



PROFIEL PROFESSIONELE TAALVAARDIGHEID

Deel B: Schriftelijk gedeelte Voorbeeldexamen2

Naam:

Voornaam:

Beginletter andere voornamen:

Geboortedatum:

Naam van de instelling waar het examen plaatsheeft:

Naam van het land waar het examen plaatsheeft:

TAAK 1

25 minuten

Nieuw rookbeleid BEMMELS

U werkt als administratief medewerker op de afdeling Personeelszaken van BEMMELS.

Het management van BEMMELS is bezig met het opzetten van een nieuw rookbeleid voor het bedrijf. Men heeft u gevraagd lid te worden van de projectgroep 'Rookbeleid BEMMELS'.

U wilt eerst de informatie 'Invoeren van een nieuw rookbeleid' lezen. Daarna pas wilt u beslissen of u lid wordt van de projectgroep.

- Lees eerst de tekst 'Invoeren van een nieuw rookbeleid' op pagina 4, 5 en 6.
- Lees daarna de 6 meerkeuzevragen op de pagina 6 en 7.
- Omcirkel ten slotte bij ieder meerkeuzevraag het goede antwoord.

Let op! Er is maar 1 goed antwoord.

Invoeren nieuw rookbeleid

In vijf stappen naar een rookvrije omgeving

Met een systematische aanpak bereikt u de beste resultaten. Het stappenplan hieronder stelt u in staat gefaseerd een effectief rookbeleid te ontwikkelen én in te voeren.

STAP 1: STEUN VOORSTANDERS VERKRIJGEN

STAP 2: STRUCTUUR OPZETTEN

STAP 3: PROBLEEM INVENTARISEREN

STAP 4: ACTIEPLAN ONTWIKKELEN

STAP 5: INVOERING STARTEN

Stap 1: Steun voorstanders verkrijgen

- a. Zorg dat u genoeg steun van voorstanders onder de medewerkers krijgt. Kijk wie bij de ontwikkeling van het rookbeleid moet worden betrokken en onderzoek de mogelijkheden voor de invoering ervan. Maak roken vervolgens bespreekbaar binnen uw bedrijf.
- b. Peil als manager de meningen in uw directe omgeving en inventariseer eventuele weerstanden.
- c. Stel als manager het rookbeleid in een werkbespreking aan de orde of spreek als medewerker uw leidinggevende, de bedrijfsarts of iemand van de OR aan.
- d. Geef als manager argumenten voor het invoeren van een rookbeleid.

Stap 2: Structuur opzetten

- a. Stel een projectgroep samen die verantwoordelijk wordt voor de totstandkoming en invoering van het nieuwe beleid. Om ervoor te zorgen dat het nieuwe rookbeleid door zoveel mogelijk mensen gesteund wordt, is het belangrijk de projectgroep samen te stellen uit niet-rokers en rokers (beiden hebben baat bij een goed rookbeleid!) en uit mensen uit de meest betrokken afdelingen van het bedrijf. Denk daarbij aan:
 - de afdeling personeelszaken;
 - de afdeling communicatie;
 - het management.
- b. Geef bekendheid aan de oprichting van de projectgroep en de ontwikkeling van het rookbeleid: in de ondernemingsraad, in het bedrijfsblad, op de prikborden, in een werkoverleg e.d.

Stap 3: Probleem inventariseren

- a. Houd een enquête onder het voltallige personeel om meer medestanders voor het nieuwe beleid te krijgen en om antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Hoeveel mensen roken, wat roken ze, hoeveel roken ze, waar roken ze?
 - Hoeveel mensen ondervinden hinder van andermans rook en waar en hoe vaak komt dat voor?
 - Hoeveel steun is er voor bepaalde oplossingen?
 - Hoe groot is de behoefte aan informatie over meerroken en over stoppen met roken?
 - Hoeveel werknemers willen stoppen en zouden daar graag steun bij krijgen van het bedrijf?
- b. Rapporteer over de uitslag van de enquête in het bedrijfsblad, via de interne mail, op een muurkrant en tijdens personeelsbijeenkomsten, via de Ondernemingsraad en afdeling P&O.
- c. Geef nadere informatie over roken en meerroken, onderbouwd met cijfers.

Stap 4: Actieplan ontwikkelen

- a. Bespreek in de projectgroep alle informatie die tijdens de inventarisatie is verzameld.
- b. Formuleer de uitgangspunten van het nieuwe rookbeleid en betrek daarbij niet alleen gezondheidsargumenten, maar zeker ook economische en juridische argumenten als:
- elke werknemer heeft de mogelijkheid om te werken in een rookvrije omgeving en heeft hierop ook wettelijk recht;
 - een goed rookbeleid laat oplossingen niet afhangen van onderlinge afspraken, maar is expliciet: per ruimte wordt door de projectgroep bepaald of er wel of niet mag worden gerookt.
- c. Stel aan de hand van deze gegevens de inhoud van het rookbeleid en het beleidsplan op.
- d. Maak een plan voor invoering. Wanneer het rookbeleid veel weerstand oproept, is een gefaseerde invoering raadzaam. Let er daarbij op dat de wettelijke bepalingen in elk geval moeten worden nageleefd.

Stap 5: Invoering starten

- a. Neem de tijd. Bij het invoeren van nieuwe huisregels die het roken beperken, moeten rokers voldoende tijd krijgen om zich voor te bereiden.
- b. Neem afspraken over roken op in het huisreglement. Het is raadzaam het rookbeleid op te nemen in het huisreglement. Dat wekt in het begin wel veel weerstanden op, maar het schept wel duidelijkheid.
- c. Geef het rookverbod aan. Geef bij de ingang tot het gebouw aan of roken in het gehele gebouw is verboden of dat in bepaalde ruimtes roken is toegestaan.
- d. Overwin weerstanden. Weerstanden tegen regels die het roken beperken, komen voor een belangrijk deel voort uit een gebrek aan informatie. Geef personen of groepen met veel weerstand

apart informatie in een gesprek.

- e. Organiseer sympathie.
Zorg voor een positieve uitstraling. Vervang op de dag van invoering bijvoorbeeld asbakken door bloemen of deel fruit met kaartjes uit om medewerking te vragen voor het handhaven van de nieuwe regels.
- f. Bied ondersteuning bij het stoppen-met-roken.
Invoering van rookbeleid kan rokende werknemers stimuleren tot stoppen. Er zijn veel rokers die het plezierig vinden om op vrijwillige basis samen met andere rokers te stoppen met roken. Ondersteuning vanuit het bedrijf in de vorm van een stoppen-met-roken-programma zorgt voor een positieve uitstraling.

5 Meerkeuzevragen

1 Lees Stap 2: STRUCTUUR OPZETTEN.

Waarom is het belangrijk de projectgroep samen te stellen uit mensen uit de meest betrokken afdelingen van het bedrijf?

- A Omdat de mensen van deze afdelingen het meeste last hebben van meeroken.
- B Omdat je zo het beste voldoet aan de wettelijke regels inzake rookvrije werkruimten.
- C Omdat je zo makkelijker het aantal voorstanders voor het nieuw rookbeleid kunt vergroten.
- D Omdat op deze afdelingen zich de meeste niet-rokers bevinden.

2 Lees Stap 3: PROBLEEM INVENTARISEREN.

Waarmee moeten de leden van de projectgroep rekening houden als ze informatie over roken geven?

- A Dat het geven van informatie het beste kan gebeuren door de rokers in de projectgroep.
- B Dat het geven van informatie meer effect heeft als deze informatie hardgemaakt wordt met cijfers.
- C Dat je in deze fase het beste alleen het management informatie kunt geven.
- D Dat je in deze fase het beste alleen schriftelijke informatie kunt geven.

3 Lees Stap 4: ACTIEPLAN ONTWIKKELEN.

Stel dat uit de enquête in uw bedrijf blijkt dat er veel rokers in het bedrijf zijn die problemen hebben met het nieuwe rookbeleid.

Hoe kan de projectgroep daarmee het beste omgaan bij het opstellen van het actieplan voor invoering van het nieuwe rookbeleid?

- A De invoering in fasen laten verlopen waarbij in ieder geval de wettelijke regels worden nageleefd, zodat de rokers aan het nieuwe rookbeleid kunnen wennen.
- B De werknemers die samen een werkplaats delen onderling een rooster laten opstellen met tijden waarop gerookt mag worden.
- C De werknemers die samen een werkplaats delen, onderling laten uitmaken of er wel of niet gerookt mag worden.
- D In het nieuwe rookbeleid opnemen dat rokers bij de ingang van het bedrijf mogen roken en het rookbeleid zo snel mogelijk invoeren, zodat rokers weten waar ze aan toe zijn.

- 4 Lees Stap 5: INVOERING STARTEN.**
Stel dat bij de invoering van het nieuwe rookbeleid blijkt dat er nog steeds een groepje rokende werknemers is dat heel veel moeite heeft met het nieuwe rookbeleid. De projectgroep wil die tegenstand verminderen. De projectgroep wil die tegenstand verminderen. Wat helpt het best om de tegenstand te verminderen?
- A Alle asbakken weghalen, zodat het groepje tegenstanders weet waar het aan toe is.
 - B Het groepje tegenstanders apart benaderen om in een gesprek informatie te geven.
 - C Het groepje tegenstanders verplichten een stoppen-met-roken-programma van het bedrijf te volgen.
 - D Het huisreglement met de nieuwe regels ophangen bij de ingang en op alle werkplekken, zodat er duidelijkheid is voor het groepje tegenstanders.
- 5 Men heeft aan u gevraagd lid te worden van de projectgroep 'Rookbeleid BEMMELS'. Met welke stap van het ontwikkelen en invoeren van een nieuw rookbeleid was het management bezig op het moment dat men u vroeg lid te worden?**
- A Met Stap 2: STRUCTUUR OPZETTEN
 - B Met Stap 3: PROBLEEM INVENTARISEREN
 - C Met Stap 4: ACTIEPLAN ONTWIKKELEN
 - D Met Stap 5: INVOERING STARTEN

Brief redigeren jaarverslag

**U werkt als directie-assistent bij S & S, een soepfabrikant.
Op 24 maart 2004 ligt er op uw bureau een notitie in telegramstijl van de
directrice, mevrouw Sylvia Schoenaerts. Ook ligt er een visitekaartje.**

- Lees eerst de notitie van mevrouw Schoenaerts hieronder.
- Lees ook het visitekaartje van Tekstbureau Appel hieronder.
- Schrijf daarna op het briefpapier van S&S op de volgende bladzijde een formele zakelijke brief volgens de instructies van uw directrice.

Notitie

24/3/04

Hoi,

Even snel:

Gisteren overlegd met Julia Appel van Tekstbureau Appel. Gaan ons jaarverslag redigeren. Heeft conceptjaarverslag al meegenomen. Afgesproken: 7,50 euro per pagina, excl. BTW.

Ik wil geredigeerd exemplaar 26 april a.s. terug, beslist niet later.

Graag brief aan Julia opstellen met alle afspraken. Verwijs ook even naar mijn gesprek met haar + geef aan dat ze conceptjaarverslag al heeft.

Teken de brief maar zelf. Brief moet vandaag nog de deur uit.

Alvast dank, Sylvia

NB.

Zie visitekaartje voor gegevens.

Visitekaartje

 Tekstbureau Appel	Schrijven Redactie Correctie
Drs. Julia Appel Directeur Leeghwaterstraat 15 1221 BC HILVERSUM Tel. 0031 6 242 55 787 E-mail: tekstbureau.appel@planet.nl	

TAAK 3

40 minuten

Personeelsuitstapje

U bent managementassistent in een Nederlandstalig bedrijf. Binnenkort organiseert uw bedrijf een personeelsuitstap. U moet een geschikte locatie vinden die rekening houdt met de wensen van het personeel. U schrijft een informatieve e-mail naar het personeel waarin u twee locaties bespreekt.

- Lees hieronder het fragment uit het personeelsverslag met de wensen van het personeel.
- Lees de folders van de twee mogelijke locaties op pagina 11 en 12.
- Schrijf een e-mail op pagina 13 waarin u zeker de volgende punten vermeldt:
 - waarom u de e-mail schrijft;
 - voor elke locatie, rekening houdend met de wensen van het personeel:
 - wat voldoet (leg uit hoe de locatie hieraan voldoet);
 - wat niet voldoet (leg uit waarom de locatie hier niet aan voldoet);
 - welke locatie u zelf verkiest en waarom (twee redenen).

Fragment uit het personeelsverslag

Personeelsuitstap:

Bij de selectie van de locatie zal met volgende dingen rekening gehouden moeten worden:

- sportmogelijkheden;
- mogelijkheid om ter plaatse te lunchen en te dineren;
- beschikbaarheid op woensdag 2 juni;
- een zaal + muziekinstallatie om het avondfeest te organiseren;
- prijs per persoon voor de hele dag, eten inclusief: niet meer dan 150 euro.

Folder 1

HOTEL DE ZEVEN TAFELS

Zin in een uitstap met uw bedrijf? Dan moet u in hotel 'De Zeven tafels zijn'. U kunt een aantal ruimtes van ons hotel voor een dag afhuren en gebruik maken van alle faciliteiten!!

Ligging:

Ons hotel ligt op vijf kilometer van het centrum van Gent en is omgeven door een groot bos en grote vijver. Hier komt u zeker tot rust!!

Met het openbaar vervoer is het hotel heel gemakkelijk te bereiken: u neemt de trein tot in Gent en daarna de bus die u tot bij de deur van het hotel brengt.



Faciliteiten:

Het hotel beschikt over 25 standaardkamers en 5 suites. Elke kamer beschikt over een tweepersoonsbed, badkamer met douche en toilet, televisie en telefoon.

In het hotel komen sportievelingen zeker aan hun trekken: in het grote sportcomplex is er voor elk wat wils: badminton, voetbal, basket en golf zijn slechts een paar van de vele mogelijkheden die ons hotel u biedt.

'De Zeven tafels' is zeker ook uitermate geschikt voor de organisatie van uw congres of vergadering. Wij beschikken over drie conferentiezalen voor telkens maximum 120 personen. Zin in een personeelsfeest in 'De Zeven tafels'? Huur dan onze grote feestzaal af. U dient wel zelf te zorgen voor muzikinstallatie en eventueel een dj.

Maaltijden:

Voor alle maaltijden kunt u terecht in ons restaurant. U dient wel vooraf te reserveren.

Kinderen:

Het hotel is zeer kindvriendelijk. Kinderen tot 3 jaar slapen gratis bij hun ouders. Het hotel voorziet ook kinderopvang en animatie. Het programma kunt u opvragen aan de receptie.

Jaarlijks verlof:

Het hotel sluit zijn deuren tijdens de maanden mei en juni.



Prijzen:

Prijzen per persoon per nacht (Inclusief ontbijt)	
Standaardkamers	55
Suites	75
Bedrijfsarrangement: prijs per persoon	
voor lunch, diner, huur zalen, deelname aan sportmogelijkheden	98 euro
Voor huur zalen en deelname sportmogelijkheden	35 euro

Folder 2

CENTERWOODS

Reeds 25 jaar uw partner in een deugddoende vakantie!!

Zin in een rustige en onbezorgde vakantie? Huur dan zo snel mogelijk een vakantiehuisje in ons domein. Gelegen in het hartje van Limburg en ver buiten de stad, vergeet u snel de alledaagse stress!! Kom met uw gezin of bedrijf een weekend of dagje genieten van alle rust en ga herboren terug naar huis.



In 'Centerwoods' zijn onze klanten koning. Wij zorgen ervoor dat u zelf niets hoeft te doen..... behalve genieten natuurlijk!! Laat u verwennen in ons beautycenter: geniet van een ontspannend bubbelbad of sauna of kies voor één van onze verkwikkende massages.

Ook aan koken hoeft u helemaal niet te denken; 'Centerwoods' telt in totaal 15 verschillende restaurants: gaande van een echt pannenkoekenhuisje tot het zevenmijlsrestaurant voor echte reuzen!! 's Avonds kan u nog lekker nagenieten bij een cocktail in onze bar. Vanaf tien uur gaat onze karaokebar open, zin om mee te doen? Schrijf dan zeker tijdig in bij de receptie!! Zin in een feestje in beperkte kring? Huur dan onze feestzaal af!! De zaal is geschikt voor 160 personen en beschikt over moderne cd-spelers en platendraaiers. Vanaf 100 personen stellen wij u gratis onze professionele dj ter beschikking!!



Ook de kinderen zullen de tijd van hun leven hebben in 'Centerwoods'. Elke voormiddag kunnen zij mee komen doen met de animatie: koekjes bakken, knutselen, schminken,... zijn maar een klein aantal van de dingen die op het menu staan!! Maar natuurlijk kunnen ook de volwassenen genieten van onze animatieploeg: elke namiddag wordt een spectaculaire show opgevoerd: vuur-spuwen, acrobatie en dansen op ijs, u ziet het hier in levende lijve!!

Voor bedrijven die graag een dagje van 'Centerwoods' komen genieten, hebben wij ook een aantal vergaderzalen beschikbaar. Alle zalen zijn uitgerust met tafels en stoelen, multimedia zoals computer en beamer, video en cd-speler zodat u er ook workshops kan organiseren. We beschikken over een zaal voor 100 personen en twee zalen waarin 125 personen plaats kunnen nemen. Interesse? Bel dan snel onze Centerwoodslijn en geniet van onze speciale korting: per personeelslid betaalt u het vaste bedrag van 170 euro. Dit geeft toegang tot de vergaderruimtes, het subtropisch zwembad, de animaties en de feestzaal. En wat meer is: wij zijn het hele jaar door open!!

Tip!! U bezoekt ons domein het best met de auto. Wij zijn ver van het station gelegen.

