**Informatie over dit examen :**

* Het examen bestaat uit 20 vragen.
* Bij elke vraag staat het aantal punten genoteerd.
* Je kan maximaal 45 punten behalen. Vanaf 27 punten heb je een voldoende.
* Beantwoord alle vragen. Als er twee uitwerkingen worden gevraagd, geef er dan niet meer dan twee. Als je toch meer uitwerkingen geeft, worden alleen de eerste twee beoordeeld.
* Als de motivatie die wordt gevraagd ontbreekt, worden er geen punten toegekend.

*Veel succes!*

1. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte omgevingsfactoren. Wat is het verschil tussen directe en indirecte omgevingsfactoren. Geef van elk één voorbeeld.

( 3 punten)

1. Benoemdrie zaken die in een arbeidsovereenkomst zijn opgenomen. ( 3 punten)
2. Geef twee signalen die een hoog ”kort ziekte verzuim” verklaren. ( 2 punten )

|  |
| --- |
| Case “De Salon”  De Salon is een kappersketen met 20 filialen in het midden van Nederland. De doelgroep is het middensegment, zowel voor mannen vrouwen. Een filiaal wordt geleid door een filiaalchef. Het hoofdkantoor( in Houten ) heeft met elk filiaal contractafspraken over omzet, winst, ziekteverzuim, ed.  Van de filiaalchef wordt verwacht dat zij meedoet met de werkprocessen. Het nemen van besluiten vindt dan ook in gezamenlijk overleg plaats. Van de filiaalchefs wordt verwacht dat zij zowel taak- als resultaatgericht leiding geven. Een aantal filiaalchefs vindt dit lastig en heeft de neiging meer aandacht voor de persoon te hebben dan voor het resultaat.  Bij filiaal 14 lopen de zaken minder goed. De filiaalchef is erg gespannen, lijkt snel geïrriteerd en zij vergeet met regelmaat belangrijke zaken. |

De vragen 4 t/m 8 zijn gericht op bovenstaande case.

1. Op het niveau van het hoofdkantoor worden doelstellingen geformuleerd. Geef een voorbeeld van een logistieke en van een commerciële doelstelling. ( 2punten )
2. Bij het nagaan of de doelstellingen worden gerealiseerd wordt gebruikt van de Deming Cirkel. Wat wordt bedoeld met de Deming Cirkel? Geef in je toelichting aan hoe je deze cirkel kan toepassen. ( 3 punten )
3. Van welk type leidinggevende (filiaalchefs ) is volgens model van Blake en Mouton sprake? Motiveer je antwoord. ( 2 punten )
4. Welke management by techniek wordt toegepast bij de kappersketen De Salon? Motiveer je antwoord ( 2 punten )
5. Verklaar het gedrag van de filiaalchef in filiaal 14 door gebruik te maken van de begrippen omspanningsvermogen en spanwijdte. ( 2 punten )

De volgende vragen staan los van bovenstaande case:

1. Een bedrijf heeft te maken met nevengeschikte doelstellingen. Zoals de bestuurlijke doelstelling. Wat wordt hiermee bedoeld? ( 2 punten )
2. De eindverantwoordelijkheid blijft bij de chef / leidinggevende. Wat wordt er van de chef / leidinggevende verwacht als hij/zij eindverantwoordelijk is. ( 2 punten )

|  |
| --- |
| **Directie**  **Afd.Financien**  **Afd. HRM**      **Chef Logistiek**  **Directie Verkoop**  **Chef Productie**  **Chef Inkoop** |

De vragen 11 t/m 8 zijn gericht op bovenstaand organogram.

1. Van welk organisatiestelsel is in bovenstaande sprake? Motiveer uw antwoord ( 2 punten )
2. Geef een voor-en een nadeel van bovenstaand organogram ( 2punten )

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VERVOLG CASE “de Salon”  *Onderstaande is een aanvulling op de case “De Salon” zoals hierboven omschreven.*  De directie streeft naar een cultuur waarbij men uitgaat van “met zijn allen de klus klaren”. Uit een klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat nog onvoldoende. De directie wil dus de cultuur veranderen.  Uit een benchmarking blijkt het volgende:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Thema | Percentage bij De Salon | Percentage in de markt | | Verloop personeel (% van personeel die weggaan binnen 1 jaar ) | 17,4 | 11,9 | | Ziekteverzuim | 6,2 | 4,1 |   Bij de Salon is een vaste beloning. Deze is gebaseerd op een functiewaarderingssystseem.  Eén van de kernwaarden die de Salon wil nastreven is “klantgericht handelen”. Hiervoor wil men de personeelsinstrumenten in zetten. |

De vragen 13 t/m 17 hebben betrekking op de case.

1. Welke cultuur streeft de directie van “De Salon” na. Motiveer je antwoord. ( 2 punten ).
2. De directie wil de cultuur veranderen. Geef twee instrumenten die men kan inzetten om dit te realiseren. ( 2 punten )
3. Het hoge verloop bij de Salon is volgens de directie een teken dat de introductie niet goed verloopt. Welke relatie is er tussen een verloop van personeel en de wijze waarop de introductie is geregeld? ( 2 punten )
4. Wat is het voor- en nadeel van een vaste beloning? ( 2punten )
5. Op welke wijze kan je de volgende personeelsinstrumenten inzetten om de kernwaarde “klantgericht handelen” te realiseren: ( 3 punten )

* Werving en selectie
* Scholing
* Werkoverleg

De volgende vragen staan los van de case :

1. Noem drie verschillen tussen een beoordeling- en functioneringsgesprek.( 3 punten )
2. Wanneer is er sprake van een instrumenteel conflict? ( 2punten )
3. Geef twee rollen die van een voorzitter tijdens een vergadering worden verwacht (2 punten)

**EINDE EXAMEN**