

Proefexamen
OFFICE MANAGEMENT



Beschikbare tijd: 90 minuten

HET PROEFEXAMEN BESTAAT UIT 8 GENUMMERDE PAGINA'S, waarin opgenomen:

- ✓ 1 CASE MET 20 VRAGEN, gericht op toetsing van inzicht in de samenhang van het begrippenkader

BENODIGDE HULPMIDDELEN:

- ✓ pen en kladpapier

Richtlijnen voor de vaststelling van het eindcijfer

Het eindcijfer wordt afgerond op een geheel cijfer volgens de normale afrondingsregels (dus $5,49 = 5$; $5,50 = 6$).

Case

Je bent werkzaam als management assistent voor het ICT-bedrijf Stoneware, gevestigd op Internetlaan 1 te Hattem. Jouw bedrijf zoekt slimme internettoepassingen voor zakelijke doeleinden. Daarvoor is er een nieuw softwarepakket ontwikkeld: Stoneware Webflow. Hiermee kan een bedrijf klanten, die zijn website bezoeken, efficiënt benaderen en volgen. Jouw bedrijf wil de bestaande klanten informeren over dit nieuwe softwarepakket. Daartoe wordt een productpresentatie georganiseerd op dinsdag 15 december a.s. om 14.00 uur. Voor de presentatie wordt de vergaderruimte van jullie bedrijf ingericht met diverse presentatie-apparatuur. De bezoekers worden ontvangen in de kantine. Tijdens de productpresentatie kan het softwarepakket besteld worden met 20% korting.

1. Welk doel heeft een productpresentatie?

.....

2. Welke afdeling in jouw bedrijf zal met name betrokken zijn bij de organisatie van de productpresentatie? Waarom?

.....

.....

Jouw manager vraagt je de uitnodigingen voor deze presentatie te regelen. De namen van de klanten, die aangeschreven moeten worden, bevinden zich in een computerbestand. Daarnaast moet je controleren of de verkoopmedewerkers mensen willen uitnodigen die (nog) niet in het bestand zijn opgenomen. Er moeten uitnodigingskaarten worden gedrukt, die samen met (o.a.) een productfolder verzonden worden.

3. Noem vijf werkzaamheden, waarmee je belast kunt worden m.b.t. de uitnodiging.

.....

.....

.....

.....

.....

4. Omschrijf hoe je op een zo efficiënt mogelijke manier de informatie van je collega's binnen krijgt over toe te voegen personen aan de uitnodigingslijst.

.....

.....

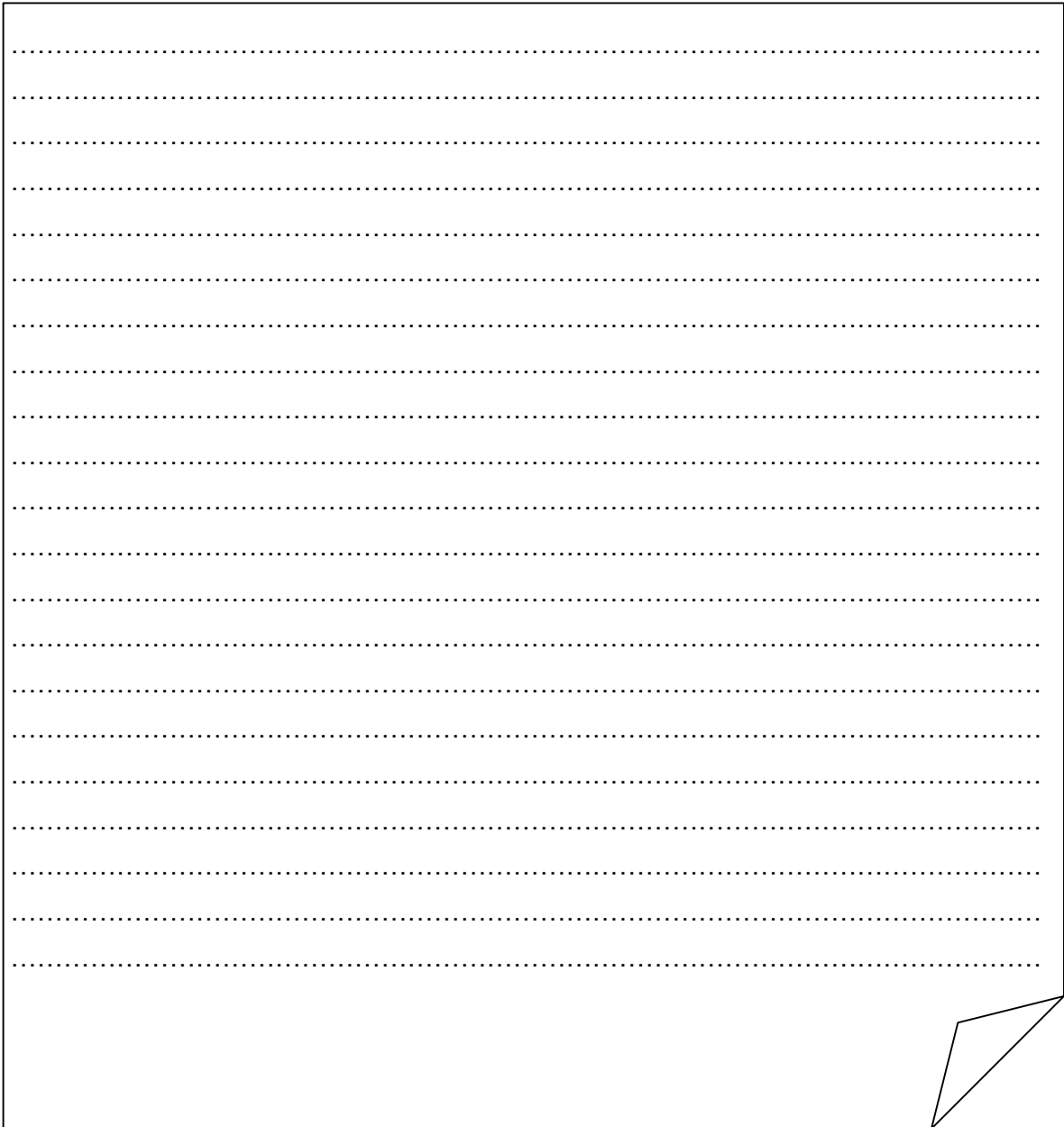
.....

.....

.....

.....

5. Schrijf de uitnodigingstekst. Let er daarbij op, dat alle noodzakelijke informatie wordt opgenomen, en dat de tekst wervend van karakter moet zijn.



6. Noem naast een productfolder nog twee bijlagen, die met een uitnodiging meegezonden kunnen worden.

.....
.....

Jij hebt de organisatie van de productpresentatie als taak. Er zijn veel werkzaamheden te verrichten met betrekking tot de inrichting van de ruimtes voor de productpresentatie. Voor de ontvangst van de bezoekers met een kop koffie of thee wordt er gebruik gemaakt van de kantine. De presentatie vindt in de vergaderruimte plaats. Tijdens de presentatie wordt een promotie-dvd over Stoneware Webflow vertoond. De werking van het product wordt gedemonstreerd op de computer met behulp van een beamer. Ook wordt de ontwikkeling van het product geschetst in een presentatie met sheets, waarvoor een overheadprojector nodig is. Na de presentatie is er een informele afsluiting met een hapje en een drankje in de kantine. Je besluit voor de inrichting van de ruimtes een checklist te maken, en de voorbereidingen vervolgens uit te besteden aan Arnold, één van je medewerkers.

7. Wat is een checklist?

.....
.....

8. Maak een checklist voor de inrichting van de ruimtes, inclusief de benodigde catering. Je mag zelf weten hoeveel van de onderstaande regels je invult.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Je hebt wekelijks een werkoverleg met je medewerkers. Op welke wijze bespreek je de vorderingen van de werkzaamheden van Arnold?

.....
.....

De bezoekers van de presentatie zullen door jou en enkele collega's worden opgewacht bij de ingang. Jij of één van de collega's begeleidt de bezoeker(s) die zich aandient (aandienen) naar de kantine. De bezoekers worden daar naar de directeur gebracht.

10. Geef aan hoe je handelt als je de gasten ontvangt en begeleidt en bij de directeur aflevert.

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

11. Je moet bij de ontvangst van de gasten bijhouden wie er zijn en welke gasten nog ontbreken. Geef aan welke voorbereidingen je kunt treffen om dit zo simpel mogelijk bij te houden.

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

Arnold, één van jouw medewerkers, is 23 jaar en heeft een MAVO-opleiding. Hij werkt als administratief medewerker, maar wil graag doorgroeien naar een functie van management assistent. Hij vraagt aan jou advies: is hij geschikt voor die functie, zou hij het aankunnen en hoe bereikt hij zijn doel?

12. Geef een definitie van de functie management assistent.

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

13. Noem vier eigenschappen, die Arnold als management assistent nodig zal hebben.

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

14. Is er wettelijk iets geregeld over een verplichting van de werkgever m.b.t. scholing van Arnold naar de functie management assistent? Zo ja, wat? Zo nee, is er dan misschien toch nog iets geregeld voor een mogelijke scholing?

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

Je belooft Arnold de mogelijkheden te bekijken om zijn ambities waar te maken. Je zult in een jaarlijks gesprek overleggen over de stand van zaken.

15. Welk gesprek leent zich het best hiervoor, het functioneringsgesprek of het beoordelingsgesprek. Waarom?

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

Arnold werkt erg slordig en je vindt hem eigenlijk ongeschikt. Je gelooft niet dat hij ooit in aanmerking zal komen voor een functie management assistent. Je durft dat echter niet zo goed te zeggen en besluit erover te zwijgen.

16. Hoe noem je jouw gedrag?

.....

17. Welk gedrag is in dit geval meer aan te bevelen?

.....

18. Je besluit tot het gedrag van de vorige vraag en nodigt Arnold uit voor een gesprek. Formuleer een goede eerste zin, waarin je de inhoud van jullie gesprek aanduidt.

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

De manager is woedend. De productpresentatie verliep slecht omdat de inrichting van de ruimtes slecht geregeld was. Er waren te weinig stoelen en de opstelling was zodanig dat een aantal mensen met de rug naar de presentatie zaten. In de kantine was te weinig koffie en na afloop bleken er geen hapjes geregeld te zijn. Jij roept uit dat het allemaal de schuld van Arnold is. Die is toch zo slordig!

19. Heb jij gelijk met jouw opmerking? Waarom wel of niet?

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

20. Jouw gedrag t.a.v. Arnold is met je opmerking niet correct. Geef aan waarom niet, en geef ook aan hoe je dit professioneler had kunnen aanpakken.

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

Einde proefexamen

Antwoorden en normering

		Punten
1.	Een commercieel doel.	2
2.	Afdeling verkoop. Zij hebben het meest belang bij goede klantencontacten.	1 2
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Schrijven van de tekst. - Begeleiding van en controle op drukwerk. - Opstellen van namenlijsten en maken van adresstickers. - Verzending uitnodigingskaarten. - Bijhouden van reacties (antwoordkaarten). 	5
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Maak een digitaal formulier voor de collega's. - Laat alle benodigde gegevens op het formulier invullen. - Zet een uiterste inleverdatum op het formulier. - Laat de formulieren per e-mail retourneren. 	4
5.	<p>Ter beoordeling van de docent.</p> <p>In iedergeval moeten de volgende elementen in de tekst zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanleiding (presentatie Stoneware Webflow) - datum (15 december a.s.) - tijdstip (14.00 uur) - plaats (bedrijfskantine, vergaderruimte hoeft niet genoemd te worden) - kortingsactie 20%. <p>Ook moet de tekst voldoende wervend zijn.</p>	10
6.	Antwoordkaart en routebeschrijving.	2 x 2
7.	Controlelijst.	2
8.	<p>Ter beoordeling van de docent</p> <p>In ieder geval moeten worden genoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inrichting kantine - inrichting vergaderzaal - presentatieapparatuur <ul style="list-style-type: none"> * dvd-speler * beamer (computer) * overheadprojector * projectiescherm - catering <ul style="list-style-type: none"> * koffie/thee bij ontvangst * hapjes/drankjes na afloop 	10
9.	Puntsgewijs aan de hand van de checklist.	2

10.	<ul style="list-style-type: none"> - Heet de gast welkom. - Stel jezelf op correcte wijze voor. - Vraag de gast of hij je wil volgen. - Hou het gesprek gaande. - Begeleid de gast naar de directeur. - Stel de gast aan de directeur voor. - Trek jezelf bescheiden terug. 	7
11.	Maak een deelnemerslijst waarop je de gasten kunt afvinken.	2
12.	Een management assistent assisteert een manager of een managementteam zodanig bij het uitvoeren van zijn taken, dat deze zich kan concentreren op zijn hoofdtaken.	3
13.	<ul style="list-style-type: none"> - representatief - accuraat - initiatief - prioriteiten stellen - stressbestendig / flexibel - organisatietalent - leidinggevende capaciteiten - diplomatiek - incasseringsvermogen - assertief - betrouwbaar - loyaal 	4 x 1
14.	Nee, wettelijk is alleen de leerplicht geregeld. Arnold is 23 jaar, en valt daar dus niet onder. Wel is het mogelijk dat er iets is geregeld over scholing in de CAO. Ook kan het bedrijf eventueel een eigen (gunstiger) scholingsregeling hebben.	2 3
15.	Het functioneringsgesprek. In een beoordelingsgesprek gaat het over het functioneren in de huidige functie (hiërarchisch). In een functioneringsgesprek worden op basis van gelijkheid (o.a.) de toekomstmogelijkheden besproken. Een gesprek over de mogelijkheden zich te ontwikkelen valt daar onder.	1 2
16.	Passief gedrag.	2
17.	Assertief gedrag.	2
18.	Ter beoordeling van de docent. In de zin moet duidelijk en zonder aarzelen aangegeven staan, waarover je het met Arnold wilt hebben.	3
19.	Nee. Jij had de organisatie als taak. Dat je een deel hebt gedelegeerd aan Arnold, doet daar niets aan af. Jij had tussentijds beter moeten controleren of Arnold zijn werk goed deed (werkoverleg).	1 2

20.	<p>Het is niet loyaal om Arnold te laten vallen bij de manager, zonder hem daar vooraf voor te waarschuwen.</p> <p>Het was professioneler geweest je verantwoordelijkheid te nemen, door bij de manager niet over Arnold te praten. In een gesprek onder vier ogen kun je vervolgens Arnold aanspreken op zijn werk.</p>	<p>2</p> <p>2</p>
Totaal aantal te behalen punten:		80
<p>Cijfer proefexamen = aantal behaalde punten gedeeld door 8 (afroonden op een geheel getal volgens de normale afrondingsregels: 5,49 = 5; 5,50 = 6)</p>		