

# **Uitwerking examentraining MPZ Personeel, Organisatie en Communicatie 2016/2017**

## **Examenopgave 1**

1. Dit is een organigram, ook wel organogram genoemd.
2. Natuurpark Klein Afrika heeft een lijn-staforganisatie.
3. Activiteiten van Human talent Management zijn bijvoorbeeld:
  - Het proces van ontwikkeling en integratie van nieuwe medewerkers;
  - De ontwikkeling en het in dienst houden van huidige medewerkers;
  - Het aantrekken van goed/voldoende gekwalificeerd personeel.
4. Bij een lerende organisatie heeft P&O een belangrijke rol in het faciliteren en stimuleren van leerprocessen van individuen en groepen binnen de organisatie. Ook vervult de afdeling een belangrijke taak in het veranderen van denken en doen van de medewerkers. P&O houdt zich bezig met de veranderprocessen, de cultuurverandering en het kennis delen over verandermanagement.

## **Examenopgave 2**

1. Top Assurantiën is een dienstverlenende onderneming.
2. Deze organisatievorm is een matrixorganisatie. (Het is geen projectorganisatie, omdat de structuur permanent is. Ook gaat het niet om projectmatig werken, want dat is geen organisatievorm.)
3. Het vertrek van de medewerkers kent de volgende oorzaken:
  - ontslag: twee medewerkers;
  - zuiver verloop: negen medewerkers;
  - natuurlijk verloop: drie medewerkers.
4. Nee. Hier is geen sprake van taakverrijking. Bij taakverrijking wordt het werk uitgebreid met taken van een ander (hoger of lager) niveau. De secretaresses blijven na genoemde wijziging echter dezelfde werkzaamheden uitvoeren.
5. Als interne informatiemiddelen worden beschouwd:
  - introductieboekje;
  - mededelingenbord;
  - ideeën- en klachtenbus;
  - sociaal jaarverslag;
  - personeelsblad.

## **Examenopgave 3**

1. Gelet op de voorkeuren van Jan Baas ligt franchising als samenwerkingsvorm het meest voor de hand.
2. Het geschetste beloningssysteem kan worden beschouwd als een vorm van multifactorbeloning.
3. Jan Blaas moet per functie vaststellen welke competenties vereist zijn. Voorts moet hij de vereiste competenties goed beschrijven: ze moeten duidelijk, inzichtelijk en toetsbaar zijn.
4. Een dergelijke overstap naar een lager gewaardeerde functie noemt men demotie.
5. Een selectiegesprek bestaat uit de volgende 3 fasen:
  1. een goede voorbereiding:
    - verdiepen in de aard van de functie;
    - afspreken wie welke vragen stelt;
    - sollicitaties doornemen en letten op werkervaring en motivatie;
    - vragen noteren: voor elke sollicitant een apart blad nemen;

- de opvang van de sollicitanten regelen;
  - voor een rustige omgeving zorgen.
2. tijdens het gesprek:
    - sollicitant op zijn gemak stellen;
    - globale informatie over de procedure verstrekken;
    - stellen van vragen: uit de sollicitatie, opleiding, ervaring, functie-eisen, functie-inhoud, motivatie, bijzondere bekwaamheden;
    - korte aantekeningen maken;
    - verstrekken van informatie;
    - meedelen wanneer de sollicitant uitsluitel krijgt.
  3. de afronding:
    - sollicitanten niet met elkaar vergelijken;
    - bekwaamheden en deskundigheid relateren aan functie-eisen en functie-inhoud;
    - afgewezen sollicitanten meedelen op welke argumenten ze afgewezen zijn.

#### **Examenopgave 4**

1. Deze informatie rekent men tot de beheerinformatie.
2. Een strakker planningssysteem leidt bij de monteurs tot:
  - inleveren/verminderen van hun autonomie;
  - druk op de balans werk-privé;
  - verminderde motivatie;
  - onderlinge spanning/conflicten.
3. In een personeelsadvertentie behoren de volgende zaken voor te komen:
  - logo;
  - functiebenaming;
  - informatie over de organisatie;
  - functie-informatie;
  - functie-eisen;
  - arbeidsvoorwaarden;
  - sollicitatieprocedure.
4. Als voordelen van detachering kunnen worden genoemd:
  - hoog opgeleid personeel is snel en gemakkelijk beschikbaar;
  - tijdelijk contract, geen langdurige verbintenissen;
  - detacheringsbureau draagt het werkgeversrisico (ziekte, ontslag, etc.);
  - gedetacheerde medewerkers hebben vaak uitgebreide ervaring opgedaan bij verschillende bedrijven.

#### **Examenopgave 5**

1. Juiste antwoord: D.
2. Juiste antwoord: B.
3. Juiste antwoord: A.
4. Juiste antwoord: B.
5. Juiste antwoord: D.

#### **Examenopgave 6**

1. Onjuist. Ondernemingen in de akkerbouw behoren tot de landbouwondernemingen. Een extractieve onderneming richt zich op de winning van grondstoffen of op visserij en kweek.
2. Juist.
3. Juist.

4. Onjuist. Het recht op advies is niet in de sollicitatiecode opgenomen. Op basis van deze code heeft een sollicitant recht op:
  - een eerlijke kans;
  - privacy;
  - vertrouwelijke behandeling van zijn persoonlijke gegevens;
  - een goede procedure;
  - het indienen van een klacht.
5. Onjuist. De behoefte aan veiligheid en zekerheid gaat vooraf aan de sociale behoefte.

### **Examenopgave 7**

1. Onjuist. Potentieelbeoordeling is een beoordeling gericht op de geschiktheid van een medewerker voor een toekomstige functie.
2. Onjuist. Het vermijden van ruis is een voorwaarde om de communicatie goed te laten verlopen. De hoofddoelen van communicatie zijn:
  - informatie vragen/verzamelen;
  - beïnvloeden of veranderen van gedrag en/of houding.
3. Onjuist. Het sociaal jaarverslag is een intern communicatiemiddel.
4. Juist.
5. Juist.

### **Examenopgave 8**

1. Het betreft een fusie. De (voorheen) zelfstandige ondernemingen gaan (definitief) volledig samen.
2. Naamloos: De aandeelhouders zijn anoniem. Ze hoeven niet verplicht in een register te staan. De aandelen staan niet op naam en zijn vrij overdraagbaar. De eigenaren worden aandeelhouders genoemd.
3. HRM betekent Human Resource Management. De vertaling hiervan: Beheer van menselijke productiemiddelen.
4. Het management is beleidsbepalend.
5. Een staffunctionaris:
  - beschikt over specialistische kennis;
  - verzamelt en ordent informatie voor de leiding;
  - adviseert de leiding (waarbij de leiding het advies niet hoeft op te volgen);
  - heeft geen gezagsrelatie met de lijn.

### **Examenopgave 9**

1. Drie hoofdactiviteiten naast personeelsbeheer:
  - personeelsinformatie;
  - arbeidsverhoudingen en medezeggenschap;
  - arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden.
2. Onder de hoofdactiviteit personeelsbeheer vallend e volgende taken:
  - personeelsvoorziening;
  - personeelsbegeleiding;
  - personeelsontwikkeling.
3. Kwantitatieve bezetting: het aantal personeelsleden. Kwalitatieve bezetting: welke competenties/eigenschappen moet het personeel hebben?
4. Instroom, doorstroom en uitstroom.
5. Rechten van de sollicitant:
  - eerlijke kans;
  - goede informatievoorziening;

- privacy / vertrouwelijke behandeling;
- goede procedure;
- mogelijkheid een klacht in te dienen (bij afwijzing).

### **Examenopgave 10**

1. Een potentieelbeoordeling houdt in: het beoordelen van de geschiktheid van een werknemer voor een toekomstige functie.
2. Een assessment bestaat vaak uit:
  - (psychologische / vaardigheden)tests;
  - simulaties;
  - rollenspellen;
  - gesprekken.
3. MD betekent Management Development. Het is een programma voor ontwikkeling van leiderschap.
4. Doelgroepen:
  - jongere werknemers;
  - vrouwen;
  - oudere werknemers;
  - gedeeltelijk arbeidsongeschikten;
  - werknemers in ploegendienst.
5. Belemmeringen niet-westerse werknemers:
  - andere cultuur / gewoonten / behoeften;
  - andere normen en waarden;
  - andere taal;
  - andere religie;
  - discriminatie.

### **Examenopgave 11**

1. Hoofddoelen van communicatie:
  - informatie vragen / verzamelen;
  - beïnvloeden of veranderen van gedrag of houding.
2. Het belangrijkste verschil is, dat communicatie meerzijdig is en het verstrekken van informatie eenzijdig.
3. Ruis is een verzamelnaam voor (ver)storingen in de communicatie. Ruis kan veroorzaakt worden:
  - door de zender;
  - door de omgeving;
  - door de ontvanger.
4. Stukloon behoort tot de (individuele) prestatiebeloning.
5. Een medewerker komt in een functioneringsgesprek meer aan het woord dan in een beoordelingsgesprek.

### **Examenopgave 12**

1. C.
2. B.
3. A.
4. D.
5. C.

### **Examenopgave 13**

1. Onjuist. Metaalbewerker is zijn functie. Met competenties bedoelt met zijn kwaliteiten en vaardigheden.
2. Juist.
3. Onjuist. Door het stellen van gesloten vragen komt men niet veel te weten. Het antwoord is vaak ja of nee. Beter is het, open vragen te stellen, zodat de kandidaat zich kan presenteren.

### **Examenopgave 14**

1. Onjuist. Verbale feedback bestaat uit woorden. Lichaamsreacties zijn een vorm van non-verbale communicatie.
2. Onjuist. Een beoordelingsgesprek wordt tot de formele communicatie gerekend.
3. Onjuist. Deze zin is een voorbeeld van de actieve vorm. De lijdende vorm zou luiden: Over het voorstel wordt onderhandeld.
4. Juist.
5. Onjuist. Planningen, werkschema's en dienstroosters van een onderneming worden gerekend tot de beheerinformatie. Beleidsinformatie heeft betrekking op het reilen en zeilen van de onderneming als geheel, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden etc.

### **Examenopgave 15**

1. De betekenis van de begrippen:
  - vacature = een onbezette arbeidsplaats.
  - vervangingsvacature = een onbezette arbeidsplaats door het vertrek van een medewerker.
  - uitbreidingsvacature = een onbezette arbeidsplaats door uitbreiding van het aantal arbeidsplaatsen.
2. De rechten van een sollicitant zijn:
  - recht op een eerlijke kans;
  - recht op privacy;
  - recht op vertrouwelijke behandeling van persoonlijke gegevens;
  - recht op een goede procedure;
  - recht op het indienen van een klacht.
3. Is er sprake van een objectief of subjectief selectie criterium:
  - Het bezit van een vmbo-diploma = objectief.
  - Het vermogen om zich aan te passen aan een fabrieksmatige omgeving = subjectief.
  - Het beschikken over een servicegerichte werkhouding = subjectief.
  - Vijf jaar ervaring in montagewerk = objectief.
  - Een leeftijd tussen 18 en 30 jaar = objectief.

### **Examenopgave 16**

1. De drie belangrijkste principes van de 'human-relations'-beweging:
  - Het benadrukken van de menselijke waardigheid en het erkennen van waardering en sociale relaties als belangrijkste werkstimulansen.
  - Het benadrukken van gemeenschappelijke belangen tussen werkgevers en werknemers.
  - Het benadrukken van de mens als een op groei en ontplooiing gerichte persoon met een eigen verantwoordelijkheid, die ook tot uiting moet komen in de werksituatie.
2. De medewerkers worden nu wel genoemd: 'human resource' of 'human capital'.
3. De vier hoofdactiviteiten van de afdeling P&O:
  - personeelsbeheer;
  - personeelsinformatie ;

- arbeidsverhoudingen en medezeggenschap;
- arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden.

### **Examenopgave 17**

1. Personeelsplanning is het bepalen van de personeelsbezetting naar kwantiteit en kwaliteit, dat wil zeggen het bepalen van het juiste aantal werknemers op het juiste niveau.
2. De volgende drie planningstermijnen worden onderscheiden:
  - operationele of kortetermijnplanning;
  - tactische of middellangetermijnplanning;
  - strategische of langetermijnplanning.
3. De personeelsmobiliteit wordt in de volgende stromen onderscheiden:
  - instroom;
  - doorstroom;
  - uitstroom.
4. De afdeling HRM gebruikt de volgende bronnen om planningsinformatie te verkrijgen:
  - interne informatie: personeelsinformatiesysteem;
  - externe informatie: CPB, CBS, zakboeken, UWV, opleidingsinstituten, kamer van Koophandel, werkgevers- en werknemersorganisaties, vakliteratuur.

### **Examenopgave 18**

1. Voordelen van de lijn-staforganisatie:
  - de lijnfunctionaris kan bij uitoefening van zijn taken een beroep doen op de kennis van een vakspecialist.
  - de eenhoofdige leiding ten opzichte van de medewerkers blijft gehandhaafd.
2. Andere organisatievormen zijn:
  - lijnorganisatie;
  - functionele organisatie;
  - matrixorganisatie.

### **Examenopgave 19**

1. B.
2. B.
3. A.
4. A.
5. B.

### **Examenopgave 20**

1. Onjuist. De zin staat in de passieve vorm. Actief is: 'De directie onderhandelt over het voorstel uit het werkoverleg'.
2. Onjuist. De huisstijl geeft aan dat alle correspondentie in de onderneming op dezelfde manier moet worden ingedeeld.
3. Juist.
4. Onjuist. De eerste zin is beter omdat deze korter en moderner is.
5. Juist.

**Examenopgave 21**

1. Onjuist. Bij taakverruiming blijven de taken op hetzelfde niveau. Bij hoger gekwalificeerde taken spreekt men van taakverrijking.
2. Juist.
3. Onjuist. Het is informele communicatie.
4. Onjuist. De sollicitant moet informatie krijgen over de onderneming en het werk dat van hem wordt verwacht.
5. Onjuist. Dit is de definitie van competentie management. Bij diversiteit houdt de leiding rekening met de verschillen tussen werknemers op het gebied van leeftijd, geslacht, etnische achtergrond etc.