

Voorbeeldvragen Hoofdstuk 1 (Mylab)

1) Welke functietitels worden wel gebruikt om de functie van een hogere manager aan te duiden?

- a) CEO, managing director, art director, executive vice-president
- b) **CEO, managing director, COO, executive vice-president**
- c) CEO, managing director, COO, division manager
- d) CEO, managing director, division manager, chief financial officer

2) Marjolein, commercieel manager bij Friesland Yachts, nipt aan haar koffie als ze om 6 uur 's ochtends haar agenda doorneemt. Ze geeft die ochtend twee rondleidingen: de eerste aan een journalist die een verhaal schrijft over de groei die het bedrijf heeft doorgemaakt, en de tweede aan het management van de werf in Roemenië die voor Friesland Yachts de casco's maakt.

Onder welke managementrol valt de rondleiding aan het management van de werf in Roemenië?

- a) leider
- b) aanspreekpunt
- c) monitor
- d) **boegbeeld**

3) Het product staat centraal in de visie van het sportmerk Nike. Het doel is simpel: het verbeteren van atletische prestaties. Waar zou een middenmanager bij Nike die nadenkt over de effectiviteit van zijn afdeling vooral op letten?

- a) de gerealiseerde kostenbesparingen
- b) **de innovatieve ideeën van zijn mensen**
- c) de vacatures binnen zijn afdeling
- d) de planning van de volgende marketingcampagne

4) Een organisatie heeft drie typerende kenmerken. Deze kenmerken zijn ____.

- a) specifiek doel, management en medewerkers
- b) specifiek doel, mensen en samenhang
- c) mensen, samenhang en doelbewuste structuur
- d) **specifiek doel, doelbewuste structuur en mensen**

5) Bij welk type organisatie horen de volgende kernwoorden?

I gericht op het individu, taakgericht, hiërarchische relaties

II dynamisch, tijdelijke aanstellingen, flexibele werktijden, klantgericht, taken bepaald door functie

- a) **I traditionele organisatie & II nieuwe organisatie**
- b) I nieuwe organisatie & II traditionele organisatie
- c) I innoverende organisatie & II traditionele organisatie
- d) I nieuwe organisatie & II innoverende organisatie

6) Koppel de activiteit aan de bijbehorende managementfunctie.

A het rapport van het reclamebureau doornemen en naast de doelstellingen voor deze campagne leggen: 4 **controlefunctie**

B bepalen welke werknemers zich bezig moeten houden met de communicatie via de social media, de vakbladen, tv-commercials en dergelijke: 2 **organisatiefunctie**

C het bedenken van een strategie om meer afzet te realiseren: 1 **planningsfunctie**

D een dreigend conflict tussen twee werknemers over hun takenpakket helpen oplossen: 3 **leidinggeven**

7) Het begrijpen van de bouwregels door een bouwondernemer is een voorbeeld van een ____ .

- a) conceptuele vaardigheid
- b) theoretische vaardigheid
- c) **technische vaardigheid**
- d) praktische vaardigheid

8) 'Hoe kunnen we de effectiviteit, productiviteit, flexibiliteit en het innoverend vermogen van medewerkers verbeteren zodat deze meer tijd overhouden voor taken waar de overheid zicht terugtrekt? Hoe kunnen we social media, cloud computing, crowdsourcing, het nieuwe werken, sociale en open innovatie en bring your own device beter duiden, integreren en gebruiken? Hoe kan ik naast mijn vaste kern van werknemers, een flexibele schil met zelfstandige professionals organiseren? Hoe zorg ik ervoor dat ik slimmer kan samenwerken met mijn omgeving?'

Deze vragen stelt een manager zichzelf die nadenkt over ____ van zijn bedrijf.

- a) **het organisatieconcept**
- b) de efficiëntie
- c) de managementrollen
- d) het communicatiesysteem

9) Menselijke vaardigheden zijn vooral belangrijk op de lagere managementniveaus, omdat deze managers direct met het uitvoerend personeel te maken hebben. Zij zullen dus veelvuldig mensen moeten motiveren.

- a) Waar
- b) **Onwaar**

10) Welke van de hieronder genoemde activiteiten behoren NIET tot de managementfunctie?

- a) activiteiten controleren
- b) **een marktonderzoek uitvoeren**
- c) doelstellingen formuleren
- d) bepalen wat er gedaan moet worden

11) Welke van de volgende rollen is belangrijker voor lagere managers dan voor midden- of topmanagers?

- a) onderhandelaar
- b) **leider**
- c) ondernemer
- d) coördinator

12) Lees het volgende tekstfragment uit een vacature voor een Teammanager Servicedesk'. Wat voor soort manager wordt er gezocht?

"Je stuurt het team Servicedesk aan. Hierbij word je ondersteund door twee clusterleiders die rechtstreeks onder jou vallen. Samen met hen zorg je ervoor dat het team zich doorontwikkelt in de uniformering van de dienstverlening richting de opdrachtgevers, de stapsgewijze retransitie van de eerstelijns dienstverlening van de externe leverancier en verdere modernisering."

- a) lagere manager
- b) **middenmanager**
- c) hogere manager
- d) topmanager

13) Wat is een handig social media platform voor intern zakelijk gebruik?

- a) Twitter
- b) LinkedIn
- c) **Yammer**
- d) Facebook

14) Als de concurrentie tussen organisaties toeneemt, zullen managers in die organisaties meer nadruk leggen op ____ .

- a) ervaring van medewerkers
- b) flexibele werkafspraken
- c) **klantenservice**
- d) risicomanagement

15) Welke van de volgende mogelijkheden duidt het proces aan van toezicht houden, vergelijken en corrigeren?

- a) **controleren**
- b) plannen
- c) organiseren
- d) leidinggeven

16) Aan welke van de volgende zaken is de manager tegenwoordig het best te herkennen?

- A) Het feit dat hij gericht is op de doelstellingen van de organisatie.
- B) Het coördineren van de werkzaamheden van anderen om zodoende de doelstellingen van de organisatie te halen.
- C) Het motiveren van anderen om zo het werk gedaan te krijgen.
- D) Het samenwerken met anderen om zodoende de doelstellingen van de organisatie te halen.**

17) Universaliteit van management wil zeggen dat ____.

- A) management in alle organisaties op dezelfde wijze wordt bedreven
- B) dat er geen verschil is in managementfuncties
- C) dat management nodig is in organisaties van elk type, elke grootte en in alle gebieden**
- D) dat ook niet-leidinggevend personeel managementtaken vervult

18) Bij welk begrip horen de volgende kernwoorden?

I proces, middelen, maximale productie, dingen goed doen

II einddoel, bedrijfsdoelstellingen, de goede dingen doen

- A) I efficiëntie II effectiviteit**
- B) I effectiviteit II efficiëntie
- C) I effectiviteit II creativiteit
- D) I creativiteit II efficiëntie

19) Wat is een handig social media platform voor intern zakelijk gebruik?

- A) Twitter
- B) LinkedIn
- C) Yammer**
- D) Facebook

20) Van welke groep medewerkers wordt het werk door de lagere managers gecoördineerd?

- A) teamleiders
- B) productmanagers
- C) productiemedewerkers**
- D) stagiaires

Voorbeeldvragen hoofdstuk 2

1)Wie formuleerde de veertien grondbeginselen van management?

- A) Max Weber
- B) Frank Gilbreth
- C) Frederick Taylor
- D) Henri Fayol**

2)Een beginnende manager verdiept zich in de managementliteratuur en ontdekt dat in een poging om productiviteit te verhogen, een manager gebruik kan maken van een analyse van fundamentele werktaken om te bepalen wat de best mogelijke manier voor het uitvoeren van en bepaalde taak is. Van wie komt deze gedachte?

- A) Max Weber
- B) Frank Gilbreth
- C) Frederick Taylor**
- D) Henri Fayol

3)Flexibiliseren houdt in: het zoeken naar mogelijkheden om de snelle veranderingen te volgen vraagt om een flexibele instelling waar verandering en ____ direct mogelijk is.

- A) innovatie**
- B) beheersing
- C) de kwantitatieve aanpak
- D) exponentiële groei

4)Welke conclusie kon niet getrokken worden naar aanleiding van de Hawthorne-onderzoeken?

- A) Groepen hebben veel invloed op individueel gedrag.
- B) Sociale normen in groepsverband vormen de belangrijkste factor voor de verklaring van individueel gedrag op het werk.
- C) Beloning heeft net zo'n grote invloed op productiviteit als normen en gevoelens binnen een groep.**
- D) Een gevoel van zekerheid is ook belangrijk voor de productiviteit van werknemers.

5) Om welke drie kernpunten gaat het in de cyclus van management 2.0?

A) flexibiliseren, daadkracht en concurreren

B) concurreren, innoveren, flexibiliseren

C) flexibiliseren, daadkracht en beheersing

D) plannen, leidinggeven en controleren

6) De wereld waarin de manager zich nu, in de 21e eeuw, bevindt, is radicaal anders dan de wereld van de 19e of 20e eeuw. Op welk verschil wijzen zowel Gary Hamel als Peter Diamandis ons?

A) In de huidige maatschappij is sprake van exponentiële groei, terwijl er voorheen vooral lineaire groei zichtbaar was.

B) Door de 'superconcurrentie' overleven alleen klantgerichte bedrijven, terwijl productie voorheen het belangrijkste doel was.

C) Er is tegenwoordig steeds minder tijd voor creativiteit en het ontwikkelen van nieuwe ideeën.

D) Na de crises van 2008 zijn verschillende managementfuncties overbodig gebleken, terwijl die voorheen nog relevant waren.

7) Je buurman Frits is manager en blijkt een voorstander te zijn van een organisatie waar men uitgaat van een strikte verdeling van arbeid, formele regels en verordeningen. Waar is Frits een liefhebber van?

A) de industriële revolutie

B) de kwantitatieve methode

C) de gedragsbenadering

D) de bureaucratie

8) Welke uitspraak is juist? Het concurrerende waarden model van Quinn ____ .

A) is een marketingmanagement model.

B) benadrukt vooral de verschillen tussen de verschillende managementmodellen.

C) geeft aan waar verschillende managementmodellen elkaar kunnen aanvullen.

D) is een leiderschapsmodel waarin verschillende leiderschapstijlen met elkaar verbonden worden.

9) De vier managementprincipes van Taylor zijn vooral gericht op verbetering van ____ .

A) de kwaliteit

B) de efficiency

C) de effectiviteit

D) de werkverdeling

10) Jochanan is binnen zijn organisatie zojuist gepromoveerd tot afdelingsmanager. Zijn eerste opdracht is het zoeken van vier projectmanagers voor een aantal digitaliseringsprojecten. Jochanan selecteert Robert, Tarik, Sue en Maarten, die allen geschikt zijn, maar totaal verschillend. Sue is bijvoorbeeld heel goed in het beheersen van projecten met processen en procedures. Haar sterkte komt voort uit ____ .

A) het scientific management

B) de bureaucratische organisatietheorie

C) het organisatiegedragmodel

D) open-systeemmodel

11) Bij welk begrip horen de volgende kernwoorden?

I continuïteit, intrinsieke motivatie, samenwerking tussen bedrijven

II gericht op het volgende kwartaal, beursgenoteerd, beloning afhankelijk van productiviteit, minimale staatsbemoeienis

A) I Rijnländs II Angelsaksisch

B) I Angelsaksisch II Rijnländs

C) Beide zijn Angelsaksisch

D) Beide zijn Rijnländs

Opmerking: Rijnländs= Klassieke zienswijze op maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Angelsaksisch= sociaaleconomische zienswijze op maatschappelijke verantwoordelijkheid

Zie H4

12) Welke van de volgende elementen in Max Webers 'ideale bureaucratie' behelst de opsplitsing van functies in eenvoudige, routinematige en goed geformuleerde taken?

A) oriëntatie op carrière

B) onpersoonlijkheid

C) hiërarchie van autoriteit

D) verdeling van arbeid

13) Welke wetenschapper wordt het meest geassocieerd met de Hawthorne-onderzoeken?

A) Mayo

B) Lawler

C) Adams

D) Follett

14) De ____ zegt dat organisaties verschillend zijn, te maken krijgen met verschillende situaties en vragen om verschillende managementmethoden.

A) systeembenadering

B) contingentiebenadering

C) verdeling van arbeid

D) Hawthornebenadering

15) Veel van de onderwijsprogramma's van een regionale hogeschool zijn gericht op leren uit boeken. De wereld van de studenten is echter veranderd in een digitale wereld. Men besluit hierop in te spelen door e-learning programma's te ontwikkelen. Een dergelijke werkwijze waarbij externe ontwikkelingen worden vertaald naar nieuwe producten betekent dat ____ .

A) er ondernemerschap heerst.

B) de organisatie een open systeem is

C) het organisatiegedrag wordt beïnvloed

D) de contingentiebenadering in dit geval niet werkt

16) Welke uitspraak is juist?

A) De kwantitatieve aanpak heeft weinig invloed op de huidige managementpraktijk.

B) De kwantitatieve aanpak heeft een zeer sterke invloed op de huidige managementpraktijk.

C) De invloed van de kwantitatieve aanpak betreft vooral de algemene managementprincipes.

D) De invloed van de kwantitatieve aanpak op de huidige managementpraktijk betreft vooral planning- en beheermodellen.

17) De systeembenadering gaat uit van ____ .

A) de organisatie als gesloten systeem.

B) productie als input voor de organisatie.

C) transformatie door productie en de output van middelen aan elkaar te koppelen.

D) continue aanpassing, creativiteit en innovatie als noodzakelijke zaken voor de continuïteit van een organisatie.

18) Waar concentreert de klassieke organisatietheorie zich met name op?

A) een onafhankelijk bedrijfsonderdeel

B) de gehele organisatie

C) kwaliteitscontrole

D) een individuele werknemer

Voorbeeldvragen hoofdstuk 3

1) Welke van de onderstaande GLOBE-dimensies van nationale cultuur meet de mate waarin een maatschappij gedrag als vooruitplannen en het uitstellen van beloning aanmoedigt en beloont?

A) toekomstgerichtheid

B) assertiviteit

C) sekseonderscheid

D) groepscollectivisme

2) Welke uitspraak is juist?

A) In de toekomst zal er steeds vaker sprake zijn van een hoogconjunctuur van vijf to zeven jaar afgewisseld met een korte economische neergang.

B) Consumptie in de BRIC-landen (Brazilië, Rusland, India en China) heeft de economische crises na 2008 enigszins gedempt.

C) Om turbulentie te vermijden, kunnen bedrijven het best snel overstappen op milieuvriendelijke innovaties.

D) IT-ontwikkelingen zoals cloud computing hebben vooral invloed in de ontwikkelde landen.

3) De ... machtsopvatting van management houdt in dat managers direct verantwoordelijk zijn voor het succes of de mislukking van een bedrijf.

A) Onbepaalde

B) symbolische

4) Bij welke component van de externe omgeving horen de onderstaande zaken die invloed hebben op het speelveld van de manager?

A) de inflatie in het land waar het bedrijf gevestigd is

B) de horecawetgeving van het land waar een broodjeszaak gevestigd is

C) de lifestyle van de inwoners van de stad waar een advocatenkantoor gevestigd is

D) de beschikbaarheid van een glasvezelnetwerk t.b.v

E) het opleidingsniveau van de inwoners van het land waar het bedrijf gevestigd is

F) de toestroom van buitenlandse werknemers

1) economische component 2) demografische component 3) politiek-juridische component

4) socioculturele component 5) technologische component 6) globale component

ANTWOORDSLEUTEL: 1:A, 2:E, 3:B, 4:C, 5:D, 6:F

5) Zijn de volgende beweringen juist of niet juist?

I Een ethische cultuur is gericht op integriteit.

II Een klantgerichte cultuur is gericht op een duurzame relatie met klanten.

A) Alleen I is juist.

B) Alleen II is juist.

C) I en II zijn beide juist.

D) I en II zijn beide onjuist.

6) Hoe noemt men het geheel van gemeenschappelijke opvattingen en overtuigingen van de leden van een organisatie, dat de organisatie van andere onderscheidt?

A) organisatiecultuur

B) verhalen over een organisatie

C) organisatiestructuur

D) waarden van een organisatie

7) Waardoor wordt het onderscheid in organisatiecultuur tussen verschillende organisaties bepaald?

A) Het aantal dimensies van een organisatie dat binnen de organisaties aanwezig is.

B) Het belang dat men in de organisaties toekent aan de verschillende dimensies van cultuur.

C) De kernwaarden van de organisaties.

D) Het gedachtegoed van de verschillende oprichters van deze organisaties.

8) Welke van de onderstaande uitspraken is waar?

A) In sterke culturen zijn de medewerkers nauwelijks op de hoogte van de belangrijkste waarden binnen het bedrijf.

B) In sterke culturen blijken gedeelde waarden uit het gedrag.

C) In zwakke culturen is er een sterke identificatie met elkaar en de cultuur.

D) In zwakke culturen is meestal wel duidelijk wat in de organisatie belangrijk is.

9)Stel dat je de werknemers van een bedrijf ondervraagt over 'goed werknemergedrag' en dat je merkt dat maar weinig werknemers daar een beeld bij hebben. Ook zijn hun ideeën daarover zeer uiteenlopend. Dit is een indicatie dat het bedrijf ____ .

A) een sterke cultuur heeft

B) een zwakke cultuur heeft

C) nog geen cultuur heeft

D) te veel kernwaarden probeert na te leven

10)Welke van de volgende mogelijkheden zijn steeds terugkerende elementen die uitdrukking geven aan de kernwaarden en hoofddoelen van een bedrijf en versterken die?

A) rituelen

B) verscheidenheid

C) verhalen

D) symbolen

11)Richard is partner bij een consultancybureau en hij waardeert de mate waarin zijn managers focussen op uitkomsten zeer. Hij hecht daar meer belang aan dan aan technieken en processen die gebruikt worden om die uitkomsten te bereiken. Op welke dimensie van de organisatiecultuur is Richard vooral gericht?

A) stabiliteit

B) agressiviteit

C) teamgerichtheid

D) resultaat

12)Wat is de relatie tussen Hofstede's cultuurmodel en het GLOBE-project?

A) Het GLOBE-raamwerk vervangt het model van Geert Hofstede, dat stamt uit de jaren 60 en daarom nogal gedateerd is.

B) Het cultuurmodel van Geert Hofstede is een aanvulling op de GLOBE-projecten.

C) Het GLOBE-raamwerk is modern alternatief voor het model van Hofstede.

D) Het GLOBE-raamwerk is actueler dan Hofstede's model en bevestigt dat de dimensies van Hofstede nog altijd relevant zijn.

13)Oprichters van bedrijven hebben altijd grote invloed op de organisatiecultuur.

A). Waar

B). Onwaar

14) Welke van onderstaande is NIET een van Hofstede's vijf dimensies van nationale cultuur?

A) individualisme

B) menselijke oriëntatie

C) machtsafstand

D) onzekerheidsvermijding

15) Wat zijn typische kenmerken van een innovatieve organisatiecultuur?

A) openheid, tolerantie van onzekerheid, betrokken medewerkers, veel vrijheid

B) doelgerichtheid, diversiteit, empowerment van personeel, duidelijke procedures

C) prestatiegerichtheid, langetermijndenken, servicegerichtheid, speelsheid

D) zelfstandigheid van medewerkers, een sterke organisatiecultuur, masculiniteit, charismatisch leiderschap

16) Geef steeds aan welk land hoog scoort op de volgende GLOBE-dimensies van nationale cultuur.

A) Taiwan

B) Egypte

C) Rusland

D) Oostenrijk

E) Indonesië

F) VS

1 assertiviteit

F)

2 sekseonderscheid

B)

3 onzekerheidsvermijding

D)

4 machtsafstand

C)

5 prestatiegerichtheid

A)

6 mensgerichtheid

E)

Hoofdstuk 4

1) Als een bedrijf niet discrimineert bij het aannemen van minderheden, noemt men dat ____ .

- A) een morele verplichting
- B) verplichting tot rechtvaardigheid
- C) etnische verplichting

D) maatschappelijke verplichting

2) Van welke van de volgende handelwijzen ten aanzien van milieukwesties is sprake als een organisatie onderzoek doet naar de vraag van klanten naar ecoproducten, en daarop besluit de meest gevraagde milieuvriendelijke producten te gaan leveren?

- A) activistische handelwijze
- B) belanggerichte handelwijze

C) marktgerichte handelwijze

D) verplichte handelwijze

3) De keuze om niet uit de kas te lenen omdat de penningmeester vindt dat hij dit niet kan maken is een keuze op basis van ____ .

A) principieel niveau

- B) preconventioneel niveau
- C) conventioneel niveau
- D) waardeniveau

4)De Raad van Bestuur van Essent (onderdeel van RWE) vergadert over de bouw van een nieuwe elektriciteitscentrale in Nederland. Directeur Van Leeuwen zoekt de mogelijkheid in een moderne kolencentrale met name rond de Eemshaven in Noord-Groningen, omdat de kosten van deze methode voor de opwekking van elektriciteit gematigd zijn en elke uitstoot (hoe miniem ook) uit de schoorstenen dan geen invloed heeft op dichtbevolkte gebieden. Directeur De Wit van Essent wil liever een kerncentrale in het westen van Nederland, omdat de Randstad de meeste elektriciteit nodig heeft, en omdat kernenergie uiteindelijk de goedkoopste wijze van produceren is. Bovendien is kernenergie een steeds hernieuwbare bron van opwekking en het maakt minder gebruik van dure grondstoffen. Directeur Lindler van RWE wil een centrale die gebruikmaakt van afval als brandstof. Daarnaast wil hij daar een recyclingbedrijf voor metaal en glas aan koppelen en organisch afval in de grond verwerken via een stoommethode. Ook hier zal de centrale in de buurt van de Randstad geplaatst moeten worden, het liefst dicht bij een stad zodat stoom uit afvalverwerking gebruikt kan worden voor de verwarming van kantoorpanden.

De Raad van Bestuur van RWE/Essent kiest uiteindelijk voor het voorstel van directeur Van Leeuwen. Onder welke groentint uit figuur 4.5 valt deze keuze?

A) verplichte handelwijze (lichtgroen)

B) marktgerichte handelwijze

C) belangengerichte handelwijze

D) activistische handelwijze (donkergroen)

5)Vergeleken met maatschappelijke verantwoordelijkheid wordt maatschappelijke ontvankelijkheid gezien als ____ .

A) filosofischer

B) immateriëler

C) theoretischer

D) actiegerichter

6)De keuze om niet uit de kas te lenen omdat de penningmeester zijn club niet in de problemen wil brengen is een keuze op basis van ____ .

A) principieel niveau

B) preconventioneel niveau

C) conventioneel niveau

D) waardeniveau

7) Steeds vaker lees je over penningmeesters van sport- en andere verenigingen die de verleiding niet kunnen weerstaan om geld uit de verenigingskas te gebruiken om persoonlijke financiële problemen op te lossen. Vaak begint dit met 'lenen uit de kas' om het later terug te betalen.

De keuze om niet uit de kas te lenen vanwege mogelijke ontdekking is een keuze op basis van ____.

A) principieel niveau

B) preconventioneel niveau

C) conventioneel niveau

D) waardeniveau

8) De Raad van Bestuur van Essent (onderdeel van RWE) vergadert over de bouw van een nieuwe elektriciteitscentrale in Nederland. Directeur Van Leeuwen zoekt de mogelijkheid in een moderne kolencentrale met name rond de Eemshaven in Noord-Groningen, omdat de kosten van deze methode voor de opwekking van elektriciteit gematigd zijn en elke uitstoot (hoe miniem ook) uit de schoorstenen dan geen invloed heeft op dichtbevolkte gebieden. Directeur De Wit van Essent wil liever een kerncentrale in het westen van Nederland, omdat de Randstad de meeste elektriciteit nodig heeft, en omdat kernenergie uiteindelijk de goedkoopste wijze van produceren is. Bovendien is kernenergie een steeds hernieuwbare bron van opwekking en het maakt minder gebruik van dure grondstoffen. Directeur Lindler van RWE wil een centrale die gebruikmaakt van afval als brandstof. Daarnaast wil hij daar een recyclingbedrijf voor metaal en glas aan koppelen en organisch afval in de grond verwerken via een stoommethode. Ook hier zal de centrale in de buurt van de Randstad geplaatst moeten worden, het liefst dicht bij een stad zodat stoom uit afvalverwerking gebruikt kan worden voor de verwarming van kantoorpanden.

Als RWE/Essent voor de belangengerichte handelwijze wil kiezen, voor welke van de voorstellen zou de Raad van Bestuur dan moeten kiezen?

A) directeur De Wit

B) directeur Lindler

C) directeur Van Leeuwen

D) een voorstel dat nog niet is voorgelegd aan de Raad van Bestuur

9) Aan wie leggen managers van een bedrijf verantwoording af in fase 1, 2, 3 en 4 van het vierfasenmodel van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van een organisatie?

A) stakeholders, werknemers, aandeelhouders en de rest van de samenleving

B) aandeelhouders, klanten, werknemers, de gehele samenleving

C) aandeelhouders, werknemers, overige stakeholders, de gehele samenleving

D) klanten, stakeholders, werknemers, leveranciers

10) Zet de omschrijving van de stappen in het proces om om te gaan met ethische dilemma's in de juiste volgorde.

- A) het ethische dilemma herkennen en begrijpen
- B) bepalen welke persoonlijke, organisatorische en externe factoren van belang zijn
- C) beslissing nemen en actie nemen
- D) oplossingen evalueren
- E) verschillende oplossingen bedenken
- F) de belanghebbenden identificeren

A,F,B,E,D,C

11) Welke van de volgende factoren bepalen onder meer de intensiteit van een ethisch dilemma?

A) omvang van de schade, ingrijpendheid van de gevolgen, waarschijnlijkheid van de schade

- B) omvang van de schade, de consequenties voor de dader, ingrijpendheid van de gevolgen
- C) de kans op morele veroordeling, directheid van de schade, ingrijpendheid van de gevolgen
- D) de kans op morele veroordeling, de consequenties voor de dader, directheid van de schade, ingrijpendheid van de gevolgen

12) Welke uitspraak is juist?

A) De meeste werknemers nemen morele beslissingen op basis van waarschijnlijke gevolgen: of ze verwachten gestraft of beloond te worden.

B) Iemands persoonlijkheid heeft veel meer invloed op ethisch handelen dan andere factoren zoals de bedrijfsstructuur en de aard van het dilemma.

C) Managers met een interne locus of control zijn consistent in hun morele beslissingen dan managers met een externe locus of control.

D) De organisatiecultuur heeft een sterkere invloed op het ethisch handelen van werknemers dan het gedrag van individuele managers.

13) Welke stelling is (het meest) waar?

A) Maatschappelijke verantwoorde activiteiten zijn op korte termijn gunstig voor de economische prestaties van een onderneming.

B) Maatschappelijke verantwoorde activiteiten zijn op de lange termijn gunstig voor de economische prestaties van een onderneming.

C) Als een onderneming maatschappelijk verantwoord handelt, creëert het zakelijke risico's.

D) Er is geen bewijs dat maatschappelijke verantwoorde activiteiten op langere termijn ongunstig zijn voor de economische prestaties van een onderneming.

14) Welke van de volgende begrippen geldt als een richtlijn voor beslissingen en handelingen van managers?

A) stakeholders

B) gedeelde waarden in een organisatie

C) concurrenten

D) teamgeest

15) In paragraaf 4.1.2 over de twee zienswijzen op maatschappelijke verantwoordelijkheid worden de klassieke en de sociaaleconomische zienswijze tegenover elkaar gezet. Bij welke zienswijze horen de volgende kernwoorden?

I Milton Friedman, winstmaximalisatie, aandeelhouders, efficiëntie

II ruimte voor kleinschaligheid, stakeholders, duurzaamheid

A) I Klassieke

II Sociaaleconomische

B) I Sociaaleconomische

II Klassieke

C) Beide zijn de klassieke.

D) Beide zijn de sociaaleconomische.

16) Social impact management houdt in: ____ .

A) de maatschappelijke verantwoordelijkheid van het management.

B) managers nemen hun maatschappelijke verantwoordelijkheden, vanuit het perspectief van de gevolgen ervan op de samenleving.

C) managers nemen hun maatschappelijke verantwoordelijkheden, omdat ze onder druk worden gezet door maatschappelijke actiegroepen.

D) de maatschappelijke ontvankelijkheid van het management.

17) Welke uitspraak is juist?

A) De meeste werknemers nemen morele beslissingen op basis van waarschijnlijke gevolgen: of ze verwachten gestraft of beloond te worden.

B) Iemands persoonlijkheid heeft veel meer invloed op ethisch handelen dan andere factoren zoals de bedrijfsstructuur en de aard van het dilemma.

C) Managers met een interne locus of control zijn consistent in hun morele beslissingen dan managers met een externe locus of control.

D) De organisatiecultuur heeft een sterkere invloed op het ethisch handelen van werknemers dan het gedrag van individuele managers.

18) Wat is geen uitgangspunt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen volgens MVO Nederland?

A) Een bedrijf creëert waarde op economisch, ecologisch en sociaal gebied.

B) Er bestaat een set standaard MVO-activiteiten die elk bedrijf uit moet voeren.

C) De MVO-doelen van een bedrijf veranderen met de tijd; MVO is een doorgaand proces.

D) MVO is verankerd in alle bedrijfsprocessen.

19) Welke van de onderstaande maatregelen leidt NIET tot het verbeteren van ethisch gedrag?

A) ethische codes opstellen en medewerkers daaraan houden

B) sterk inzetten op sociaal gedrag bij het management

C) duidelijke en realistische doelen stellen in de onderneming

D) het houden van onafhankelijke sociale controles

Hoofdstuk 5

1) Het veranderen van de organisatiecultuur ____

A) kan het beste via de fasen ontthooing – verandering – bevestiging plaatsvinden.

B) is niet mogelijk.

C) kan het beste in een snel en kort traject plaatsvinden.

D) heeft kans van slagen als de organisatie nog jong en klein is.

2) Wat is kenmerkend voor de ontwerpbenadering binnen innovatie?

A) Bij de ontwerpbenadering gebruikt men langdurige observaties en onderzoek om een probleem vanuit alle mogelijke perspectieven te bekijken.

B) Bij de ontwerpbenadering worden demografische statistieken nadrukkelijk betrokken bij het verkrijgen van klantinzichten.

C) Bij de ontwerpmethode wordt op een systematische en rationele manier, vaak volgens een protocol, een oplossing bedacht voor een klantprobleem.

D) Bij de ontwerpmethode wordt het creatieve proces gevoed door het gevoel en wordt er weinig aandacht geschonken aan praktische toepassingen.

3) De methode om gedrag te veranderen door ongestructureerde groepsinteractie heet ____ .

A) onderzoeksfeedback

B) procesconsultatie

C) sensitivity-training

D) managementwetenschappen

4) Welke term wordt gebruikt voor technieken of programma's voor het veranderen van mensen en de aard en kwaliteit van intermenselijke werkrelaties?

A) teambuilding

B) organisatieontwikkeling

C) sensitivity-training

D) onderzoeksfeedback

5) Als de nieuwe directeur van een organisatie besluit om organisatielagen te verwijderen en de span of control te verhogen, dan is dit het veranderen van ____ .

A) het structuurontwerp

B) het selectieproces

C) de mate van centralisatie

D) de structuurcomponenten

6) Een verandermanager kan zich richten op een of meer van de drie typen verandering die mogelijk zijn binnen een bedrijf. Welke drie typen verandering onderscheiden we?

A) mensen, technologie en visie

B) moraal, structuur en operationele procedures

C) cultuur, technologie en HRM

D) structuur, technologie en mensen

7) Welke van de volgende termen verwijst naar de mogelijkheid om ideeën op unieke wijze te combineren of om ongebruikelijke associaties te leggen?

A) innovatie

B) creativiteit

C) management

D) herstructurering

8) Edwin is teamleider bij Lightspeed.com, een e-businessorganisatie die werknemers in alle wereldmarkten en tijdzones heeft. Als teamleider ziet Edwin de teamleden slechts een paar keer per jaar via videoconferencing. Een frustratie waarmee hij geconfronteerd wordt, is dat hij met al deze mensen werkt en geen controle heeft over hun 'werkelijke' werk en over de weinige organisatorische regels, voorschriften en beleidsregels die er zijn. Maar door zijn positie krijgt hij wel zicht op al hun klachten. Het team werkt niet goed samen wanneer een teamlid beschikt over een 'out of the box'-oplossing voor een bepaald teamprobleem. De teamleden lijken met dit probleem meer moeite te hebben dan met elk ander teamconflict of -probleem. Edwin houdt ervan om teams te leiden die bezig zijn hun doel te bereiken in plaats van tijd te verspillen aan het beslissen over wie welke taken zou moeten doen. Het belangrijkste voor Edwin is dat het team de voorkeur geeft aan het realiseren van resultaten in plaats van aan het verspillen van tijd. Dit geeft aan dat het team ____ .

A) tolerant ten opzichte van conflicten moet zijn

B) een team met een open-systeemfocus moet zijn

C) moet kunnen omgaan met een hoog risico

D) gericht moet zijn op doeleinden in plaats van middelen

9) Elsemieke werkt al drie jaar als afdelingsmanager, maar heeft de laatste maanden erg veel last van stress. Haar dochter is autistisch en eist veel aandacht op, en haar man is een half jaar geleden werkloos geworden. Bovendien is Elsemiekes broer ernstig ziek en reist ze twee keer per week 300 kilometer om hem op te kunnen zoeken in het ziekenhuis. Elsemiekes stress wordt voornamelijk veroorzaakt door ...oorzaken.

- A) **Externe**
- B) interne

10) Bij een organisatiestructuur kan een externe adviseur ingehuurd worden. Wat is het nadeel van een externe verandermanager ten opzichte van een interne?

- A) Een externe verandermanager heeft te weinig specifieke kennis van het product of de dienst om een verstrekkende wijziging door te kunnen voeren.
- B) Een externe verandermanager is vaak veel voorzichtiger dan een interne, omdat hij de mensen binnen een organisatie niet goed kent.
- C) Een externe verandermanager heeft een beperkt begrip van het verleden en de cultuur van het bedrijf en de mensen die er werkzaam zijn.**
- D) Een externe verandermanager heeft een minder objectieve kijk op het bedrijf en de operationele procedures dan een interne manager.

11) Linda, een callcentermedewerkster, is bijzonder bezorgd over de veranderingen die haar nieuwe manager wil doorvoeren. Ze kreeg namelijk een aantal jaren wat speciale privileges van haar vorige manager, zoals het nemen van langere pauzes vanwege haar kinderen. Linda's weerstand tegen verandering komt vanuit haar ____.

- A) geloof dat de onzekerheid zal toenemen
- B) angst dat ze tot andere gewoontes zal worden gedwongen
- C) bezorgdheid om verlies van verworvenheden**
- D) geloof dat de veranderingen de organisatie schaden

12) Hoe worden mensen aangeduid die binnen een organisatie als katalysator voor de verandering fungeren en de verantwoordelijkheid voor het veranderingsproces op zich nemen?

- A) verandermanagers**
- B) operations managers
- C) feitelijke leiders
- D) veranderingsexperts

13) Welke van de volgende mogelijkheden verwijst naar het iets aanbieden aan een mondige werknemer om zo steun te verkrijgen?

A) onderhandeling

B) coöptatie

C) manipulatie

D) voorlichting en communicatie

14) Het veranderingsproces van Lewin ____ .

A) geldt vooral in een dynamische organisatieomgeving.

B) gaat er vanuit dat medewerkers niet 'vastgevroren' moeten zitten in hun situatie.

C) past bij de metafoor van de wilde bergrivier.

D) wordt gezien als een onderbreking van het evenwicht in de organisatie.

15) Wat zijn typische structurele variabelen voor innovatie?

A) organische structuur, voldoende middelen om te experimenteren, strakke deadlines

B) gecentraliseerde structuur, voldoende middelen om te experimenteren, veel communicatie, projectmatig werken

C) organische structuur, veel communicatie, voldoende middelen om te experimenteren

D) hoge mate van taakspecialisatie, centralisatie, voldoende middelen om te experimenteren, weinig tijdsdruk

16) Hoe heet de opgewonden toestand waarin mensen zich bevinden als zij geconfronteerd worden met mogelijkheden, beperkingen of verlangens die te maken hebben met datgene wat zij wensen, en waarvan de uitkomst onzeker maar wel belangrijk is?

A) stress

B) innovatie

C) creativiteit

D) organisatie

17) A) bedrijfsmodelinnovatie B) innovatie van de klantinterface C) marktinnovatie

D) productinnovatie E) procesinnovatie F) sociale innovatie

1 Bij een uitgeverij worden alle vaste werkplekken afgeschaft en wordt er alleen nog maar op flexplekken gewerkt.

2 Een meubelzaak biedt sinds kort de mogelijkheid om zelf online je bank samen te stellen (model, stoffering, onderdelen etc.) en te laten bezorgen.

3 Via de LEGO factory kunnen klanten hun eigen bouwdozen ontwerpen en zelfs verkopen.

4 Bij het afsluiten van een nieuw energiecontract plaatst de klant zijn handtekening op een tablet; de handtekening wordt direct opgeslagen in het systeem.

5 Een werkzoekende hoeft niet meer langs te komen bij het UWV om aan te tonen dat hij actief heeft gesolliciteerd, maar hij vult online de gegevens van zijn sollicitaties in.

6 Een koffietentje zorgt voor een goede wifiverbinding en richt speciale plekken in om zo een geschikte werkplek voor freelancers te worden.

1F 2D 3A 4E 5B 6C

Hoofdstuk 6

1)Helaas wordt Sheila, manager bij Ziggo, ook wel eens geconfronteerd met problemen met informatie die dubbelzinnig of onvolledig is, zoals in het vraagstuk wat voor soort technologie men moet kopen. Dit staat bekend als een ____ probleem.

A) gecompliceerd

B) eenvoudig

C) willekeurig

D) risicovol

2)Janine is manager bij een uitgeverij. Ze is trots op haar efficiëntie en rationele manier van besluiten nemen. Haar collega's vragen zich wel eens af of ze wel genoeg informatie ingewonnen heeft, omdat ze vaak erg snel met haar oplossingen op de proppen komt. Welke besluitvormingsstijl heeft Janine?

A) analytische stijl

B) voorschrijvende stijl

C) conceptuele stijl

D) gedragsmatige stijl

3)Sandra heeft hulp nodig. Haar verzekeringsmaatschappij is snel gegroeid, waardoor wijzigingen in de informatievoorziening moeten worden doorgevoerd. Maar welke veranderingen moet ze dan doorvoeren? Moet ze zaken toevoegen aan het bestaande informatiesysteem of moet ze een nieuw systeem kopen?Wat is volgens het besluitvormingsproces de eerste stap die Sandra moet nemen?

A) het analyseren van alternatieve oplossingen

B) het identificeren van de besluitvormingscriteria

C) het implementeren van de keuze

D) het probleem helder krijgen

4)Wat wordt bedoeld met 'escalatie van steun'?

A) Dat er binnen organisaties en bedrijven machtsblokken bestaan die de besluitvorming sturen.

B) Dat veel managers heuristieken gebruiken om de besluitvorming te vereenvoudigen en daardoor vooringenomen zijn.

C) Dat we moeten oppassen voor mensen die onze mening ter discussie stellen.

D) Dat managers en betrokkenen niet willen toegeven dat ze mogelijk een verkeerd besluit nemen, waardoor de steun voor een slechte optie toeneemt.

5) Welk voorbeeld hoort bij welke veelvoorkomende fout of vertekening in de besluitvorming van managers?

- A) een manager geeft een eerste idee of schatting meer gewicht dan later ontvangen informatie
- B) een manager heeft weinig vertrouwen in stagiairs en merkt het dan ook niet als een van de stagiairs een goed idee oppert tijdens een overleg
- C) een manager denkt dat het huidige probleem veel lijkt op een probleem waar hij in 2013 mee te maken had, terwijl de marktomstandigheden toch wel anders zijn
- D) een manager is vooral gecharmeerd van het laatste projectplan, en kan zich eerdere voorstellen niet zo goed herinneren
- E) een manager heeft een onrealistische positieve kijk op zijn eigen projectgroep
- F) een manager is geneigd te kiezen voor optie A omdat die waarschijnlijk al in het volgende kwartaal een positief resultaat zal laten zien

1 verankering

2 vertekening door overmoed

3 vertekening door beschikbaarheid

4 vertekening door representativiteit

5 selectieve waarneming

6 vertekening van onmiddellijke voldoening

ANTWOORDSLEUTEL: 1:A, 2:E, 3:D, 4:C, 5:B, 6:F

6) Soms gelast Sheila haar lokale managers om haar te volgen. Bijvoorbeeld wanneer ze geconfronteerd wordt met probleemsituaties. Het gaat er dan meer om dat ze aangeeft welke lijn ze gaan volgen dan dat ze specifiek vermeldt van wat er wel of niet moet worden gedaan. Het betreft hier ____.

A) regels

B) beleid

C) procedures

D) good practices

7)Jo is manager bij Trucks4Us, een middelgroot transportbedrijf gelegen in het zuidoosten van Brabant. Ze is verantwoordelijk voor het plannen van de vrachtwagens, het opzetten van nieuwe routes en de personele planning van zowel bestaande als nieuwe routes. Ze worstelt momenteel met de informatie over de winstgevendheid van bestaande en toekomstige vrachtwagenroutes. Jo kan nauwkeurige beslissingen nemen als ze bereid is om €5.000 te betalen voor een onderzoek over de rentabiliteit van de verschillende routes van de vrachtwagens. Als ze voor het onderzoek betaalt, gelooft ze dat ze een besluit neemt onder de omstandigheid van ____ .

A) zekerheid

B) risico

C) onzekerheid

D) maximax

8)In figuur 6.8 staan de verschillen tussen good practices en best practices op een rijtje. Bij welk begrip horen de volgende kernwoorden?

I hogere managementniveaus, incomplete informatie, creativiteit

II eenvoudig probleem, repetitief, specifiek doel

A) I Best practices II Good practices

B) I Good practices II Best practices

C) Beide zijn voorbeelden van Good practices

D) Beide zijn voorbeelden van Best practices

9)Welke van de volgende mogelijkheden behelst het overbrengen van een besluit en het erbij betrekken van diegenen die het aangaat?

A) evaluatie van de effecten van een besluit

B) implementatie van de alternatieven

C) alternatieven ontwikkelen

D) een alternatief kiezen

10)Sheila is de regionale manager van Ziggo, een groot kabelbedrijf. Ze krijgt dagelijks veel problemen op haar bureau en moet dus dagelijks besluiten nemen. Wanneer een klant vraagt om een terugbetaling voor een gedeeltelijk maandgebruik van de kabel maakt het feit dat dergelijke situaties routine zijn, en een standaardantwoord hebben, het antwoord tot een ____ .

A) procedure

B) standaardbesluit

C) good practice

D) best practice

11)Elk alternatief wordt in stap 5 van het besluitvormingsproces geëvalueerd door dit alternatief af te wegen tegen ____ .

A) de besluitvormingscriteria

B) de vastgestelde waarden

C) de hoofddoelstellingen van de organisatie

D) het mission statement

12)Soms volgt Sheila, de regionale manager van Ziggo, een ____, een aantal onderling samenhangende, opeenvolgende stappen voor het reageren op een gestructureerd probleem.

A) regel

B) beleid

C) best practice

D procedure

13)Waardoor wordt het besluitvormingsproces beïnvloed?

A) Het gevolgde proces, de bestaande vooroordelen, het type probleem en de eigen stijl van besluitvorming.

B) Het gevolgde proces, de omstandigheden van het proces, het type probleem en de implementatie van het besluit.

C) Het gevolgde proces, de omstandigheden van het proces, het type probleem en de eigen stijl van besluitvorming.

D Het gevolgde proces, de omstandigheden van het proces, de evaluatie en de eigen stijl van besluitvorming.

14)Welke van de volgende mogelijkheden moet aanwezig zijn om een besluitvormingsproces in te zetten?

A) voldoende tijd

B) de druk om te handelen

C) financiële zekerheid

D) beperkte middelen

15) Het besluitvormingsproces begint met probleemidentificatie en eindigt met de evaluatie van de effectiviteit van de gekozen oplossing. Zet de stappen die hier tussenin zitten in de juiste volgorde.

- A) identificatie van de besluitvormingscriteria
- B) implementatie
- C) analyse van alternatieven
- D) keuze voor een alternatief
- E) zoeken naar alternatieven
- F) afweging van de criteria

A,F,E,C,D,B

16) Jo, manager bij Trucks4Us, weet dat ze actief is in een onzekere omgeving. Ze is eigenlijk een optimist, daarom kun je verwachten dat zij meestal geneigd is een ____ keuze te maken.

- A) zekere
- B) risicovolle
- C) maximax**
- D) minimax

17) Welk besluitvormingsproces is een onderbewust proces van beslissingen nemen op basis van eerdere ervaringen en beoordelingen?

- A) intuïtief beslissingen nemen**
- B) rationele beslissingen nemen
- C) voorgeprogrammeerde beslissingen nemen
- D) beslissingen nemen op basis van beperkte rationaliteit

Hoofdstuk7

1)De kwesties die de resultaten van een bedrijf kunnen beïnvloeden, zoals stijgende rente, de mogelijke vorming van een nieuwe vakvereniging en de contracten met grote leveranciers, zijn voorbeelden van ____ factoren die invloed hebben op de planning.

Wat moet er staan op de plaats van de ____?

A) interne

B) contingentie

C) AMORE

D) bedreigende

2)Formele organisatieplanning werd populair in de jaren zestig, en is dat nog steeds, maar er zijn wel mensen die vraagtekens plaatsen bij bepaalde elementaire aspecten van formele planning. Welke van de volgende is geen argument dat wel eens wordt opgevoerd tegen formele planning?

A) Planning kan tot rigiditeit leiden in een dynamische omgeving.

B) Formele plannen kunnen intuïtie en creativiteit niet vervangen.

C) Door formele planning raken managers makkelijk te sterk gericht op het heden in plaats van de toekomst.

D) Formele planning zorgt bijna automatisch voor 'creatieve destructie', wat tot mislukkingen leidt.

3)Welke van de volgende soorten plannen kunnen worden omschreven met termen als lange termijn, richtinggevend en eenmalig?

A) specifieke plannen

B) strategische plannen

C) permanente plannen

D) operationele plannen

4)Welke plannen specificeren in detail hoe de algemene doelstellingen precies moeten worden bereikt?

A) richtinggevende plannen

B) eenmalige plannen

C) specifieke plannen

D) operationele plannen

5) Welke begrippen uit dit hoofdstuk horen bij elkaar? Maak de juiste combinaties.

- A) doeltreffendheidsaspect
- B) doelmatigheidsaspect
- C) geïntegreerd netwerk van doelen
- D) droomprojecten
- E) wegnemen kansentekort
- F) kernactiviteit

1 kortetermijnplanning

2 plannen op de middellange termijn

3 langetermijnplanning

4 doing the right things

5 doeltreffendheidsaspect

6 middel-doelketen

ANTWOORDSLEUTEL: 1:F, 2:E, 3:D, 4:A, 5:B, 6:C

6) In een snel veranderende bedrijfsomgeving ...

- A) heeft planning geen zin.
- B) moeten de doelen van bovenaf in de organisatie worden opgelegd.
- C) kan men het beste werken met flexibele plannen.**
- D) moet men de plannen juist goed vastleggen.

7) Welke van de volgende eigenschappen van goede doelstellingen horen specifiek bij operationele doelstellingen?

- A) specifiek, ambitieus en meetbaar
- B) inspirerend, ambitieus en meetbaar
- C) specifiek, tijdgebonden en meetbaar**
- D) specifiek, tijdgebonden en relevant

8) Voor het grootste deel moet een vicepresident de operationele planningactiviteiten aan ____ toewijzen.

Wat moet er staan op de plaats van de ____?

A) personeel

B) topmanagers

C) managers op een lager niveau

D) de formele planningsafdeling

9) Zijn de volgende stellingen juist of onjuist?

I Planning vermindert onzekerheid binnen een organisatie.

II Planning vermindert overbodige en overlappende activiteiten.

III Planning versterkt de cultuur binnen een organisatie.

A) Alleen I is juist.

B) Alleen II is juist.

C) Alleen III is juist.

D) I en II zijn juist.

E) I en III zijn juist.

F) II en III zijn juist.

10) Omdat de omstandigheden waarin woninginrichtingswinkels opereren over het algemeen stabiel zijn, kunnen de plannen om klanten te trekken in dit geval waarschijnlijk beschouwd worden als

A) strategische plannen

B) specifieke plannen

C) richtinggevende plannen

D) operationele plannen

11) Plannen moeten lang genoeg duren om de geformuleerde doelen te kunnen realiseren. Hoe noemen we dit ook wel?

A) eensluidende plannen

B) het commitmentconcept

C) de contingentiefactor

D) strategische plannen

12) Om voldoende klanten aan te trekken, moeten de nieuwe woonwinkels zowel intern als extern uitstekend gepresenteerd worden. Dit is een voorbeeld van een

A) richtinggevend plan

B) specifiek plan

C) geformuleerd doel

D) echt doel

13) Wat is het verschil tussen formele en informele planning?

A) Bij informele planning worden de plannen uitsluitend intern gedeeld, bij formele planning worden ze ook extern gecommuniceerd.

B) Bij formele planning worden specifieke doelen voor de komende paar jaar vastgelegd, terwijl bij informele planning niets wordt opgeschreven en de doelen niet officieel met anderen worden gedeeld.

C) Bij formele planning wordt een externe partij ingeschakeld om te evalueren of de doelen gehaald zijn, bij informele planning vindt geen evaluatie plaats.

D) Informele planning heeft geen invloed op de prestaties van een organisatie, formele planning wel.

14) Welke doelen zijn officiële uitspraken over wat een bedrijf wil zeggen en wat het de diverse stakeholders wil laten geloven?

A) virtuele doelen

B) werkelijke doelen

C) behoudende doelen

D) geformuleerde doelen

15) Korte- en langetermijnplannen worden onderscheiden op grond van hun ...

A) breedte

B) specificiteit

C) tijdsbestek

D) diepte

16) Management by objectives wil zeggen dat ...

A) medewerkers aan doelen werken die ze zelf mede hebben vastgesteld.

B) de specifieke prestatiedoelen door het management worden vastgesteld.

C) de richtinggevende plannen voortkomen uit de geformuleerde doelen.

D) er op kortetermijndoelen wordt gestuurd.

17) Waar gaat men bij de conventionele doelbepaling van uit?

A) Doelen worden in de top opgesteld en het wordt vervolgens aan de medewerkers overgelaten hoe men deze wil realiseren.

B) De doelen worden door het management en de medewerkers samen opgesteld.

C) Topmanagers kunnen de beste keuzes maken omdat zij het overzicht hebben.

D) Medewerkers weten het best welke resultaten zij kunnen behalen.

18) De heer Van Oldenburg is directeur van een detailhandelsketen die op het punt staat om in veel grote steden in Nederland woonwinkels te openen. De winkels zullen woninginrichtingartikelen verkopen die beschouwd mogen worden als matig geprijsd voor de consument met een gemiddeld inkomen. Tijdens de laatste maanden heeft hij gewerkt aan de indeling en inrichting van de winkels. De heer Van Oldenburg en zijn managementteam hebben besloten dat elke winkel een omzet moet halen van minimaal € 100,- per vierkante meter per dag.

De stelling dat elke winkel een omzet moet draaien die gelijk is aan of groter is dan €100 per vierkante meter per dag is een voorbeeld van ...

A) een richtinggevend plan

B) een specifiek plan

C) een doel

D) management door doelstellingen (MBO)

Hoofdstuk 8

Hoofdstuk 9

1) Suzie, regionaal manager Control bij West Bank, is van mening dat West Bank gekenmerkt moet worden door aanpassingsvermogen en flexibiliteit. Ze zou graag willen dat haar organisatie meer kenmerken van een ____ structuur zou hebben. Wat moet er staan op de plaats van de ____?

A) technologische

B) organische

C) geformaliseerde

D) mechanische

2) Joan Woodward's onderzoek was de eerste belangrijke poging om een organisatiestructuur te bezien vanuit een ...

A) technologisch perspectief

B) omvangsperspectief

C) perspectief van eventualiteit

D) strategisch perspectief

3) De klassieke organisatiestructuren zijn over het algemeen ...

A) sterk verouderd

B) organisch

C) mechanistisch

D) geschikt voor een complexe marktomgeving

4) Zijn de volgende stellingen juist of onjuist?

I In nieuwe organisatieontwerpen is het begrip 'eenheid van gezag' belangrijker dan ooit.

II In hedendaagse organisaties streeft men naar een grotere span of control in management.

A) I is juist; II is onjuist.

B) I is onjuist; II is juist.

C) I en II zijn juist.

D) I en II zijn onjuist.

5) Hedendaagse vormen van organisatieontwerp gaan uit van ...

A) vaste teams van medewerkers.

B) een grotere mate van flexibiliteit voor de medewerker.

C) een hoge mate van sturing vanuit de top van de organisatie.

D) lerend vermogen in niet-complexe organisaties.

6) De acceptatie van de verplichting om toegewezen taken uit te voeren, noemt men ...

A) formalisering

B) verantwoordelijkheid

C) gezag

D) eenheid van gezag

7) Om op een efficiënte manier te werken en rekening te houden met de werklast, laat het uitvoerend management van een grote bank een groep specialisten van verschillende functionele afdelingen werken in een of meer werkgroepen die worden geleid door projectmanagers. Hoe noem je deze hedendaagse organisatiestructuur?

A) divisiestructuur

B) matrixstructuur

C) grenzeloze organisatie

D) functionele structuur

8) Match de omschrijvingen met de bijbehorende organisatiestructuren.

A) projectstructuur B) divisiestructuur C) virtuele organisatie D) teamstructuur

E) eenvoudige structuur F) netwerkorganisatie

1 Johan is eigenaar van een klein accountantskantoor en heeft drie werknemers in dienst

2 KLM bestaat uit verschillende onderdelen die als aparte organisaties onder het moederbedrijf vallen.

3 Het Deense bedrijf Oticon kent geen functieomschrijvingen of afdelingen – werknemers bewegen zich van project naar project.

4 Een kleine uitgeverij heeft slechts vier mensen in dienst en huurt verder ZP'ers en freelancers in om de verschillende projecten goed uit te kunnen voeren.

5 Nike concentreert zich vooral op productontwikkeling en marketing, en sluit contracten met andere organisaties die de sportschoenen en -kleding maken.

6 Bij Google bestaat de hele organisatie uit zelfsturende werkgroepen die de werkzaamheden in de organisatie uitvoeren.

ANTWOORDSLEUTEL: 1:E, 2:B, 3:A, 4:C, 5:F, 6:D

9)Hoe noemt men groepen medewerkers die zich in verschillende gebieden hebben gespecialiseerd en die samen aan een project werken?

A) verticale teams

B) functieoverschrijdende teams

C) productieteams

D) gespecialiseerde teams

10)Hoe wordt een groepering van taken op basis van product- of klantenstromen genoemd?

A) geografische taakcoördinatie

B) functiegerichte taakcoördinatie

C) procesgerichte taakcoördinatie

D) technologische taakcoördinatie

11)Michelle is een verpleegkundige die verantwoordelijk is voor een nieuwe afdeling in het Universitair Medisch Centrum. Ze zou graag een lossere stijl willen hebben in de aansturing van haar nieuwe medewerkers, maar het UMC eist dat er strikte hiërarchische niveaus zijn en dat alle besluiten worden afgetekend door de leidinggevende. Michelle is dus verplicht om alle besluiten goed te keuren. Welke soort besluitvormende autoriteit suggereert dit bij het UMC?

A) gecentraliseerd

B) formeel

C) autocratisch

D) organisch

12)Michelle is een verpleegkundige die verantwoordelijk is voor een nieuwe afdeling in het Universitair Medisch Centrum. Michelles afdeling is gespecialiseerd in cardiologie. Het opdelen van afdelingen in een dergelijke manier is een vorm van ____ taakcoördinatie. Wat moet er staan op de plaats van de ____?

A) functiegerichte

B) productgerichte

C) procesgerichte

D) klantgerichte

13) Hedendaagse vormen van organisatieontwerp gaan uit van ...

A) vaste teams van medewerkers.

B) een grotere mate van flexibiliteit voor de medewerker.

C) een hoge mate van sturing vanuit de top van de organisatie.

D) lerend vermogen in niet-complexe organisaties.

14) Zijn de volgende stellingen juist of onjuist?

I Twee belangrijke uitdagingen voor managers in de huidige dynamische omgeving zijn het verbonden houden van medewerkers en het opbouwen van een lerende organisatie.

II In lerende organisaties waarin teams zelfstandig opereren, zijn de meeste managers overbodig geworden.

A) I is juist; II is onjuist.

B) I is onjuist; II is juist.

C) I en II zijn juist.

D) I en II zijn onjuist.

15) Het omvallen van een aantal grote internationale concurrenten helpt een groot verzekeringsbedrijf de business uit te breiden. Het management concludeert dat het onpraktisch en inefficiënt is om alle besluiten nog steeds aan de hogere managers voor te leggen. Uiteindelijk besluit de top van de verzekeraar de lagere managers de bevoegdheid en de verantwoordelijkheid voor de besluiten binnen hun specialistisch gebied te geven. Deze organisatorische structuur is best te omschrijven als een ____ structuur. Wat moet er staan op de plaats van de ____?

A) eenvoudige

B) functionele

C) divisie-

D) matrix-

16) Mike, manager van een groot internationaal bedrijf, vindt dat zijn organisatie zich moet hervormen om een concurrerend antwoord te hebben op de door intense concurrentie gekenmerkte context. Tot nog toe heeft het bedrijf een goede marktpositie, maar de markt draait om flexibele marktstrategieën. Mike legt uit dat de meeste organisatiestructuren gericht zijn op drie strategie-elementen: innovatie, kostenbesparing en

A) aanpassing

B) imitatie

C) marktoriëntatie

D) technologie

17) West Bank (WB), een grote bank in de Benelux, is gedwongen in te krimpen in een poging om de rentabiliteit te verbeteren en de lage aandelenkoers te versterken. Suzie Q, regionaal manager Control, is belast met de voorbereiding van een verslag over de gevolgen van de veranderingen. Suzie is van mening dat het belangrijkste probleem de span of control en de besluitvormingsautoriteit binnen de bank betreft. In het verleden was het beleid dat een manager geen toezicht mocht houden op meer dan zes ondergeschikten en dat alleen managers in hun afdeling beslissingen mochten nemen. Het hogere management heeft echter veel bezuinigingen in het middenkader doorgevoerd, waardoor de span of control sterk is toegenomen, maar nog steeds mogen alleen hogere managers de besluiten binnen hun afdeling nemen. Het resultaat is dat het hoger management continu bezig is met 'het blussen van brandjes' en dat ondergeschikten vinden dat ze te traag antwoord krijgen op hun beslispunten. Om deze reden vragen lagere managers om meer gezag om zelf besluiten te kunnen nemen. Ze zijn echter niet zo ervaren in het nemen van besluiten als het hoger management. Suzie Q is van mening dat er structurele wijzigingen in de organisatie moeten worden aangebracht die overeenkomen met de situatie waarin de West Bank zich nu bevindt.

Als je de bovenstaande beschrijving van West Bank leest, welk aspect van de huidige situatie strookt dan niet met het besluit om een gecentraliseerde vorm van besluitvorming te handhaven?

A) Managers op een lager niveau willen een stem bij de besluitvorming.

B) Managers op een lager niveau zijn niet zo ervaren bij het nemen van besluiten als hogere managers.

C) Het bedrijf is groot.

D) De organisatie wordt geconfronteerd met een crisis.

18) Hoe heet de ononderbroken lijn van gezag die van het hoogste organisatieniveau naar de lagere niveaus loopt en die verduidelijkt wie aan wie verantwoording moet afleggen?

A) vraaghiërarchie

B) gezagslijn

C) ononderbroken ontwerpstructuur

D) vraaglijn

19) In welke van de onderstaande situaties zou de mate van formalisering het grootst zijn?

A) het werken aan een moordonderzoek door de recherche

B) het begeleiden van de landing van een vliegtuig door de verkeerstoren

C) het schrijven van een boek voor een uitgever

D) het opstarten van een kerncentrale

Hoofdstuk 12

1) Met welk persoonlijkheidskenmerk zou volgens Holland een functie als schrijver een goede match moeten vormen?

A) realistisch

B) onderzoekend

C) sociaal

D) artistiek

2) Waarom is het belangrijk dat managers oog hebben voor de persoonlijkheid van hun werknemers?

A) Ze kunnen dan de taken die uitgevoerd moeten worden beter verdelen over de medewerkers.

B) Ze kunnen de arbeidsproductiviteit van de medewerkers dan bevorderen.

C) Ze begrijpen hun medewerkers dan beter waardoor ze effectiever samen kunnen werken.

D) Ze kunnen dan de arbeidsomstandigheden aanpassen om het verzuim terug te dringen.

3) Toen manager Chris zijn medewerker Linda vroeg naar haar specifieke problemen met haar collega Charles, gaf Linda aan dat hij een ongeïnteresseerde houding had en de laatste keren te laat op ochtendvergaderingen verscheen. Chris wist dat Charles ver van het werk woonde en dat anderen hadden aangegeven dat zij ook vaak te laat waren vanwege slecht weer en veel oponthoud door wegwerkzaamheden in die periode. Chris wist niet of hij Linda nu moest ondersteunen of afvallen in haar problemen met Charles. Welke factor uit de attributietheorie speelde toen Chris erachter kwam dat anderen ook vaak te laat kwamen?

A) consistentie

B) kenmerkendheid

C) conformiteit

D) projectie

4) David is teamleider van een groep callcenteragenten. Deze medewerkers werken al een aantal jaren bij dit bedrijf. De houding van elke medewerker is anders. De houding van een van de werknemers wordt sterk gevormd door zijn kennis van standpunten van het bedrijf en van de vakbonden. Welk component uit de attitude staat bij deze werknemer centraal?

A) cognitieve component

B) gedragsmatige component

C) affectieve component

D) praktijkcomponent

5) Jolien werkt als projectmedewerker bij een uitgeverij. Ze lijkt zich te identificeren met de organisatie en haar doelen. Ze voelt zich als het ware een volwaardig lid van de uitgeverij en straalt dat ook uit. Dit is een voorbeeld van ...

A) burgerschapsgedrag binnen de organisatie

B) arbeidstevredenheid

C) werkbetrokkenheid

D) organisatiebetrokkenheid

6) Een teamlid van Marijke heeft de slechte gewoonte te laat op het werk te verschijnen. Marijke vraagt het teamlid zich aan de afspraak te verbinden om de komende week drie dagen op tijd te zijn, de week daarop vier dagen en de volgende weken alle dagen. Hoe heet de term die voor deze techniek wordt gebruikt?

A) sociaal leren

B) uitdoven

C) vormen van gedrag (shaping)

D) positieve motivatie

7) Welke van de volgende theorieën probeert te verklaren waarom we mensen op een bepaalde manier beoordelen, afhankelijk van de betekenis die we aan een bepaalde handelwijze geven?

A) attributietheorie

B) sociaal contrast

C) self-serving bias

D) projectie

8) Welke van de volgende voorkeuren voor het beslissingsproces worden bepaald aan de hand van de Myers-Briggs Type Indicator?

A) extravert of introvert

B) aftastend of intuïf

C) gevoelig of rationeel

D) opmerkzaam of beoordelend

9) Waar heeft shaping van gedrag vooral mee te maken?

A) het begrijpen van het gedrag van de medewerker

B) het voorspellen van het gedrag van de medewerker

C) het beïnvloeden van het gedrag van de medewerker

D) het controleren van het gedrag van de medewerker

10) Alan lijkt, afhankelijk van in welke positie hij zit en wat de situatie vraagt, een ander persoon te zijn. Dat geeft aan dat hij het vermogen heeft om zijn gedrag aan te passen. Dit duidt op een

A) hoge zelfwaardering

B) laag machiavellisme

C) externe locus of control

D) hoge zelfcontrole

11) Er zijn zes gedragingen van werknemers die belangrijk zijn voor de daadkracht van de organisatie. We noemen er hier vier: arbeidsproductiviteit, verzuim, burgerschapsgedrag binnen organisaties, en wangedrag op het werk. Welke twee ontbreken?

A) interactie en verloop

B) verloop en arbeidstevredenheid

C) arbeidstevredenheid en interactie

D) conflicthantering en doelstellingen

12) Onlangs gaf Linda bij haar manager Chris aan dat zij problemen had met Charles, een van haar teamleden. Ze vond dat hij de vergaderingen ontliiep. Chris checkte dit bij de collega's van Charles en geen van hen herkende zich in Linda's stelling. Over welke factor uit de attributietheorie was Chris bezorgd toen hij de collega's van Charles vroeg naar Linda's observaties over Charles?

A) kenmerkendheid

B) attributie

C) conformiteit

D) consistentie

13) Een van de nieuwe medewerkers op de afdeling van Jacques leert hoe je een goede werknemer kunt zijn door te kijken naar hoe anderen zaken uitvoeren. Dit is een vorm van

A) projectie

B) operante conditionering

C) sociaal leren

D) stereotypering

14) Zijn de volgende stellingen juist of onjuist?

I De hoogte van het inkomen vertoont een duidelijke positieve correlatie met arbeidstevredenheid.

II De samenhang tussen arbeidstevredenheid en verloop is sterker dan die tussen arbeidstevredenheid en verzuim.

A) Alleen I is juist.

B) Alleen II is juist.

C) I en II zijn beide juist.

D) I en II zijn beide onjuist.

15) Maria is niet gelukkig in haar huidige salesfunctie. Haar functie vereist dat ze probeert producten te verkopen waarvan ze voelt dat deze inferieur zijn aan andere producten in haar productlijn. Maria heeft een doelstelling die vereist dat zij zowel producten van hoge als lage kwaliteit verkoopt. In haar visie zijn de producten van lagere kwaliteit te duur.

Maria wordt ze verscheurd tussen haar visie en de acties die ze moet ondernemen. Deze inconsistentie of onverenigbaarheid staat bekend als...

A) gedragsmatige inconsistentie

B) cognitieve dissonantie

C) negatieve feedback

D) management by objectives

16) Het Big Five-model geeft een manager inzicht in

A) de werkstijlen van de medewerkers.

B) de persoonlijkheid van de medewerker en welk soort werkprestaties daar goed bij aansluiten.

C) de persoonlijkheid van de medewerker en de relatie met de werkstijl van de medewerker.

D) het gedrag van de medewerkers in relatie met de werkprestaties van de medewerkers.

Hoofdstuk 15

Hoe heet de invloed die is gebaseerd op vakkennis, bijzondere vaardigheden of kennis?

A beloningsmacht

B afgedwongen macht

C expertisemacht

D referentiemacht

Wanneer is empowerment noodzakelijk?

A Als beslissingen snel genomen moeten worden door mensen die in de top van de organisatie zitten.

B Als managers aan een kleine groep medewerkers leiding moeten te geven.

C Als medewerkers in een organisatie meer zeggenschap krijgen.

D Als beslissingen snel genomen moeten worden door mensen die goed op de hoogte van het onderwerp zijn.

Jack wil graag een participerende leider worden. Wat moet hij doen?

A Zijn ondergeschikten laten weten wat er van hen verwacht wordt, welk werk gedaan moet worden, dit inplannen en specifieke aanwijzingen geven over hoe taken uit te voeren.

B Vriendelijk zijn en zorg hebben voor de behoeften van zijn ondergeschikten.

C Overleggen met zijn ondergeschikten en gebruikmaken van hun suggesties alvorens een beslissing te nemen.

D Uitdagende doelen stellen en van zijn ondergeschikten verwachten dat ze presteren op hun hoogste niveau.

Welk aspect van vertrouwen wordt gebruikt om betrouwbaarheid, voorspelbaarheid en goede oordeelkundigheid in verschillende situaties te omschrijven?

A integriteit

B bekwaamheid

C consistentie

D loyaliteit

Welke uitspraak over participerend leiding geven is waar?

A Het contingentiemodel dat we 'participerend leiding geven' noemen is van Hershey en Blanchard.

B Het model van participerend leiding geven is een zogenaamd descriptief model.

C Participerend leiding geven houdt rekening met de contingentiefactoren voor het beslissingsproces.

D Participerend leiding geven leunt vooral op het verwachtingsmodel voor motivatie.

Van welke stijl spreken we als de leider de medewerkers geheel vrij laat bij het nemen van beslissingen en het uitvoeren van werktaken?

A een autocratische stijl

B een democratische stijl

C een doorsnee managementstijl

D een laissez-fairstijl

Welk type leiderschap wordt het meest geassocieerd met de volgende kernbegrippen: rentmeesterschap, empathie, inspirerend voorbeeldgedrag, inzet voor de groei van mensen, gemeenschapszin?

A visionair leiderschap

B dienstbaar leiderschap

C teamleiderschap

D transactioneel leiderschap

Welke van de volgende leiderschapstheorieën is een contingentietheorie die zich richt op de taakbereidheid van ondergeschikten?

A consideratietheorie

B situationele leiderschapstheorie

C passieve leiderschapstheorie

D participerend leiding geven

Door allerlei schandalen in zowel profit- als non-profitorganisaties hebben steeds minder mensen vertrouwen in de beroepsgroep '(top)managers'. In het boek worden een paar suggesties gegeven om als CEO weer terug te gaan naar de basis, en op die manier het vertrouwen van de buitenwereld weer terug te winnen. Wat wordt er in het boek niet als suggestie gegeven?

A Breng tijd door met werknemers op alle niveaus van de organisatie.

B Geef mensen een reden om naar het werk te komen.

C Wees loyaal tegenover werknemers.

D Leg duidelijke procedures en strakke regels en richtlijnen vast.

De vroege theorieën over leiderschap waren met name gericht op ____ .

A karaktereigenschappen en het gedrag van leiders

B de visie en het gedrag van leiders

C karaktereigenschappen van leiders en de wijze van machtoefening door leiders

D het gedrag en de mate van leiderschap van de leider

Welke van de volgende uitspraken is waar?

A Transactioneel leiderschap en transformationeel leiderschap zijn twee verschillende manieren om zaken voor elkaar te krijgen.

B Transactioneel leiderschap is vooral gericht op motivatie en inspiratie en minder op doelstellingen dan transformationeel leiderschap.

C Transformationeel leiderschap bouwt voort op transactioneel leiderschap.

D Transformationeel leiderschap draait vooral om het motiveren van medewerkers om de doelstellingen te behalen.

De vier specifieke leidersrollen van teamleiders zijn de volgende: een teamleider is de contactpersoon voor de externe achterban, probleemoplosser, ____ en coach.

A conflictbemiddelaar

B visionair

C transformationele leider

D planner

Welke uitspraak over charisma of charismatisch leiderschap is niet waar?

A Je kunt leren je charismatischer te gedragen, bijvoorbeeld door stemoefeningen te doen en oogcontact te maken en houden.

B Charismatische leiders zijn bereid om risico's te nemen om hun visie in de praktijk te brengen.

C Er is vooral behoefte aan charismatische leiders als er een ideologisch doel is en de omgeving wordt gekenmerkt door onzekerheid.

D Zonder charismatisch leiderschap zullen de prestaties van werknemers minder goed zijn.

Welke uitspraak over participerend leiding geven is waar?

A Het contingentiemodel dat we 'participerend leiding geven' noemen is van Hershey en Blanchard.

B Het model van participerend leiding geven is een zogenaamd descriptief model.

C Participerend leiding geven houdt rekening met de contingentiefactoren voor het beslissingsproces.

D Participerend leiding geven leunt vooral op het verwachtingsmodel voor motivatie.

Wat is het verschil tussen een manager en een leider?

A Een manager heeft formele bevoegdheden, een leider niet.

B Een leider heeft formele bevoegdheden, een manager heeft informele macht.

C Een leider heeft niet alle formele bevoegdheden, maar is ook in staat om op andere manieren invloed uit te oefenen.

D Er is geen verschil; managers zijn per definitie ook leiders.

In de pad-doeltheorie van House wordt verondersteld dat leiders ____ .

A aangeboren talent hebben

B flexibel zijn

C managers zijn

D geoefend zijn

Welke uitspraak over leiderschap past bij de pad-doeltheorie van House?

A Ondersteunend leiderschap resulteert in hogere prestaties en meer voldoening als ondergeschikten gestructureerde taken uitvoeren.

B Richtinggevend leiderschap wordt vooral gewaardeerd door bekwame of ervaren ondergeschikten.

C Ondergeschikten met een externe locus of control zullen meer voldoening ervaren bij een participerende stijl.

D Hoe duidelijker de formele gezagsrelaties zijn, hoe meer leiders richtinggevend gedrag zouden moeten tonen en hoe minder zij de nadruk op ondersteunend gedrag zouden moeten leggen.

Jill Smit is middenmanager bij de Belastingdienst. Jill laat ondergeschikten over het algemeen weten wat er van hen verwacht wordt, maakt werkschema's en geeft specifieke aanwijzingen over hoe de taken uit te voeren. Ze kan daarom een ____ leider worden genoemd.

A prestatiegerichte

B participerende

C ondersteunende

D richtinggevende

Welke van de onderstaande beweringen over vrouwen en leiderschap is niet juist?

A Er zijn verschillen tussen hoe mannen en vrouwen leiden.

B Vrouwen maken meer gebruik van een democratische stijl dan mannen.

C Vrouwen hebben minder dan mannen de neiging om de macht te delen.

D Vrouwen hebben minder dan mannen de neiging om een directieve stijl te gebruiken.

Wat maakt de leiderschapsmatrix duidelijk?

A hoe leiders het best kunnen presteren met teamgericht management

B dat leiders het best kunnen kiezen voor de doorsnee managementstijl

C dat leiders met een teamgerichte managementstijl het best zouden kunnen presteren

D dat de leiderschapstijl sterk afhankelijk is van je persoonlijke voorkeur

Hoofdstuk 16