krijgen met de Nederlandstalige reisleiding, belt u mij dan terug.’

**8** Bijvoorbeeld: rustige toon, valt de klant niet in de rede, formeel taalgebruik, formeel, geduldig

**Opdracht 3**

**1** *Bijvoorbeeld:* Goedemiddag meneer Pilet, fijn dat u op onze uitnodiging bent ingegaan om uw klacht over de schadeafhandeling te bespreken.

**2** *Bijvoorbeeld:*

*•* Wilt u mij nog eens precies uitleggen wat er is gebeurd?

• Wie heeft u toegezegd een deel van de kosten te betalen?

• Heeft u nog andere acties ondernomen op het moment dat u geen geld kreeg?

**3** *Bijvoorbeeld:* Wij vinden het heel vervelend dat de zaken zo gelopen zijn. Onze excuses daarvoor.

**4** *Bijvoorbeeld:* Heeft u zelf ook een oplossing voor het probleem bedacht?

**5** *Bijvoorbeeld:* Ik stel voor dat wij zo spoedig mogelijk geld aan u overmaken. Gaat u akkoord met 30% van het totale schadebedrag?

**6** *Bijvoorbeeld:* Dan hoop ik dat het probleem hiermee is opgelost.

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --

**Paragraaf 5.5**

**Opdracht 1**

**1** Goede vragen zijn:

• Hoe is het team samengesteld?

• In de advertentie staat dat flexibiliteit belangrijk is. Wat verstaan jullie onder flexibiliteit?

• Wat is echt een harde eis bij deze functie?

• Hoe ziet een werkdag eruit?

• Wat verwachten jullie van een nieuwe collega?

• Welke mogelijkheden zijn er binnen het bedrijf om jezelf te ontwikkelen?

**2** *Bijvoorbeeld:* Deze vragen laten zien dat je de advertentie hebt gelezen en echt geïnteresseerd bent in de baan en het bedrijf.

**3** De vraag ‘Wat is mijn startsalaris en wat zijn mijn promotiekansen?’ kun je stellen als je bent uitgenodigd. Het bedrijf toont interesse in jou en dan kun je zoiets vragen.

**4** vier à vijf vragen. Niet meer, anders wordt het gesprek te lang en lijkt het op zeuren.

**5** *Bijvoorbeeld:* Goedemiddag u spreekt met … [*naam*]. Ik las uw advertentie en heb nog een paar vragen naar aanleiding hiervan. Komt het uit dat ik bel?

**6** *Bijvoorbeeld:* Hartelijk dank voor uw tijd en informatie. Ik ben nu nog enthousiaster geworden en zal zeker solliciteren.

**Opdracht 2**

**1** C, Ik vertel wat ik goed kan op werkgebied, dus noem mijn sterke kanten.

Uitleg: Dingen als leeftijd, geboorteplaats en hobby’s staan in mijn cv. Als ik vertel

over mijn passie kan dat ook over een hobby gaan, maar een werkgever wil weten wat voor soort werknemer ik ben. Dus vertel ik dingen die te maken hebben met mijn werk.

**2** Niet slim, want met mopperen op je oude bedrijf laat je geen goede indruk achter. Dat mopperen doe je thuis en niet bij een mogelijke nieuwe baas.

**3** • Je moet meer sterke dan zwakke kanten noemen. ja

• Je moet altijd helemaal eerlijk zijn. ja

• Je kunt het beste beginnen met je zwakke kanten. Heb je dat maar gehad. nee

• Je moet proberen geen afgezaagde antwoorden te geven. ja

**4** *Eigen antwoord*

**5** B, want uit een voorbeeld blijkt dat je goed met klanten om kunt gaan. Ook kun je

details vertellen die zo’n houding nog meer verduidelijken.

**Opdracht 3**

**1** Hij vertelt zijn naam, opleiding en hoe hij bij dit bedrijf is gekomen.

**2** Nee, de redenen die Can noemt (interessant, al sinds mijn jeugd ermee bezig, echt mijn ding), zijn nogal algemeen.

**3** Can heeft op de website van het bedrijf gekeken. Dat is slim, want zo weet je al iets over het bedrijf en kom je geïnteresseerd over.

**4** Op deze manier komen ze erachter of Can weet wat zijn werk inhoudt.

**5** Zo kunnen de werkgevers zien of hij de waarheid spreekt en of hij wel de eisen heeft die passen bij de functie.

**6** Zo proberen ze Can direct het belangrijkste te laten vertellen.

**7** Hij wil veel leren en dat kan binnen dit bedrijf. Bovendien houdt hij van afwisseling en dit bedrijf doet veel dingen.

**8** *Bijvoorbeeld:*

- Can kijkt de mannen aan.

- Can zegt redelijk vaak: ‘Eh’.

- Can spreekt de anderen aan met ‘u’.

- Can is netjes gekleed.

- Can zit rechtop.

- Can wrijft zo nu en dan in zijn handen.

- Can speelt en klikt met zijn pen.

**9** *Bijvoorbeeld:*

*-* De handen rustig op tafel leggen. Nu lijkt het alsof Can heel zenuwachtig is.

- Minder vaak ‘eh’ zeggen.

**Opdracht 4**

**1** t/m **7** *Eigen antwoorden*

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --

**Paragraaf 5.6**

**Opdracht 1**

**1** *Bijvoorbeeld*: Ik vind het erg vervelend dat ik die indruk heb achtergelaten, want ik heb niet het gevoel dat ik ongeïnteresseerd ben. Kunt u ook uitleggen wat er dan precies verkeerd was aan mijn houding?

**2***Bijvoorbeeld:* Het spijt me echt van die lekke band. Het is een samenloop van omstandigheden, maar ik zal proberen vanaf nu echt niet meer te laat te komen.

**3***Bijvoorbeeld:* Jammer dat jullie het niet leuk vinden. Als iedereen er zo over denkt, moet er iets anders verzonnen worden.

**4***Bijvoorbeeld:* Ga terug naar je stagebegeleider en zeg eerlijk dat je in paniek bent weggelopen. Bied je excuus aan en vraag hoe en waar je kan leren meer initiatief te tonen.

**5** *Eigen antwoord*

**Opdracht 2**

**1** Ze vindt het werk leuk en kan het goed met haar collega’s vinden.

**2** Positief, ze zegt dat het omgekeerd ook het geval is, dus collega’s kunnen het goed met Sarah vinden.

**3** *Eigen antwoord, bijvoorbeeld:*ik vind het niet zo goed, want ze schiet direct in de verdediging en vraagt niet waar de kritiek vandaan komt.

**4** Ja, ze vertelt heel duidelijk wat ze graag wil en waarom.

**5** Op de vraag ‘Hoe ervaar jij de werkdruk?’ geeft ze uitgebreid antwoord. Ook doet ze een voorstel om de werkdruk te verminderen.

**6** Ja

**Opdracht 3**

**1** t/m **7** *Eigen antwoord*

**Examenopdracht**

**1** --

**2** *beoordelingsformulier*

**3** *Eigen antwoord*

**4** --