

Duur: 2 ½ uur

De vragen 1 t/m 5 zijn meerkeuze vragen, slechts 1 antwoord is goed. (2 punten per goed antwoord).

De vragen 6 t/m 9 zijn open vragen. Beargumenteer altijd je antwoord. (vraag 6 maximaal 7 punten, vragen 7 t/m 9 maximaal 6 punten per goed antwoord).

Vraag 10, 11 en 12 betreffen het uitwerken van casus. (vraag 10 maximaal 35 punten, 11 en 12 maximaal 15 punten per goed antwoord).

Schrijf op ieder blaadje duidelijk uw naam.

Veel succes met het tentamen. Examenvragen weer inleveren.

- 1) Een missie bevat over het algemeen een aantal vaste elementen. Welke v/d onderstaande elementen hoort daar niet bij:
 - A. Het werkkerrein en het bestaansrecht.
 - B. Normen, waarden en overtuigingen.
 - C. Een korte termijn uitgangspunt.
 - D. Betekenis voor de stakeholders.

- 2) Stelling I: Een waarde geeft richting aan handelen.
Stelling II: Waarden hebben geen emotionele lading.
 - A Stelling I en II zijn beide goed
 - B Stelling I is goed en stelling II is fout
 - C Stelling I is fout en stelling II is goed
 - D Stelling I en II zijn beide fout

- 3) Stelling I: Normen zijn plaats- en tijdgebonden.
Stelling II: Normen zijn richtlijnen voor gedrag, geven zekerheid over wat wel en wat niet kan.
 - A Stelling I en II zijn beide goed
 - B Stelling I is goed en stelling II is fout
 - C Stelling I is fout en stelling II is goed
 - D Stelling I en II zijn beide fout

- 4) Stelling I: Doelstellingen kunnen uitsluitend strategisch of operationeel zijn.
Stelling II: Een kerncompetentie is iets unieks wat een onderneming strategisch goed kan of tot haar voordeel heeft.
 - A Stelling I en II zijn beide goed
 - B Stelling I is goed en stelling II is fout
 - C Stelling I is fout en stelling II is goed
 - D Stelling I en II zijn beide fout

- 5) Stelling I: De kwaliteitsmanager is eindverantwoordelijk voor de formulering van kwaliteitsdoelstellingen.
Stelling II: Kwaliteitsdoelstellingen hoeven niet SMART te zijn.

- A Stelling I en II zijn beide goed
- B Stelling I is goed en stelling II is fout
- C Stelling I is fout en stelling II is goed
- D Stelling I en II zijn beide fout

- 6) Beschrijf in het kort hoe je een strategie voor je bedrijf zou kunnen ontwikkelen.
- 7) Noem en beschrijf minimaal 4 aspecten waarbij je rekening moet houden bij het formeren van een projectteam.
- 8) Geef beargumenteerd aan met minimaal 3 argumenten waarom mensen weerstand zullen bieden bij verandering.
- 9) Beschrijf kort welke onderwerpen er in een interne audit rapport zouden moeten staan.
- 10) Binnen een bedrijf is een groot aantal verschillende soorten incidenten denkbaar die mogelijk afwijkingen als gevolg kunnen hebben. Bij wijze van voorbeeld omschrijven wij een afwijking als volgt: In een fabriek van slaaptabletten blijkt na onderzoek dat het actieve bestanddeel ongeveer 15% hoger is dan voorgeschreven. Er zal een corrigerende maatregel genomen worden om te voorkomen dat deze afwijking zich zal herhalen.
 - Opdracht 1: Maak een analyse obv het Ishikawa diagram / visgraat diagram waardoor de afwijking mogelijk heeft kunnen plaatsvinden. Laat je hierbij niet beperken, denk ruim.
 - Opdracht 2: U heeft een procedure over afwijkende producten. Hoe zou u de bovenstaande afwijking mbv die procedure verder afhandelen?
 - Opdracht 3: Koppel aan bovenstaande afwijking een verbeterdoelstelling, met strategie, ksf, kpi en norm. U kunt deze invullen in het schema op laatste pagina van dit examen.
- 11) Beschrijf de rol en bijdrage van HRM binnen een KMS opgezet volgens de ISO 9001-2008 norm.
- 12) Beschrijf het inkoopproces van NASKIP.