



Voorbeeldexamen

Edition 201901

Copyright © EXIN Holding B.V. 2019. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

AMBI e-CF™ is a registered trademark.

No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.



Inhoud

Inleiding	4
Voorbeeldexamen	5
Antwoordsleutel	20
Evaluatie	48

Inleiding

Dit is het voorbeeldexamen EXIN AMBI e-CF™ Business Processes (AMBIBP.NL). Op dit examen is het Reglement voor de Examens van EXIN van toepassing.

Dit examen bestaat uit 50 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft een aantal antwoorden, waarvan er één correct is, tenzij anders wordt aangegeven.

Het maximaal aantal te behalen punten is 50. Elke goed beantwoorde vraag levert u 1 punt op. Bij 33 punten of meer bent u geslaagd.

De beschikbare tijd is 90 minuten.

Veel succes!

Voorbeeldexamen

1 / 50

Een organisatie heeft een consultant ingehuurd om de overstap naar het nieuwe werken te begeleiden.

Van welk soort management is hier sprake?

- A) kwaliteitsmanagement
- B) personeelsmanagement
- C) risicomanagement
- D) verandermanagement

2 / 50

Een organisatie maakt voor grote berekeningen gebruik van rekencapaciteit bij een ander bedrijf.

Hoe heet deze vorm van sourcing?

- A) IaaS
- B) PaaS
- C) SaaS
- D) private cloud

3 / 50

Een bedrijf is niet blij met het huidige CRM-systeem. Zij willen graag op een nieuw systeem overstappen.

Wat wordt bij de verandering van CRM-systeem door het informatiebeleid bepaald?

- A) de noodzaak voor een nieuw CRM-systeem
- B) hoe wordt omgegaan met het nieuwe informatiesysteem
- C) welke klanten wel en niet in het nieuwe CRM-systeem komen

4 / 50

Wat is het gevolg voor een organisatie als een informatieplan ontbreekt?

- A) Het is veel moeilijker om de verbinding tussen ICT en de rest van de organisatie in stand te houden.
- B) De mogelijkheid ontbreekt om doeltreffend de productiviteit te verhogen en innovatief te werken.
- C) Het is onmogelijk om de informatiestromen in een organisatie effectief en efficiënt te organiseren.
- D) De wijze waarop de ICT-missie van de organisatie wordt uitgewerkt, wordt negatief beïnvloed.

5 / 50

Een organisatie vraagt een adviesrapport aan van een extern adviseur.

Wat zijn **drie** kernonderdelen van zo'n rapport?

Denk eraan dat er 3 antwoorden vereist zijn.

- A) aanpak
- B) managementsamenvatting
- C) oplossingen
- D) probleembeschrijving
- E) resultaten van onderzoek

6 / 50

Hoe wordt informatiebeleid gedefinieerd door Laudon en Laudon (2015)?

- A) Een netwerk van semi-autonome bedrijfsonderdelen.
- B) Formele regels voor het bijhouden, distribueren en gebruiken van informatie in een organisatie.
- C) Verwijzingen naar de reeks logisch verwante taken en werkwijzen van de organisatie.

7 / 50

Welke projectsoort is geschikt voor het maken of inrichten van een informatiesysteem?

- A) objectgericht
- B) routineprocesgericht
- C) systeemgericht
- D) structuurgericht

8 / 50

Welke organisatiestructuur is hier afgebeeld?



- A) functionele structuur
- B) divisiestructuur
- C) geografische structuur
- D) eenvoudige structuur

9 / 50

Bij de beschrijving van besluitvormingsprocessen worden vaak herkenbare begrippen gebruikt.

Welke begrippen passen bij onderstaande besluitvormingsprocessen?

Koppel de begrippen aan het besluitvormingsproces waar ze kenmerkend voor zijn

Carnegie-model	analyseerbaar
incrementele besluitvorming	activiteitsvolgorde
operationele researchbenadering	beslissingspatronen
vuilnisbakmodel	coalitie

10 / 50

Hieronder is een stuk van een sollicitatiegesprek uitgewerkt.

Manager: In dit gesprek zullen we je eerst wat vertellen over onze organisatie en de functie waarop je hebt gesolliciteerd. Daarna zullen we je vragen om je motivatie en CV toe te lichten. Daarna is er ruimte voor vragen van jouw kant en eventueel aanvullende vragen van onze kant. Heb je over de procedure nog vragen?

Sollicitant: Nee, het lijkt me helemaal duidelijk. Laten we beginnen.

Van welke gesprekstechniek is hier sprake?

- A) belang en doel aangeven
- B) herhalen
- C) inleiden

11 / 50

Zet de organisatietheorieën in de juiste volgorde. Zet de oudste bovenaan.

1	besturingsprincipes
2	postmodernisme
3	contingentietheorie
4	bureaucratie

12 / 50

Een projectmanager bekijkt hoe het met haar project staat. Ze vraagt het projectteam om informatie. Het projectteam laat weten dat ze flink voorlopen op de planning. Er is al veel meer werk af dan ze gedacht hadden, hoewel er geld was gebudgetteerd om delen van het project uit te besteden als dit nodig zou blijken.

Op welk beheersingsproces moet de projectmanager de komende tijd extra letten?

- A) geld
- B) organisatie
- C) kwaliteit
- D) informatie
- E) tijd

13 / 50

Een examenontwikkelaar verbetert het proces voor accreditatie door de invoering van een nieuw systeem, waarin de klanten meer zelf kunnen regelen dan voorheen. Tegelijkertijd gaat de hele organisatie binnen een jaar werken volgens een Agile methode, zodat de efficiëntie van alle processen hoger kan worden en de omzet hoger wordt.

Van welk type organisatieverandering is hier geen sprake?

- A) incrementeel
- B) radicaal
- C) mondiaal

14 / 50

In welke van onderstaande situaties is er sprake van ICT-kwaliteitsmanagement?

- A) Een afdeling stapt over op Agile Scrum softwareontwikkeling om meer waarde te kunnen leveren.
- B) Een bedrijf moedigt medewerkers aan om continu verbeteringen in hun werkplek aan te brengen.
- C) Een medewerker leidt een groot verbeterproject, waarin het streven is om zonder bugs te coderen.

15 / 50

Een softwareontwikkelteam heeft de opdracht om software voor een klant te ontwikkelen. Als het team vraagt om input voor hun werkwijze, krijgen ze de volgende informatie.

De klant zegt: "We hebben een tegenvaller gehad. Kunnen jullie zo goedkoop mogelijk leveren?"

Hun leidinggevende zegt: "Service aan de klant is voor ons het belangrijkste. Zorg er dus voor dat we opleveren wat waarde heeft voor de klant."

Welk aspect van het project staat hier het meest onder druk, omdat er gefocust wordt op twee andere aspecten?

- A) kwaliteit
- B) tijd
- C) scope

16 / 50

Wat is het verschil tussen informatiebeleid en informatieplanning?

- A) Informatiebeleid is een actieplan dat door de informatieplanning wordt bepaald.
- B) Informatiebeleid wordt continu gevormd, informatieplanning gebeurt periodiek en projectmatig.
- C) Informatieplanning is een actieplan dat door het informatiebeleid wordt bepaald.
- D) Informatieplanning vindt continu plaats, informatiebeleid wordt periodiek en projectmatig gevormd.

17 / 50

Binnen de managementmodellen herkent Quinn vier handelingsimperatieven. Een manier van denken binnen een handelingsimperatief is:

Routines leiden tot stabiliteit.

Bij welk handelingsimperatief hoort dit?

- A) concurreren
- B) controleren
- C) creëren
- D) samenwerken

18 / 50

Er zijn diverse sourcing-modellen voor software, elk met specifieke kenmerken. Een omschrijving van een sourcing-model is:

"Klanten selecteren een enkele dienstverlener voor het beheer van applicaties (ontwikkeling, beheer en operationeel) en een andere voor het beheer van de infrastructuur."

Welk van onderstaande sourcing-modellen voor software past bij deze omschrijving?

- A) global outsourcing
- B) uitbesteding van de infrastructuur
- C) best-of-breed selectieve outsourcing
- D) horizontale uitbesteding

19 / 50

Samenwerkingsvormen tussen bedrijven kunnen veel vormen aannemen.

Bij een van de vormen is het gebruikelijk dat de organisatie snel opgezet en ontbonden kan worden, afhankelijk van de marktvraag. In feite bestaat deze organisatie niet echt, maar is het een samenwerking van verschillende organisaties, die zich naar de buitenwereld presenteren als één organisatie.

Van welk type samenwerkingsvorm is dit een voorbeeld?

- A) netwerkorganisatie
- B) organisatienetwerk
- C) virtuele organisatie

20 / 50

De tien strategieformuleringscholen worden door Henry Mintzberg in drie categorieën gegroepeerd: voorschrijvend, beschrijvend en configuratie.

Welke **drie** scholen behoren tot de categorie 'voorschrijvend'?

Denk eraan dat er 3 antwoorden vereist zijn.

- A) cognitieschool
- B) culturele school
- C) ondernemersschool
- D) ontwerpschool
- E) planningsschool
- F) positioneringsschool

21 / 50

De CFO van een vervoersbedrijf maakt een rapportage op, waarin staat welk werk er het afgelopen jaar verzet is, hoeveel mensen hebben meegewerkt aan dit resultaat en of er binnen budget is gewerkt.

Onder welk basiselement van het bedrijfsproces valt het opstellen van een rapport?

- A) activiteiten
- B) kaders
- C) middelen
- D) resultaten

22 / 50

Wat zijn **twee** voorbeelden van een operationele organisatiedoelstelling?

Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) Wij zijn thought leaders in ons vakgebied.
- B) Wij zijn niet het goedkoopste bedrijf, maar we bieden de beste klantervaring.
- C) Wij helpen klanten persoonlijk en tot volle tevredenheid, anders krijgen ze hun geld terug.
- D) Wij willen dat elk afgenomen product in onze business bij ons wordt afgenomen.
- E) Wij streven dit jaar naar een toename van de omzet van 110%.
- F) Wij onderhouden onze top 5 producten in de eerste helft van het komende jaar.

23 / 50

Een manager monitort nieuwe ontwikkelingen in de markt en bij relevante ontwikkelingen schrijft ze een memo om haar medewerkers op de hoogte te brengen. Ook geeft zij speeches voor de aandeelhouders over de voortgang van de afdeling.

Welk type rol vervult deze manager volgens de indeling van Henry Mintzberg?

- A) interpersoonlijke rol
- B) informatierol
- C) besluitvormingsrol

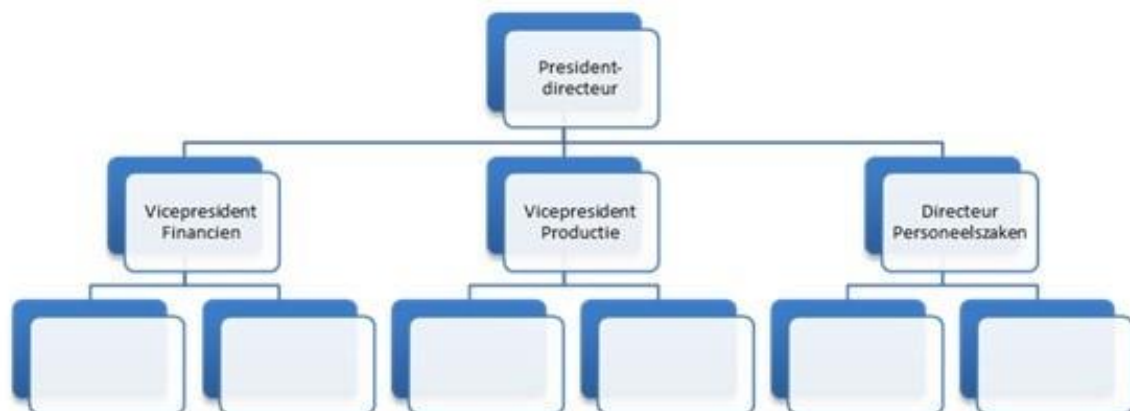
24 / 50

Wat is een definitie van een bedrijfsproces?

- A) Concrete stromen van materiaal, informatie en kennis: reeksen activiteiten.
- B) Een samenhang van informatiesystemen die bedrijfsfuncties ondersteunen.
- C) Een volgorde van verschillende activiteiten of bewerkingen binnen een organisatie.

25 / 50

Welke **twee** functies vallen onder de Vicepresident Personeelszaken? (Zie het organisatieschema hieronder.)



Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) budgetanalist
- B) chef werkplaats
- C) hoofd boekhouding
- D) loonadministrateur
- E) specialist opleidingen
- F) fabrieksopzichter

26 / 50

Welke bedrijfsactiviteiten in een productiebedrijf vallen onder welke type processen volgens de indeling van Michael Porter?

Vul achter elke bedrijfsactiviteit het juiste type proces in.

bedrijfsactiviteit	type proces	
	primair	ondersteunend
verzendklaar maken		
adverteren in vakbladen		
versturen van facturen		
opleiden van medewerkers		

27 / 50

Bij communicatie wisselt iemand boodschappen uit met iemand anders. In een boodschap zijn vier aspecten te onderscheiden.

Welk aspect gaat over het doel van een boodschap?

- A) het referentiële aspect
- B) het appellerende aspect
- C) het expressieve aspect
- D) het relationele aspect

28 / 50

Een inkoopcontract bevat een aantal specifieke aandachtspunten. Een van deze aandachtspunten is een correcte specificatie van de functionele eisen en technische specificaties van een geleverd product.

Waarom is dit van belang?

- A) Omdat op deze manier beoordeeld kan worden of het geleverde product is wat de koper ervan had mogen verwachten.
- B) Omdat men hierdoor zeker weet dat de leverancier niet nog een andere partij inschakelt zonder toestemming van de opdrachtgever.
- C) Omdat de levering geen dan onverwachte vertragingen oploopt vanwege het onduidelijk zijn van het intellectuele eigendom.

29 / 50

KPI's zijn Key Performance Indicators, soms vertaald als: kritische procesindicatoren of kernprestatie-indicator.

Welke **drie** van de onderstaande termen zijn KPI's?

Denk eraan dat er 3 antwoorden vereist zijn.

- A) aantal bedrijfsprocessen dat wordt afgedekt door IT-systemen
- B) aantal medewerkers dat intern is opgeleid
- C) verkorten van de duur van softwareontwikkeling
- D) invoeren van werken volgens Agile en DevOps principes

30 / 50

Henry Mintzberg (1983) definieert een aantal organisatie-typologieën.



Van welke typologie is het bovenstaande plaatje een voorbeeld?

- A) eenvoudige structuur
- B) machine-bureaucratie
- C) professionele bureaucratie
- D) divisiestructuur
- E) adhocratie

31 / 50

Kennismanagement is een aanpak die de rol van kennis in en voor de organisatie centraal stelt.

Wat wordt in deze context bedoeld met kennis?

- A) eenvoudige, absolute cijfers en feiten
- B) gegevens verbonden met andere gegevens en omgezet naar een bepaalde context
- C) de conclusie die uit informatie wordt getrokken

32 / 50

Een bedrijf heeft onlangs een wijziging doorgevoerd in de structuur van de organisatie. De medewerkers reageren daar verschillend op. Enkelen zijn in verwarring door de dubbele aansturing. Het aantal interne vergaderingen is fors toegenomen. Toch zijn er ook positieve kanten, omdat men kansen krijgt zich te verdiepen in andere producten en diensten van het bedrijf, wat voorheen niet mogelijk leek.

Volgens welke organisatiestructuur werkt de nieuwe inrichting van het bedrijf?

- A) horizontale structuur
- B) hybride structuur
- C) divisiestructuur

33 / 50

Mastenbroek omschrijft verschillende onderhandelingsprofielen, ook wel assen van een onderhandelingspositie genoemd. Een van de onderhandelingsprofielen gaat over het beïnvloeden van de inhoud.

Welke schaal hoort bij de as: het beïnvloeden van de sfeer?

- A) toegeeflijk - hard
- B) weinig verweer - bazig
- C) joviaal - vijandig
- D) explorerend - vermijdend

34 / 50

Welke **twee** P's worden door Kwakman en Burgers binnen relatiemanagement gehanteerd?

Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) Prijsgericht
- B) Procesgericht
- C) Productgericht
- D) Projectgericht

35 / 50

Hoe wordt het risico berekend bij een risicoanalyse, als de mate van blootstelling ook meegenomen wordt?

Kans = de waarschijnlijkheid van optreden van een gebeurtenis
Gevolg = het effect dat de gebeurtenis heeft

- A) $\text{Risico (getal)} = (\text{Kans} * \text{Blootstelling}) / \text{Gevolg}$
- B) $\text{Risico (getal)} = (\text{Kans} * \text{Gevolg}) - \text{Blootstelling}$
- C) $\text{Risico (getal)} = \text{Blootstelling} * (\text{Kans} + \text{Gevolg})$
- D) $\text{Risico (getal)} = \text{Blootstelling} * \text{Kans} * \text{Gevolg}$

36 / 50

Een manager heeft een auditrapport ontvangen van de laatste audit. Zij bekijkt welke operationele maatregelen genomen moeten worden en komt tot de conclusie dat medewerkers beter getraind moeten worden om beveiligde data veilig te houden.

Van welk type management is dit een voorbeeld?

- A) informatiebeveiligingsmanagement
- B) kennismanagement
- C) veranderingmanagement

37 / 50

Laudon en Laudon zien investeringen in IT gericht op zes belangrijke doelstellingen.

Wat zijn **twee** van deze doelstellingen?

Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) gedecentraliseerde organisatiestructuur
- B) meer betrokkenheid van werknemers
- C) overleven
- D) verbeteren van de band tussen klant en leverancier

38 / 50

Welk element staat uitsluitend in een service level agreement (SLA)?

- A) geheimhouding
- B) normale servicetijden
- C) intellectueel eigendom
- D) functionele eisen

39 / 50

Twee bedrijven hebben een geschil over een bestaande overeenkomst. Ze besluiten het direct onderling op te lossen, zonder verdere tussenkomst van een rechter of expert.

Van welk type conflicthantering is dit een voorbeeld?

- A) arbitrage
- B) mediation
- C) schikken

40 / 50

Argumentatie kan belangrijk zijn in communicatie. Hieronder staat een argumentatie.

We hoeven helemaal niet te gaan trainen om met Agile Scrum te gaan werken. Zoals de Dalai Lama al zei: "Flow komt uit jezelf, dat valt niet te trainen."

Wat is de **belangrijkste** controlevraag moet worden gesteld om deze argumentatie te controleren?

- A) Heeft de Dalai Lama wel autoriteit op dit gebied?
- B) Is training eigenlijk wel gewenst?
- C) Kan er een andere reden zijn voor het slechte functioneren?

41 / 50

Een manager bekijkt de manieren waarop de KPI's aan haar mede-managers verstrekt worden, zodat zij de informatiestroom kan optimaliseren.

Waar is dit een voorbeeld van?

- A) realiseren van een informatiesysteem
- B) uitvoeren van informatiemanagement
- C) toepassen van informatievoorziening

42 / 50

Een bedrijf vraagt aan de softwareontwikkelaar of zij speciale selectiecriteria willen opnemen in de HR-software, zodat zij bij het aannemen van nieuw personeel kunnen filteren op geslacht. De softwareontwikkelaar bouwt dit systeem zonder verdere vragen te stellen.

Over welk ethisch aspect gaat deze casus?

- A) aansprakelijkheid voor onbetrouwbaarheid
- B) data beveiliging / privacy
- C) discriminatie en eerlijkheid
- D) kwaliteit van geleverd werk

43 / 50

Een ICT-docente wil aan een eerstejaars student uitleggen welke rol virtualisatie speelt in de ICT-infrastructuur. De student begrijpt de uitleg niet, maar laat de docente niet weten dat hij de begrippen niet goed genoeg kent om de uitleg te begrijpen.

Waar is dit een voorbeeld van?

- A) slechte ontvangst door ruis op de lijn
- B) slechte codering van de boodschap
- C) slechte feedback op de boodschap

44 / 50

IT is steeds vaker verweven met het dagelijks leven. Onze koelkast bestelt zelf boodschappen.

Van welke trend is dit een voorbeeld?

- A) blockchain
- B) internet-of-things
- C) machine learning
- D) virtual reality

45 / 50

Wat is een voordeel van het toepassen van een customer-relationship-managementsysteem (CRM-systeem)?

- A) betere service bieden aan bestaande klanten
- B) gemakkelijker beoordelen van medewerkers
- C) hoger niveau van veiligheid voor de gegevens van klanten

46 / 50

Wat is een kenmerk van improviserend werken ten opzichte van routinematig en projectmatig werken?

- A) bijna geen structuur
- B) tijdelijke structuur
- C) vaste structuur

47 / 50

Elke projectfase heeft een bepaald eindresultaat.

Welke projectfase leidt tot welk eindresultaat?

Verbind het resultaat met de juiste fase.

initiatiefase	goedgekeurd nazorgprogramma
voorbereidingsfase	goedgekeurd realisatieprogramma
definitiefase	goedgekeurd realisatieprogramma
realisatiefase	goedgekeurde projectopdracht

48 / 50

Projectfasering is onder andere nodig om projecten te structureren en beheersbaar te maken. In alle projectfasen wordt met behulp van principes gewerkt.

Welke van de **twee** volgende principes is van toepassing op projectfasering?

Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) denken van voor naar achteren en van achter naar voor
- B) nazorg
- C) werken van grof naar fijn
- D) initiatieffase

49 / 50

Welk soort informatiesysteem helpt een manager het **beste** bij een beslissing van strategisch belang?

- A) Management Informatie Systeem (MIS)
- B) Beslissingsondersteunend systeem (DSS)
- C) Executive-supportsysteem (ESS)

50 / 50

Het concurrerende waardenkader gebaseerd op Quinn e.a beschrijft acht managementrollen.

Op welke rol zijn 'gegevens verzamelen' en 'verbanden leggen' van toepassing?

- A) op de strateeg
- B) op de beheerder
- C) op de organisator
- D) op de producent

Antwoordsleutel

1 / 50

Een organisatie heeft een consultant ingehuurd om de overstap naar het nieuwe werken te begeleiden.

Van welk soort management is hier sprake?

- A) kwaliteitsmanagement
- B) personeelsmanagement
- C) risicomanagement
- D) verandermanagement

- A) Incorrect. Er is hier geen sprake van het managen van (data)kwaliteit.
- B) Incorrect. Hoewel het personeel een andere werkwijze moet gaan leren, is dit eerder een veranderproject dan een personeelsproject.
- C) Incorrect. Hoewel een verandering risico's met zich mee kan brengen, is dit voornamelijk verandermanagement.
- D) Correct. Overstappen naar een nieuwe werkwijze (het nieuwe werken) is een verandering. Daarom is hier sprake van verandermanagement. (Literatuur 9.6)

2 / 50

Een organisatie maakt voor grote berekeningen gebruik van reken capaciteit bij een ander bedrijf.

Hoe heet deze vorm van sourcing?

- A) IaaS
- B) PaaS
- C) SaaS
- D) private cloud

- A) Correct. Dit is een voorbeeld van een Infrastructure as a Service model. Het is gebaseerd op cloud-principes. (Literatuur 7.2)
- B) Incorrect. Er wordt geen platform geboden, maar gebruik gemaakt van hardware diensten.
- C) Incorrect. Er wordt geen gebruik gemaakt van softwarediensten, maar van hardware diensten.
- D) Incorrect. Bij een private cloud maak je juist geen gebruik van de resources van andere bedrijven.

3 / 50

Een bedrijf is niet blij met het huidige CRM-systeem. Zij willen graag op een nieuw systeem overstappen.

Wat wordt bij de verandering van CRM-systeem door het informatiebeleid bepaald?

- A) de noodzaak voor een nieuw CRM-systeem
 - B) hoe wordt omgegaan met het nieuwe informatiesysteem
 - C) welke klanten wel en niet in het nieuwe CRM-systeem komen
-
- A) Incorrect. De noodzaak voor een nieuw systeem is een strategische beslissing die losstaat van het informatiebeleid op zich.
 - B) Correct. Informatiebeleid is een integraal onderdeel van het bedrijfsbeleid dat uitspraken doet over: hoe om te gaan met bedrijfsgegevens, Informatiesystemen, Informatietechnologie, de werkorganisatie rond de informatievoorziening en de inzet van middelen ten aanzien van de informatievoorziening. (Literatuur 6.3)
 - C) Incorrect. In principe komen alle klanten in het nieuwe systeem. Het informatiebeleid gaat hier ook niet over.

4 / 50

Wat is het gevolg voor een organisatie als een informatieplan ontbreekt?

- A) Het is veel moeilijker om de verbinding tussen ICT en de rest van de organisatie in stand te houden.
 - B) De mogelijkheid ontbreekt om doeltreffend de productiviteit te verhogen en innovatief te werken.
 - C) Het is onmogelijk om de informatiestromen in een organisatie effectief en efficiënt te organiseren.
 - D) De wijze waarop de ICT-missie van de organisatie wordt uitgewerkt, wordt negatief beïnvloed.
-
- A) Correct. Het informatieplan is de vertaling van de informatiestrategie, met oog voor haalbaarheid en betaalbaarheid. Het is na het informatiebeleid de link tussen overkoepelend beleid en concrete projecten. Ontbreekt dit plan, dan is het moeilijker om de verbinding te houden tussen het beheer van informatie door informatiemanagement en de organisatiedoelstellingen. (Literatuur 6.5)
 - B) Incorrect. Hoewel dit misschien moeilijker wordt, is het wel mogelijk. Kaizen en continuous improvement hebben bijvoorbeeld niet per se een informatieplan nodig.
 - C) Incorrect. Dit kan prima geregeld zijn zonder informatieplan. Het is alleen misschien niet gemakkelijk duidelijk hoe de informatiestromen lopen.
 - D) Incorrect. Dat hoeft niet zo te zijn. Het kan moeilijker zijn om de rode draad van de missie vast te houden in de uitvoering, maar zeker niet onmogelijk. Vooral bij uitwerking van de missie naar doelen en KPI's is het goed mogelijk om dit te doen.

5 / 50

Een organisatie vraagt een adviesrapport aan van een extern adviseur.

Wat zijn **drie** kernonderdelen van zo'n rapport?

Denk eraan dat er 3 antwoorden vereist zijn.

- A) aanpak
 - B) managementsamenvatting
 - C) oplossingen
 - D) probleembeschrijving
 - E) resultaten van onderzoek
-
- A) Incorrect. In een adviesrapport horen een managementsamenvatting, inleiding, probleembeschrijving, oplossingen en een slot.
 - B) Correct. In een adviesrapport horen een managementsamenvatting, inleiding, probleembeschrijving, oplossingen en een slot. (Literatuur 11.3)
 - C) Correct. In een adviesrapport horen een managementsamenvatting, inleiding, probleembeschrijving, oplossingen en een slot. (Literatuur 11.3)
 - D) Correct. In een adviesrapport horen een managementsamenvatting, inleiding, probleembeschrijving, oplossingen en een slot. (Literatuur 11.3)

6 / 50

Hoe wordt informatiebeleid gedefinieerd door Laudon en Laudon (2015)?

- A) Een netwerk van semi-autonome bedrijfsonderdelen.
 - B) Formele regels voor het bijhouden, distribueren en gebruiken van informatie in een organisatie.
 - C) Verwijzingen naar de reeks logisch verwante taken en werkwijzen van de organisatie.
-
- A) Incorrect. Dit is de definitie van een interne netwerkorganisatie.
 - B) Correct. Informatiebeleid is een set van formele regels voor het bijhouden, distribueren en gebruiken van informatie in een organisatie. (Literatuur 6.3)
 - C) Incorrect. Dit is de definitie van het begrip bedrijfsprocessen.

7 / 50

Welke projectsoort is geschikt voor het maken of inrichten van een informatiesysteem?

- A) objectgericht
- B) routineprocesgericht
- C) systeemgericht
- D) structuurgericht

- A) Incorrect. Een objectgericht project is gericht op een fysiek projectresultaat.
- B) Incorrect. Een routineprocesgericht project heeft als resultaat een proces.
- C) Correct. Een informatiesysteem is een voorbeeld van een systeemgericht project. (Literatuur 12.2)
- D) Incorrect. Een structuurgericht project leidt tot een nieuwe organisatiestructuur.

8 / 50

Welke organisatiestructuur is hier afgebeeld?



- A) functionele structuur
- B) divisiestructuur
- C) geografische structuur
- D) eenvoudige structuur

- A) Incorrect. Dit is een eenvoudige structuur.
- B) Incorrect. Dit is een eenvoudige structuur.
- C) Incorrect. Dit is een eenvoudige structuur.
- D) Correct. Een eenvoudige structuur is correct. Er zijn geen subdivisies en geen ondersteunende takken. (Literatuur 2.1.2)

9 / 50

Bij de beschrijving van besluitvormingsprocessen worden vaak herkenbare begrippen gebruikt.

Welke begrippen passen bij onderstaande besluitvormingsprocessen?

Koppel de begrippen aan het besluitvormingsproces waar ze kenmerkend voor zijn

Carnegie-model	analyseerbaar
incrementele besluitvorming	activiteitsvolgorde
operationele researchbenadering	beslissingspatronen
vuilnisbakmodel	coalitie

De matches zijn correct uitgevoerd als ze zoals in de onderstaande tabel zijn. (Literatuur: 10.2)

Carnegie-model	coalitie
incrementele besluitvorming	activiteitsvolgorde
operationele researchbenadering	analyseerbaar
vuilnisbakmodel	beslissingspatronen

10 / 50

Hieronder is een stuk van een sollicitatiegesprek uitgewerkt.

Manager: In dit gesprek zullen we je eerst wat vertellen over onze organisatie en de functie waarop je hebt gesolliciteerd. Daarna zullen we je vragen om je motivatie en CV toe te lichten. Daarna is er ruimte voor vragen van jouw kant en eventueel aanvullende vragen van onze kant. Heb je over de procedure nog vragen?

Sollicitant: Nee, het lijkt me helemaal duidelijk. Laten we beginnen.

Van welke gesprekstechniek is hier sprake?

- A) belang en doel aangeven
- B) herhalen
- C) inleiden

- A) Incorrect. Er wordt niets gezegd over hoe belangrijk het is wat de sollicitant zegt. Dit is een voorbeeld van inleiden.
- B) Incorrect. Dit is een spontane uiting. Hoewel het een herhaling kan lijken, omdat de procedure van tevoren duidelijk was, is dit een vorm van inleiden.
- C) Correct. Inleiden is het onderling afstemmen van ieders rol en de structuur van het gesprek. Dat is wat hier gedaan wordt door de manager. (Literatuur 11.2)

11 / 50

Zet de organisatietheorieën in de juiste volgorde. Zet de oudste bovenaan.

1	besturingsprincipes
2	postmodernisme
3	contingentietheorie
4	bureaucratie

De matches zijn correct uigevoerd als ze zoals in de onderstaande tabel zijn. De organisatietheorieën in chronologische volgorde zijn: Scientific management; besturingsprincipes; Hawthorne studies; bureaucratie; Human Relations; systeembenadering; contingentietheorie; postmodernisme. (Literatuur 3.1.8)

1	besturingsprincipes
2	bureaucratie
3	contingentietheorie
4	postmodernisme

12 / 50

Een projectmanager bekijkt hoe het met haar project staat. Ze vraagt het projectteam om informatie. Het projectteam laat weten dat ze flink voorlopen op de planning. Er is al veel meer werk af dan ze gedacht hadden, hoewel er geld was gebudgetteerd om delen van het project uit te besteden als dit nodig zou blijken.

Op welk beheersingsproces moet de projectmanager de komende tijd extra letten?

- A) geld
- B) organisatie
- C) kwaliteit
- D) informatie
- E) tijd

- A) Incorrect. Er moet gelet worden op de kwaliteit. Het is heel bijzonder dat er heel veel werk werd verwacht en dat er nu erg op schema wordt voorgelopen.
- B) Incorrect. Er moet gelet worden op de kwaliteit. Het is heel bijzonder dat er heel veel werk werd verwacht en dat er nu erg op schema wordt voorgelopen.
- C) Correct. Er moet gelet worden op de kwaliteit. Het is heel bijzonder dat er heel veel werk werd verwacht en dat er nu erg op schema wordt voorgelopen. (Literatuur 12.4)
- D) Incorrect. Er moet gelet worden op de kwaliteit. Het is heel bijzonder dat er heel veel werk werd verwacht en dat er nu erg op schema wordt voorgelopen.
- E) Incorrect. Er moet gelet worden op de kwaliteit. Het is heel bijzonder dat er heel veel werk werd verwacht en dat er nu erg op schema wordt voorgelopen.

13 / 50

Een examenontwikkelaar verbetert het proces voor accreditatie door de invoering van een nieuw systeem, waarin de klanten meer zelf kunnen regelen dan voorheen. Tegelijkertijd gaat de hele organisatie binnen een jaar werken volgens een Agile methode, zodat de efficiëntie van alle processen hoger kan worden en de omzet hoger wordt.

Van welk type organisatieverandering is hier geen sprake?

- A) incrementeel
- B) radicaal
- C) mondiaal

- A) Incorrect. Een incrementele organisatieverandering gaat geleidelijk, in kleine stappen. De verandering bij de afdeling accreditatie is hier een voorbeeld van.
- B) Incorrect. Een radicale organisatieverandering is een grote verandering. Het werken volgens de Agile methode, als dat eerder niet werd gedaan, betreft de gehele organisatie en is daardoor een grote verandering.
- C) Correct. Mondiale organisatieveranderingen betreffen internationale, economische veranderingen. Dat is hier niet aan de orde. (Literatuur 2.4.1)

14 / 50

In welke van onderstaande situaties is er sprake van ICT-kwaliteitsmanagement?

- A) Een afdeling stapt over op Agile Scrum softwareontwikkeling om meer waarde te kunnen leveren.
- B) Een bedrijf moedigt medewerkers aan om continu verbeteringen in hun werkplek aan te brengen.
- C) Een medewerker leidt een groot verbeterproject, waarin het streven is om zonder bugs te coderen.

- A) Incorrect. Hoewel het te verwachten is dat Agile en Scrum meer waarde voor de business gaan opleveren, is het niet noodzakelijkerwijs een manier om meer kwaliteit in de software in te bouwen.
- B) Incorrect. Dit is wel een verbetering, maar geen voorbeeld van kwaliteitsmanagement op IT-gebied.
- C) Correct. Dit verbeterproject is een voorbeeld van een Kaizen op IT-gebied en daarmee een voorbeeld van ICT-kwaliteitsmanagement. (Literatuur 9.3)

15 / 50

Een softwareontwikkelteam heeft de opdracht om software voor een klant te ontwikkelen. Als het team vraagt om input voor hun werkwijze, krijgen ze de volgende informatie.

De klant zegt: "We hebben een tegenvaller gehad. Kunnen jullie zo goedkoop mogelijk leveren?"

Hun leidinggevende zegt: "Service aan de klant is voor ons het belangrijkste. Zorg er dus voor dat we opleveren wat waarde heeft voor de klant."

Welk aspect van het project staat hier het meest onder druk, omdat er gefocust wordt op twee andere aspecten?

- A) kwaliteit
 - B) tijd
 - C) scope
-
- A) Incorrect. Kwaliteit en scope vallen onder dezelfde poot in het triple constraint model. De leidinggevende laat weten dat waarde voor de klant (scope, kwaliteit) erg belangrijk is. Daarom staat deze poot niet het meeste onder druk.
 - B) Correct. De klant wil kosten drukken, de leidinggevende wil zorgen voor hoge kwaliteit en het vasthouden aan de scope. Tijd komt dus het meest onder druk te staan volgens het triple constraint model. (Literatuur 12.5)
 - C) Incorrect. Kwaliteit en scope vallen onder dezelfde poot in het triple constraint model. De leidinggevende laat weten dat waarde voor de klant (scope, kwaliteit) erg belangrijk is. Daarom staat deze poot niet het meeste onder druk.

16 / 50

Wat is het verschil tussen informatiebeleid en informatieplanning?

- A) Informatiebeleid is een actieplan dat door de informatieplanning wordt bepaald.
 - B) Informatiebeleid wordt continu gevormd, informatieplanning gebeurt periodiek en projectmatig.
 - C) Informatieplanning is een actieplan dat door het informatiebeleid wordt bepaald.
 - D) Informatieplanning vindt continu plaats, informatiebeleid wordt periodiek en projectmatig gevormd.
-
- A) Incorrect. Een informatieplan is een actieplan dat door het informatiebeleid wordt bepaald. Daarin staat beschreven hoe van de huidige naar de gewenste situatie wordt gewerkt. De informatieplanning is het projectmatig ontwikkelen van deze informatieplannen.
 - B) Correct. Informatiebeleid wordt voortdurend aangepast en gevormd. Het informatiebeleid geeft input voor de informatieplanning. De informatieplanning kan periodiek en projectmatig aangepakt worden. (Literatuur 6.4)
 - C) Incorrect. Een informatieplan is een actieplan dat door het informatiebeleid wordt bepaald. Daarin staat beschreven hoe van de huidige naar de gewenste situatie wordt gewerkt. De informatieplanning is het projectmatig ontwikkelen van deze informatieplannen.
 - D) Incorrect. Informatiebeleid wordt voortdurend aangepast en gevormd. Het informatiebeleid geeft input voor de informatieplanning. De informatieplanning kan periodiek en projectmatig aangepakt worden.

17 / 50

Binnen de managementmodellen herkent Quinn vier handelingsimperatieven. Een manier van denken binnen een handelingsimperatief is:

Routines leiden tot stabiliteit.

Bij welk handelingsimperatief hoort dit?

- A) concurreren
- B) controleren
- C) creëren
- D) samenwerken

- A) Incorrect. Het is een voorbeeld van controleren.
- B) Correct. Stabiliteit en continuïteit tot stand brengen en vervolgens in stand houden is de belangrijkste manier om effectief te zijn. Dit hoort bij controleren. (Literatuur 8.1)
- C) Incorrect. Het is een voorbeeld van controleren.
- D) Incorrect. Het is een voorbeeld van controleren.

18 / 50

Er zijn diverse sourcing-modellen voor software, elk met specifieke kenmerken. Een omschrijving van een sourcing-model is:

"Klanten selecteren een enkele dienstverlener voor het beheer van applicaties (ontwikkeling, beheer en operationeel) en een andere voor het beheer van de infrastructuur."

Welk van onderstaande sourcing-modellen voor software past bij deze omschrijving?

- A) global outsourcing
- B) uitbesteding van de infrastructuur
- C) best-of-breed selectieve outsourcing
- D) horizontale uitbesteding

- A) Incorrect. Niet alles is aan eenzelfde provider uitbesteed.
- B) Incorrect. Applicatiebeheer is ook uitbesteed.
- C) Incorrect. Dit is horizontale uitbesteding.
- D) Correct. Dit is een voorbeeld van horizontale uitbesteding. (Literatuur 7.1)

19 / 50

Samenwerkingsvormen tussen bedrijven kunnen veel vormen aannemen.

Bij een van de vormen is het gebruikelijk dat de organisatie snel opgezet en ontbonden kan worden, afhankelijk van de marktvraag. In feite bestaat deze organisatie niet echt, maar is het een samenwerking van verschillende organisaties, die zich naar de buitenwereld presenteren als één organisatie.

Van welk type samenwerkingsvorm is dit een voorbeeld?

- A) netwerkorganisatie
- B) organisatienetwerk
- C) virtuele organisatie

- A) Incorrect. Een organisatie bestaande uit een netwerk van semi-autonome bedrijfsonderdelen is een netwerkorganisatie.
- B) Incorrect. Een organisatienetwerk is geen netwerk van bedrijfsonderdelen, maar van losse bedrijven. Een netwerk bestaande uit autonome, maar door semi-stabiele relaties verbonden organisaties.
- C) Correct. Een virtuele organisatie bestaat in werkelijkheid niet, maar is een samenwerking tussen autonome bedrijven, die op basis van marktvraag samenwerken als dit nodig is. (Literatuur 5.3)

20 / 50

De tien strategieformuleringscholen worden door Henry Mintzberg in drie categorieën gegroepeerd: voorschrijvend, beschrijvend en configuratie.

Welke **drie** scholen behoren tot de categorie 'voorschrijvend'?

Denk eraan dat er 3 antwoorden vereist zijn.

- A) cognitieschool
- B) culturele school
- C) ondernemersschool
- D) ontwerpschool
- E) planningsschool
- F) positioneringsschool

- A) Incorrect. Voorschrijvende scholen zijn: Ontwerpschool, Planningsschool, Positioneringsschool. Beschrijvende scholen zijn: Ondernemersschool, Cognitieschool, Leerschool, Politieke school, Culturele school, Omgevingsschool. De Configuratieschool is de laatste van de 10 scholen.
- B) Incorrect. Voorschrijvende scholen zijn: Ontwerpschool, Planningsschool, Positioneringsschool. Beschrijvende scholen zijn: Ondernemersschool, Cognitieschool, Leerschool, Politieke school, Culturele school, Omgevingsschool. De Configuratieschool is de laatste van de 10 scholen.
- C) Incorrect. Voorschrijvende scholen zijn: Ontwerpschool, Planningsschool, Positioneringsschool. Beschrijvende scholen zijn: Ondernemersschool, Cognitieschool, Leerschool, Politieke school, Culturele school, Omgevingsschool. De Configuratieschool is de laatste van de 10 scholen.
- D) Correct. Alle correcte antwoorden zijn gekozen. Voorschrijvende scholen zijn: Ontwerpschool, Planningsschool, Positioneringsschool. Beschrijvende scholen zijn: Ondernemersschool, Cognitieschool, Leerschool, Politieke school, Culturele school, Omgevingsschool. De Configuratieschool is de laatste van de 10 scholen. (Literatuur 6.1)
- E) Correct. Alle correcte antwoorden zijn gekozen. Voorschrijvende scholen zijn: Ontwerpschool, Planningsschool, Positioneringsschool. Beschrijvende scholen zijn: Ondernemersschool, Cognitieschool, Leerschool, Politieke school, Culturele school, Omgevingsschool. De Configuratieschool is de laatste van de 10 scholen. (Literatuur 6.1)
- F) Correct. Alle correcte antwoorden zijn gekozen. Voorschrijvende scholen zijn: Ontwerpschool, Planningsschool, Positioneringsschool. Beschrijvende scholen zijn: Ondernemersschool, Cognitieschool, Leerschool, Politieke school, Culturele school, Omgevingsschool. De Configuratieschool is de laatste van de 10 scholen. (Literatuur 6.1)

21 / 50

De CFO van een vervoersbedrijf maakt een rapportage op, waarin staat welk werk er het afgelopen jaar verzet is, hoeveel mensen hebben meegewerkt aan dit resultaat en of er binnen budget is gewerkt.

Onder welk basiselement van het bedrijfsproces valt het opstellen van een rapport?

- A) activiteiten
 - B) kaders
 - C) middelen
 - D) resultaten
-
- A) Correct. Het opstellen zelf is een activiteit die door de CFO uitgevoerd wordt. De inhoud van het rapport is irrelevant voor de bepaling tot welk basiselement dit hoort. (Literatuur 1.3)
 - B) Incorrect. Hoewel er kaders beschreven worden in het rapport (budgetten bijvoorbeeld), is het opstellen van het budget een activiteit die door de CFO wordt uitgevoerd.
 - C) Incorrect. Hoewel er middelen genoemd worden in het rapport, is het opstellen van het rapport zelf een activiteit die door de CFO wordt uitgevoerd.
 - D) Incorrect. Hoewel er resultaten in het rapport staan, en het opgemaakte rapport zelf ook een resultaat is, is het maken van het rapport een activiteit, die door de CFO wordt uitgevoerd.

22 / 50

Wat zijn **twee** voorbeelden van een operationele organisatiedoelstelling?

Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) Wij zijn thought leaders in ons vakgebied.
 - B) Wij zijn niet het goedkoopste bedrijf, maar we bieden de beste klantervaring.
 - C) Wij helpen klanten persoonlijk en tot volle tevredenheid, anders krijgen ze hun geld terug.
 - D) Wij willen dat elk afgenomen product in onze business bij ons wordt afgenomen.
 - E) Wij streven dit jaar naar een toename van de omzet van 110%.
 - F) Wij onderhouden onze top 5 producten in de eerste helft van het komende jaar.
-
- A) Incorrect. Operationele doelen zijn doelen ten aanzien van: de totale prestatie, middelen, markt, ontwikkeling van werknemers, innovatie en verandering en productiviteit. Omzettoename is een voorbeeld van een doel met betrekking tot de totale prestatie. Onderhoud aan bestaande producten is in zekere zin ook een innovatie of verandering van de producten of de productieprocessen. De overige antwoorden zijn voorbeelden van missie en visie statements.
 - B) Incorrect. Operationele doelen zijn doelen ten aanzien van: de totale prestatie, middelen, markt, ontwikkeling van werknemers, innovatie en verandering en productiviteit. Omzettoename is een voorbeeld van een doel met betrekking tot de totale prestatie. Onderhoud aan bestaande producten is in zekere zin ook een innovatie of verandering van de producten of de productieprocessen. De overige antwoorden zijn voorbeelden van missie en visie statements.
 - C) Incorrect. Operationele doelen zijn doelen ten aanzien van: de totale prestatie, middelen, markt, ontwikkeling van werknemers, innovatie en verandering en productiviteit. Omzettoename is een voorbeeld van een doel met betrekking tot de totale prestatie. Onderhoud aan bestaande producten is in zekere zin ook een innovatie of verandering van de producten of de productieprocessen. De overige antwoorden zijn voorbeelden van missie en visie statements.
 - D) Incorrect. Operationele doelen zijn doelen ten aanzien van: de totale prestatie, middelen, markt, ontwikkeling van werknemers, innovatie en verandering en productiviteit. Omzettoename is een voorbeeld van een doel met betrekking tot de totale prestatie. Onderhoud aan bestaande producten is in zekere zin ook een innovatie of verandering van de producten of de productieprocessen. De overige antwoorden zijn voorbeelden van missie en visie statements.
 - E) Correct. Operationele doelen zijn doelen ten aanzien van: de totale prestatie, middelen, markt, ontwikkeling van werknemers, innovatie en verandering en productiviteit. Omzettoename is een voorbeeld van een doel met betrekking tot de totale prestatie. Onderhoud aan bestaande producten is in zekere zin ook een innovatie of verandering van de producten of de productieprocessen. De overige antwoorden zijn voorbeelden van missie en visie statements. (Literatuur 2.3.2)
 - F) Correct. Operationele doelen zijn doelen ten aanzien van: de totale prestatie, middelen, markt, ontwikkeling van werknemers, innovatie en verandering en productiviteit. Omzettoename is een voorbeeld van een doel met betrekking tot de totale prestatie. Onderhoud aan bestaande producten is in zekere zin ook een innovatie of verandering van de producten of de productieprocessen. De overige antwoorden zijn voorbeelden van missie en visie statements. (Literatuur 2.3.2)

23 / 50

Een manager monitort nieuwe ontwikkelingen in de markt en bij relevante ontwikkelingen schrijft ze een memo om haar medewerkers op de hoogte te brengen. Ook geeft zij speeches voor de aandeelhouders over de voortgang van de afdeling.

Welk type rol vervult deze manager volgens de indeling van Henry Mintzberg?

- A) interpersoonlijke rol
- B) informatierol
- C) besluitvormingsrol

- A) Incorrect. De interpersoonlijke rol focust op interpersoonlijke relaties binnen het bedrijf.
- B) Correct. De informatierol focust op het direct verstrekken van informatie. (Literatuur 8.3)
- C) Incorrect. Bij het onderhandelen met derde partijen worden voortdurend besluiten genomen.

24 / 50

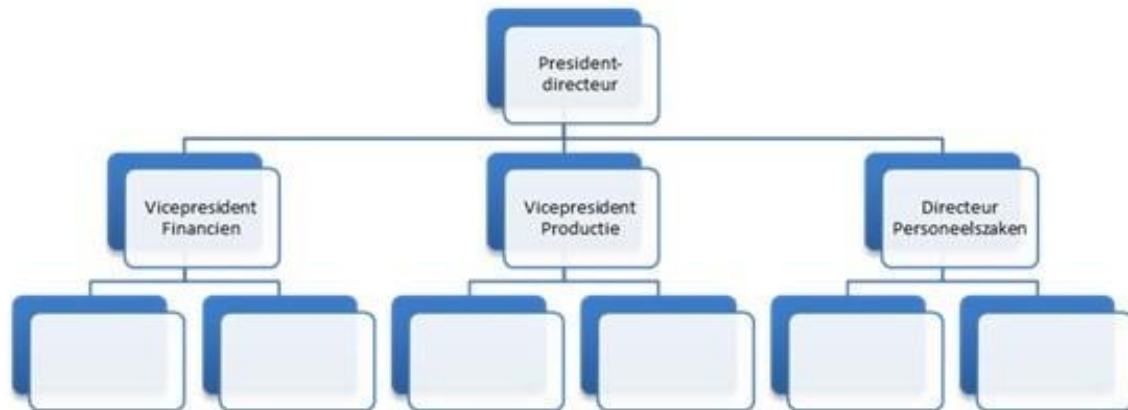
Wat is een definitie van een bedrijfsproces?

- A) Concrete stromen van materiaal, informatie en kennis: reeksen activiteiten.
- B) Een samenhang van informatiesystemen die bedrijfsfuncties ondersteunen.
- C) Een volgorde van verschillende activiteiten of bewerkingen binnen een organisatie.

- A) Correct. Dit is een voorbeeld van een definitie volgens Laudon en Laudon. (Literatuur 1.1)
- B) Incorrect. Informatiesystemen kunnen processen ondersteunen. De samenhang van de informatiesystemen is geen bedrijfsproces.
- C) Incorrect. Een volgorde van de verschillende activiteiten is niet noodzakelijkerwijze een bedrijfsproces.

25 / 50

Welke **twee** functies vallen onder de Vicepresident Personeelszaken? (Zie het organisatieschema hieronder.)



Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) budgetanalist
- B) chef werkplaats
- C) hoofd boekhouding
- D) loonadministrateur
- E) specialist opleidingen
- F) fabrieksopzichter

- A) Incorrect. De loonadministrateur en de specialist opleidingen vallen onder de genoemde functie.
- B) Incorrect. De loonadministrateur en de specialist opleidingen vallen onder de genoemde functie.
- C) Incorrect. De loonadministrateur en de specialist opleidingen vallen onder de genoemde functie.
- D) Correct. De loonadministrateur en de specialist opleidingen vallen onder de genoemde functie. (Literatuur 2.1)
- E) Correct. De loonadministrateur en de specialist opleidingen vallen onder de genoemde functie. (Literatuur 2.1)
- F) Incorrect. De loonadministrateur en de specialist opleidingen vallen onder de genoemde functie.

26 / 50

Welke bedrijfsactiviteiten in een productiebedrijf vallen onder welke type processen volgens de indeling van Michael Porter?

Vul achter elke bedrijfsactiviteit het juiste type proces in.

bedrijfsactiviteit	type proces	
	primair	ondersteunend
verzendklaar maken		
adverteren in vakbladen		
versturen van facturen		
opleiden van medewerkers		

Marketing & Verkoop (adverteren) en Uitgaande logistiek (verzendklaar maken) zijn primaire processen. Financiën (versturen van facturen) en Personeel (opleiden van medewerkers) zijn ondersteunende processen. (Literatuur 1.2.2)

bedrijfsactiviteit	type proces	
	primair	ondersteunend
verzendklaar maken	x	
adverteren in vakbladen	x	
versturen van facturen		x
opleiden van medewerkers		x

27 / 50

Bij communicatie wisselt iemand boodschappen uit met iemand anders. In een boodschap zijn vier aspecten te onderscheiden.

Welk aspect gaat over het doel van een boodschap?

- A) het referentiële aspect
 - B) het appellerende aspect
 - C) het expressieve aspect
 - D) het relationele aspect
- A) Incorrect. Dit aspect betreft het feitelijke onderwerp van de boodschap en wat daarover wordt gezegd.
- B) Correct. Dit aspect betreft het doel van de boodschap: datgene wat de zender wil bereiken. (Literatuur 11.1)
- C) Incorrect. Dit aspect betreft het beeld dat de boodschap geeft van de zender, zijn persoon en zijn normen en waarden.
- D) Incorrect. Dit aspect betreft de manier waarop de zender blijkens de boodschap aankijkt tegen de ontvanger en de onderlinge relatie (tussen zender en ontvanger).

28 / 50

Een inkoopcontract bevat een aantal specifieke aandachtspunten. Een van deze aandachtspunten is een correcte specificatie van de functionele eisen en technische specificaties van een geleverd product.

Waarom is dit van belang?

- A) Omdat op deze manier beoordeeld kan worden of het geleverde product is wat de koper ervan had mogen verwachten.
 - B) Omdat men hierdoor zeker weet dat de leverancier niet nog een andere partij inschakelt zonder toestemming van de opdrachtgever.
 - C) Omdat de levering dan geen onverwachte vertragingen oploopt vanwege het onduidelijk zijn van het intellectuele eigendom.
-
- A) Correct. De functionele eisen zijn omschreven in een contract, zodat later gecontroleerd kan worden of er geleverd is wat er beloofd was. De koper wil natuurlijk niet betalen voor een product dat ongevraagd was, of dat niet functioneert. (Literatuur 7.4)
 - B) Incorrect. Dit hoort bij het aandachtspunt overdracht van rechten en plichten en onderaanneming.
 - C) Incorrect. Hoewel de specificaties kunnen helpen bij het voorkomen van vertraging, behoort de rest van het argument bij het aandachtspunt Intellectueel eigendom.

29 / 50

KPI's zijn Key Performance Indicators, soms vertaald als: kritische procesindicatoren of kernprestatie-indicatoren.

Welke **twee** van de onderstaande termen zijn KPI's?

Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) aantal bedrijfsprocessen dat wordt afgedekt door IT-systemen
 - B) aantal medewerkers dat intern is opgeleid
 - C) verkorten van de duur van softwareontwikkeling
 - D) invoeren van werken volgens Agile en DevOps principes
-
- A) Correct. KPI's zijn meetbare indicatoren. Aantallen bedrijfsprocessen en medewerkers zijn meetbaar. Strikt genomen zou er nog een tijdsperiode aan de KPI's verbonden moeten worden, bijvoorbeeld: 'in het afgelopen jaar'. De antwoorden 'invoeren van' en 'verkorten van' zijn echter duidelijk geen voorbeelden van KPI's. Dit kan helemaal niet gemeten worden. (Literatuur 6.6)
 - B) Correct. KPI's zijn meetbare indicatoren. Aantallen bedrijfsprocessen en medewerkers zijn meetbaar. Strikt genomen zou er nog een tijdsperiode aan de KPI's verbonden moeten worden, bijvoorbeeld: 'in het afgelopen jaar'. De antwoorden 'invoeren van' en 'verkorten van' zijn echter duidelijk geen voorbeelden van KPI's. Dit kan helemaal niet gemeten worden. (Literatuur 6.6)
 - C) Incorrect. KPI's zijn meetbare indicatoren. Aantallen bedrijfsprocessen en medewerkers zijn meetbaar. Strikt genomen zou er nog een tijdsperiode aan de KPI's verbonden moeten worden, bijvoorbeeld: 'in het afgelopen jaar'. De antwoorden 'invoeren van' en 'verkorten van' zijn echter duidelijk geen voorbeelden van KPI's. Dit kan helemaal niet gemeten worden.
 - D) Incorrect. KPI's zijn meetbare indicatoren. Aantallen bedrijfsprocessen en medewerkers zijn meetbaar. Strikt genomen zou er nog een tijdsperiode aan de KPI's verbonden moeten worden, bijvoorbeeld: 'in het afgelopen jaar'. De antwoorden 'invoeren van' en 'verkorten van' zijn echter duidelijk geen voorbeelden van KPI's. Dit kan helemaal niet gemeten worden.

30 / 50

Henry Mintzberg (1983) definieert een aantal organisatie-typologieën.



Van welke typologie is het bovenstaande plaatje een voorbeeld?

- A) eenvoudige structuur
- B) machine-bureaucratie
- C) professionele bureaucratie
- D) divisiestructuur
- E) adhocratie

- A) Correct. Dit is een visualisatie van een eenvoudige structuur, zonder technostructuur en ondersteunende diensten. (Literatuur 3.2.1)
- B) Incorrect. Een machinebureaucratie heeft wel een technostructuur. Deze ontbreekt in het plaatje.
- C) Incorrect. Een professionele bureaucratie heeft ook een (kleine) technostructuur en ondersteunende diensten. Die ontbreken in dit plaatje.
- D) Incorrect. Een divisiestructuur heeft in de uitvoerende kern nog een onderverdeling in divisies en bovendien een technostructuur en ondersteunende diensten. Dat is in dit plaatje niet het geval.
- E) Incorrect. Een adhocratie heeft een min of meer losgekoppelde uitvoerende kern. Daarvan is hier geen sprake.

31 / 50

Kennismanagement is een aanpak die de rol van kennis in en voor de organisatie centraal stelt.

Wat wordt in deze context bedoeld met kennis?

- A) eenvoudige, absolute cijfers en feiten
- B) gegevens verbonden met andere gegevens en omgezet naar een bepaalde context
- C) de conclusie die uit informatie wordt getrokken

- A) Incorrect. Dit is de definitie van data.
- B) Incorrect. Dit is de definitie van informatie.
- C) Correct. Dit is de definitie van kennis. (Literatuur 9.2)

32 / 50

Een bedrijf heeft onlangs een wijziging doorgevoerd in de structuur van de organisatie. De medewerkers reageren daar verschillend op. Enkelen zijn in verwarring door de dubbele aansturing. Het aantal interne vergaderingen is fors toegenomen. Toch zijn er ook positieve kanten, omdat men kansen krijgt zich te verdiepen in andere producten en diensten van het bedrijf, wat voorheen niet mogelijk leek.

Volgens welke organisatiestructuur werkt de nieuwe inrichting van het bedrijf?

- A) horizontale structuur
- B) hybride structuur
- C) divisiestructuur

- A) Correct. Dit is een horizontale structuur, waarin men voor verschillende producten en diensten ingezet kan worden. (Literatuur 2.1.2)
- B) Incorrect. Er is hier geen sprake van een hybride structuur, maar van een horizontale structuur.
- C) Incorrect. In een divisiestructuur leer je meestal geen andere producten en diensten kennen. Dit is een voorbeeld van een horizontale structuur.

33 / 50

Mastenbroek omschrijft verschillende onderhandelingsprofielen, ook wel assen van een onderhandelingspositie genoemd. Een van de onderhandelingsprofielen gaat over het beïnvloeden van de inhoud.

Welke schaal hoort bij de as: het beïnvloeden van de sfeer?

- A) toegeeflijk - hard
- B) weinig verweer - bazig
- C) joviaal - vijandig
- D) explorerend - vermijdend

- A) Incorrect. Dit is de schaal van de as: Het beïnvloeden van de inhoud.
- B) Incorrect. Dit is de schaal van de as: Het beïnvloeden van de machtsbalans.
- C) Correct. Dit is de schaal van de as: Het beïnvloeden van de sfeer. (Literatuur 11.8.1)
- D) Incorrect. Dit is de schaal van de as: Het beïnvloeden van de procedures.

34 / 50

Welke **twee** P's worden door Kwakman en Burgers binnen relatiemanagement gehanteerd?

Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) Prijsgericht
- B) Procesgericht
- C) Productgericht
- D) Projectgericht

- A) Incorrect. De categorieën van relatiemanagement zijn: Projectgericht, Persoonsgericht, Partnershipgericht en Procesgericht.
- B) Correct. De correcte elementen zijn gekozen. De categorieën van relatiemanagement zijn: Projectgericht, Persoonsgericht, Partnershipgericht en Procesgericht. (Literatuur 11.6)
- C) Incorrect. De categorieën van relatiemanagement zijn: Projectgericht, Persoonsgericht, Partnershipgericht en Procesgericht.
- D) Correct. De correcte elementen zijn gekozen. De categorieën van relatiemanagement zijn: Projectgericht, Persoonsgericht, Partnershipgericht en Procesgericht. (Literatuur 11.6)

35 / 50

Hoe wordt het risico berekend bij een risicoanalyse, als de mate van blootstelling ook meegenomen wordt?

Kans = de waarschijnlijkheid van optreden van een gebeurtenis
Gevolg = het effect dat de gebeurtenis heeft

- A) $\text{Risico (getal)} = (\text{Kans} * \text{Blootstelling}) / \text{Gevolg}$
- B) $\text{Risico (getal)} = (\text{Kans} * \text{Gevolg}) - \text{Blootstelling}$
- C) $\text{Risico (getal)} = \text{Blootstelling} * (\text{Kans} + \text{Gevolg})$
- D) $\text{Risico (getal)} = \text{Blootstelling} * \text{Kans} * \text{Gevolg}$

- A) Incorrect. De juiste formule voor het berekenen van Risico als de blootstelling meegenomen wordt is: $\text{Risico (getal)} = \text{Blootstelling} * \text{Kans} * \text{Gevolg}$.
- B) Incorrect. De juiste formule voor het berekenen van Risico als de blootstelling meegenomen wordt is: $\text{Risico (getal)} = \text{Blootstelling} * \text{Kans} * \text{Gevolg}$.
- C) Incorrect. De juiste formule voor het berekenen van Risico als de blootstelling meegenomen wordt is: $\text{Risico (getal)} = \text{Blootstelling} * \text{Kans} * \text{Gevolg}$.
- D) Correct. De juiste formule voor het berekenen van Risico als de blootstelling meegenomen wordt is: $\text{Risico (getal)} = \text{Blootstelling} * \text{Kans} * \text{Gevolg}$. (Literatuur 10.3)

36 / 50

Een manager heeft een auditrapport ontvangen van de laatste audit. Zij bekijkt welke operationele maatregelen genomen moeten worden en komt tot de conclusie dat medewerkers beter getraind moeten worden om beveiligde data veilig te houden.

Van welk type management is dit een voorbeeld?

- A) informatiebeveiligingsmanagement
- B) kennismanagement
- C) verandermanagement

- A) Correct. Het beveiligd houden van gegevens valt onder informatiebeveiligingsmanagement. (Literatuur 9.5)
- B) Incorrect. Hoewel het de medewerkers aan kennis ontbreekt, ligt de focus op het veilig houden van de gegevens. Het gaat dus om informatiebeveiligingsmanagement.
- C) Incorrect. Hoewel er wellicht een verandering nodig is, is dit een voorbeeld van informatiebeveiligingsmanagement.

37 / 50

Laudon en Laudon zien investeringen in IT gericht op zes belangrijke doelstellingen.

Wat zijn **twee** van deze doelstellingen?

Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) gedecentraliseerde organisatiestructuur
- B) meer betrokkenheid van werknemers
- C) overleven
- D) verbeteren van de band tussen klant en leverancier

- A) Incorrect. De zes strategische bedrijfsdoelstellingen zijn: verbeteren van de efficiëntie: operationeel excelleren; creëren van nieuwe producten, diensten en bedrijfsmodellen; verbeteren van de band tussen klant en leverancier; verbeterde besluitvorming; concurrentievoordeel; overleven. De overige opties zijn nieuwe opties voor organisatieontwerp volgens Daft (2002).
- B) Incorrect. De zes strategische bedrijfsdoelstellingen zijn: verbeteren van de efficiëntie: operationeel excelleren; creëren van nieuwe producten, diensten en bedrijfsmodellen; verbeteren van de band tussen klant en leverancier; verbeterde besluitvorming; concurrentievoordeel; overleven. De overige opties zijn nieuwe opties voor organisatieontwerp volgens Daft (2002).
- C) Correct. De zes strategische bedrijfsdoelstellingen zijn: verbeteren van de efficiëntie: operationeel excelleren; creëren van nieuwe producten, diensten en bedrijfsmodellen; verbeteren van de band tussen klant en leverancier; verbeterde besluitvorming; concurrentievoordeel; overleven. De overige opties zijn nieuwe opties voor organisatieontwerp volgens Daft (2002). (Literatuur 4.2)
- D) Correct. De zes strategische bedrijfsdoelstellingen zijn: verbeteren van de efficiëntie: operationeel excelleren; creëren van nieuwe producten, diensten en bedrijfsmodellen; verbeteren van de band tussen klant en leverancier; verbeterde besluitvorming; concurrentievoordeel; overleven. De overige opties zijn nieuwe opties voor organisatieontwerp volgens Daft (2002). (Literatuur 4.2)

38 / 50

Welk element staat uitsluitend in een service level agreement (SLA)?

- A) geheimhouding
- B) normale servicetijden
- C) intellectueel eigendom
- D) functionele eisen

- A) Incorrect. Dit is een normaal element in elke koopovereenkomst of inkoopcontract. Het is niet voorbehouden aan een SLA.
- B) Correct. Dit is een element van een SLA, dat normaal gesproken niet in een ander document of een andere overeenkomst staat. (Literatuur 7.5)
- C) Incorrect. Dit is een normaal element in elke koopovereenkomst of inkoopcontract. Het is niet voorbehouden aan een SLA.
- D) Incorrect. Dit is een normaal element in elke koopovereenkomst of inkoopcontract. Het is niet voorbehouden aan een SLA.

39 / 50

Twee bedrijven hebben een geschil over een bestaande overeenkomst. Ze besluiten het direct onderling op te lossen, zonder verdere tussenkomst van een rechter of expert.

Van welk type conflicthantering is dit een voorbeeld?

- A) arbitrage
- B) mediation
- C) schikken

- A) Incorrect. Bij arbitrage is er tussenkomst van een expert.
- B) Incorrect. Bij mediation is er tussenkomst van een mediator.
- C) Correct. Dit is een voorbeeld van schikken. (Literatuur 11.7)

40 / 50

Argumentatie kan belangrijk zijn in communicatie. Hieronder staat een argumentatie.

We hoeven helemaal niet te gaan trainen om met Agile Scrum te gaan werken. Zoals de Dalai Lama al zei: "Flow komt uit jezelf, dat valt niet te trainen."

Wat is de **belangrijkste** controlevraag moet worden gesteld om deze argumentatie te controleren?

- A) Heeft de Dalai Lama wel autoriteit op dit gebied?
 - B) Is training eigenlijk wel gewenst?
 - C) Kan er een andere reden zijn voor het slechte functioneren?
-
- A) Correct. In dit voorbeeld wordt een autoriteitsargument gebruikt. De belangrijkste controlevragen die hierbij moeten worden gesteld zijn: Is duidelijk wie de belangrijke persoon is?, Heeft de belangrijke persoon dat inderdaad zo beweerd?, Is de belangrijke persoon ook werkelijk deskundig op dit gebied? en Heeft de belangrijke persoon niet een bepaald belang bij zijn bewering? (Literatuur 11.4)
 - B) Incorrect. Dat zou een vraag kunnen zijn, maar het is hier zeker niet de belangrijkste vraag. De argumentatie gaat over een argument van autoriteit. Maar deze persoon is helemaal niet de juiste autoriteit.
 - C) Incorrect. Er is in de vraagstelling geen sprake van slecht functioneren.

41 / 50

Een manager bekijkt de manieren waarop de KPI's aan haar mede-managers verstrekt worden, zodat zij de informatiestroom kan optimaliseren.

Waar is dit een voorbeeld van?

- A) realiseren van een informatiesysteem
 - B) uitvoeren van informatiemanagement
 - C) toepassen van informatievoorziening
-
- A) Incorrect. Een informatiesysteem is een stelsel van informatiesysteemfuncties, systeemgebonden gegevens en eventueel systeemgebonden technische voorzieningen.
 - B) Correct. Informatiemanagement is het uitvoeren van managementtaken ten behoeve van de informatievoorziening binnen en door een organisatie. (Literatuur 9.1)
 - C) Incorrect. De informatievoorziening is het geheel aan activiteiten dat voor een organisatie moet worden uitgevoerd om iedereen de informatie te verstrekken die nodig is om toegewezen functies te vervullen. Er is hier sprake van een managementtaak, dus dit valt onder het uitvoeren van informatiemanagement. Het nemen van besluiten, dus ook het bekijken wie er toegang heeft of zou moeten hebben, is een managementtaak.

42 / 50

Een bedrijf vraagt aan de softwareontwikkelaar of zij speciale selectiecriteria willen opnemen in de HR-software, zodat zij bij het aannemen van nieuw personeel kunnen filteren op geslacht. De softwareontwikkelaar bouwt dit systeem zonder verdere vragen te stellen.

Over welk ethisch aspect gaat deze casus?

- A) aansprakelijkheid voor onbetrouwbaarheid
- B) data beveiliging / privacy
- C) discriminatie en eerlijkheid
- D) kwaliteit van geleverd werk

- A) Incorrect. Er is geen sprake van aansprakelijkheid voor onbetrouwbaarheid, omdat het geleverde product niet onbetrouwbaar is. Dit is een voorbeeld van discriminatie op basis van geslacht.
- B) Incorrect. Hoewel geslacht een gevoelig gegeven is, is de veiligheid van de gegevens niet in het gedrang. Dit is een voorbeeld van discriminatie op basis van geslacht.
- C) Correct. Volgens de ACM-code moet een softwareleverancier doorvragen naar de reden voor mogelijk discriminerende specificaties. De ontwikkelaar heeft dit verzuimd. (Literatuur 4.4)
- D) Incorrect. Er is geen reden om aan de kwaliteit van het geleverde product te twijfelen. Dit is een voorbeeld van discriminatie op basis van geslacht.

43 / 50

Een ICT-docente wil aan een eerstejaars student uitleggen welke rol virtualisatie speelt in de ICT-infrastructuur. De student begrijpt de uitleg niet, maar laat de docente niet weten dat hij de begrippen niet goed genoeg kent om de uitleg te begrijpen.

Waar is dit een voorbeeld van?

- A) slechte ontvangst door ruis op de lijn
- B) slechte codering van de boodschap
- C) slechte feedback op de boodschap

- A) Incorrect. Er is geen sprake van ruis, want de boodschap is niet vervormd tijdens het proces.
- B) Correct. De docente gebruikt te moeilijke begrippen en zal de boodschap beter op de student moeten afstemmen. De docente zal vaker moeten controleren of de ontvanger de boodschap begrijpt. (Literatuur 11.1.5)
- C) Incorrect. Er is geen sprake van slechte feedback, omdat de student nog helemaal geen feedback heeft gegeven.

44 / 50

IT is steeds vaker verweven met het dagelijks leven. Onze koelkast bestelt zelf boodschappen.

Van welke trend is dit een voorbeeld?

- A) blockchain
- B) internet-of-things
- C) machine learning
- D) virtual reality

- A) Incorrect. Blockchain is de technologie achter bijvoorbeeld crypto-currency. Transacties worden niet centraal opgeslagen, acties zijn niet te wijzigen en de geschiedenis kan door iedereen ingezien worden.
- B) Correct. Internet of things is de trend dat steeds meer apparaten toegang tot internet hebben en hierdoor ontstaan nieuwe uitdagingen voor security, maar ook nieuwe mogelijkheden voor toepassingen. Slimme thermostaten, slimme koelkasten, slimme meters, mobiele telefoons... Het zijn allemaal voorbeelden van apparaten die met internet verbonden zijn. (Literatuur 4.1)
- C) Incorrect. Machine learning en deep learning zijn een onderdeel van de trend big data. Machine learning is het laten leren door een machine, op basis van een enorme bak gegevens. Deep learning is een verder uitgebreide vorm daarvan, waar computers geheel zonder menselijke input werken. Geprogrammeerde algoritmes en statistische formules helpen een computer om voorspellingen te doen.
- D) Incorrect. Virtual reality is een nagmaakte wereld. Dit kan worden toegepast in gaming, maar ook in serious gaming, bijvoorbeeld in rijsimulatoren, of andere simulatoren. Virtual reality kan ook via een bril, telefoon of tablet bekeken worden. Augmented reality gaat een stap verder en legt de virtuele realiteit over een (live) video van de bestaande wereld.

45 / 50

Wat is een voordeel van het toepassen van een customer-relationship-managementsysteem (CRM-systeem)?

- A)** betere service bieden aan bestaande klanten
- B)** gemakkelijker beoordelen van medewerkers
- C)** hoger niveau van veiligheid voor de gegevens van klanten

- A)** Correct. CRM-systemen slaan vooral klantgegevens op. Door voor alle klanten op één plek alle gegevens bij te houden, kunnen loyaliteit, winstgevendheid en voorkeuren van klanten beter worden bijgehouden. Dit leidt meestal tot betere service voor de klant. (Literatuur 5.1.3)
- B)** Incorrect. Hoewel een deel van de beoordeling van sales-medewerkers misschien bestaat uit het bezoeken van klanten, en dit in theorie opgeslagen zou kunnen zijn in een CRM-systeem, is dit voor de business niet direct een voordeel. Daarnaast is een CRM-systeem niet voor dit doel gemaakt. Het correcte antwoord is 'betere service aan klanten bieden'.
- C)** Incorrect. Hoewel een CRM-systeem natuurlijk correct beveiligd hoort te zijn, is een CRM-systeem niet speciaal geschikt voor gegevensbeveiliging. Het goede antwoord is 'betere service bieden aan klanten'.

46 / 50

Wat is een kenmerk van improviserend werken ten opzichte van routinematig en projectmatig werken?

- A)** bijna geen structuur
- B)** tijdelijke structuur
- C)** vaste structuur

- A)** Correct. Dit is een kenmerk van improviserend werken. (Literatuur 12.1)
- B)** Incorrect. Dit is een kenmerk van projectmatig werken.
- C)** Incorrect. Dit is een kenmerk van routinematig werken.

47 / 50

Elke projectfase heeft een bepaald eindresultaat.

Welke projectfase leidt tot welk eindresultaat?

Verbind het resultaat met de juiste fase.

initiatiefase	goedgekeurd nazorgprogramma
voorbereidingsfase	goedgekeurd realisatieprogramma
definitiefase	goedgekeurd realisatieprogramma
realisatiefase	goedgekeurde projectopdracht

De matches zijn correct uitgevoerd als ze zoals in onderstaande tabel zijn. (Literatuur 12.3)

initiatiefase	goedgekeurd realisatieprogramma
voorbereidingsfase	goedgekeurd nazorgprogramma
definitiefase	goedgekeurde projectopdracht
realisatiefase	goedgekeurd realisatieprogramma

48 / 50

Projectfasering is onder andere nodig om projecten te structureren en beheersbaar te maken. In alle projectfasen wordt met behulp van principes gewerkt.

Welke van de **twee** volgende principes is van toepassing op projectfasering?

Denk eraan dat er 2 antwoorden vereist zijn.

- A) denken van voor naar achteren en van achter naar voor
- B) nazorg
- C) werken van grof naar fijn
- D) initiatieffase

- A) Correct. Projectfasering kent een aantal principes: eerst denken dan doen; denken van voor naar achter en van achter naar voor; werken van grof naar fijn; volgordelijk en gelijktijdig werken. Bovendien zijn alle fases resultaatgeïntereerd. (Literatuur 12.3)
- B) Incorrect. Projectfasering kent een aantal principes: eerst denken dan doen; denken van voor naar achter en van achter naar voor; werken van grof naar fijn; volgordelijk en gelijktijdig werken. Bovendien zijn alle fases resultaatgeïntereerd.
- C) Correct. Projectfasering kent een aantal principes: eerst denken dan doen; denken van voor naar achter en van achter naar voor; werken van grof naar fijn; volgordelijk en gelijktijdig werken. Bovendien zijn alle fases resultaatgeïntereerd. (Literatuur 12.3)
- D) Incorrect. Projectfasering kent een aantal principes: eerst denken dan doen; denken van voor naar achter en van achter naar voor; werken van grof naar fijn; volgordelijk en gelijktijdig werken. Bovendien zijn alle fases resultaatgeïntereerd.

49 / 50

Welk soort informatiesysteem helpt een manager het **beste** bij een beslissing van strategisch belang?

- A) Management Informatie Systeem (MIS)
- B) Beslissingsondersteunend systeem (DSS)
- C) Executive-supportsysteem (ESS)

- A) Incorrect. Een Management Informatie Systeem (MIS) levert informatie waarmee gestructureerde problemen behandeld kunnen worden.
- B) Incorrect. Een Beslissingsondersteunend systeem (DSS) levert informatie voor semigestructureerde en ongestructureerde probleemanalyse.
- C) Correct. Een Executive-supportsysteem (ESS) levert prestatie-informatie die de manager ondersteunt bij het zich richten op de belangrijkste prestaties en het succes van de onderneming. (Literatuur 5.1.6)

50 / 50

Het concurrerende waardenkader gebaseerd op Quinn e.a beschrijft acht managementrollen.

Op welke rol zijn 'gegevens verzamelen' en 'verbanden leggen' van toepassing?

- A) op de strateeg
- B) op de beheerder
- C) op de organisator
- D) op de producent

- A) Incorrect. Dit hoort bij de rol beheerder.
- B) Correct. Gegevens verzamelen en verbanden leggen hoort bij de beheerder. (Literatuur 8.2)
- C) Incorrect. Dit hoort bij de rol beheerder.
- D) Incorrect. Dit hoort bij de rol beheerder.

Evaluatie

De juiste antwoorden op de vragen in dit voorbeeldexamen staan in onderstaande tabel. De correcte antwoorden voor de match-vragen zijn te vinden in het deel 'Antwoordsleutel'.

Vraag	Antwoord	Vraag	Antwoord	Vraag	Antwoord
1	D	21	A	41	B
2	A	22	E en F	42	C
3	B	23	B	43	B
4	A	24	A	44	B
5	B, C en D	25	D en E	45	A
6	B	26	zie antwoordsleutel	46	A
7	C	27	B	47	A
8	D	28	A	48	A en C
9	zie antwoordsleutel	29	A en B	49	C
10	C	30	A	50	B
11	zie antwoordsleutel	31	C		
12	C	32	A		
13	C	33	C		
14	C	34	B en D		
15	B	35	D		
16	B	36	A		
17	B	37	C en D		
18	D	38	B		
19	C	39	C		
20	D, E en F	40	A		

Contact EXIN

www.exin.com

