

Antwoordenboek

Officemanagement

Versie augustus 2020

Inhoudsopgave

Vragen bij hoofdstuk 1	2
Opdrachten bij hoofdstuk 1	3
Vragen bij hoofdstuk 2	4
Opdrachten bij hoofdstuk 2	5
Vragen bij hoofdstuk 3	7
Opdrachten bij hoofdstuk 3	8
Vragen bij hoofdstuk 4	10
Opdrachten bij hoofdstuk 4	11
Vragen bij hoofdstuk 5	12
Opdrachten bij hoofdstuk 5	13
Vragen bij hoofdstuk 6	14
Opdrachten bij hoofdstuk 6	15
Vragen bij hoofdstuk 7	17
Opdrachten bij hoofdstuk 7	17
Vragen bij hoofdstuk 8	18
Opdrachten bij hoofdstuk 8	19

Vragen bij hoofdstuk 1

1. Een managementassistent assisteert een manager of een managementteam zodanig bij het uitvoeren van hun taken, dat deze zich kan concentreren op zijn hoofdtaken.
2. - het is een ondersteunende functie
- je bent bezig met uitvoerende taken
- je bent gekoppeld aan één of meerdere managers (je assisteert)
- je werkt zo zelfstandig mogelijk
3. - het plannen van de werkzaamheden van de manager of het managementteam;
- het plannen van de eigen werkzaamheden;
- de uitvoering van taken die uit de werkzaamheden van de manager voortvloeien, zoals de afhandeling van correspondentie, verwerking van post, maken van afspraken, enz.;
- voorbereiding en organisatie van vergaderingen en overleg;
- voorbereiding en organisatie van zakenreizen en evenementen;
- planning van afspraken en de ontvangst van bezoekers;
- delegatie van taken aan medewerkers, en leidinggeven aan een medewerkersteam (denk bijvoorbeeld aan een afdelingsadministratie);
- het onderhouden van interne en externe contacten.
4. - is representatief
- is accuraat
- toont initiatief
- kan prioriteiten stellen
- is stressbestendig en flexibel
- heeft organisatietalent
- heeft leidinggevende capaciteiten
- is diplomatiek
- heeft incasseringsvermogen
- is assertief
- is betrouwbaar
- is loyaal
5. De kennis en vaardigheden, waarover je moet beschikken om de functie van management-assistent te kunnen uitoefenen.
6. Specifieke kennis van het vakgebied, waarin het bedrijf actief is (bijvoorbeeld juridische kennis als je voor een advocaat werkt), of gedetailleerde kennis van het bedrijf.
7. De lijnfunctie loopt verticaal in een hiërarchische lijn, van directie naar managementlagen naar productiepersoneel. De staffunctie betreft een ondersteunende functie.
8. Uitvoerend, faciliterend en initiërend niveau.

Opdrachten bij hoofdstuk 1

1. Geen commentaar nodig. Bedoeling is de cursist bewust te maken van de functie managementassistent. De rangorde die aangebracht wordt is op zich niet interessant, want van persoonlijke voorkeuren afhankelijk. Wel is deze opdracht interessant om te bespreken tijdens de les.
2. Zie 1.
3. Zie 1.
4. Geen commentaar nodig. Bedoeling van de opdracht is de cursist te laten nadenken over de functie en de mogelijkheden ervan.

Vragen bij hoofdstuk 2

1. - elkaar respecteren
- elkaars functie serieus nemen
- loyaal zijn
- regelmatig overleg
2. Tijdbeheer.
3. - stel niet uit: ruim dagelijks je bureau op
- werk ordelijk: hanteer een duidelijk systeem van ordners, postbakjes en kaartenbak
4. 'Dringend' en 'Niet dringend'.
5. - agressief gedrag
- passief gedrag
- passief verzet
- assertief gedrag
6. Terugkoppeling, elkaar opbouwende kritiek geven.
7. - gebruik van macht
- inschikkelijkheid
- compromis
8. Autoritair: de leidinggevende beslist.
Consultatief: de leidinggevende beslist na raadpleging van zijn medewerkers.
Participatief (democratisch): de leidinggevende overlegt met zijn medewerkers, waarna ze gezamenlijk beslissen.
Laissez-faire: leidinggevende laat groep haar gang gaan.
9. Zie paragraaf 2.5.2.

Opdrachten bij hoofdstuk 2

1.
 - a. - elkaar respecteren: hij snauwt je af.
- elkaars functie serieus nemen: hij stelt je niet op de hoogte van zijn afspraken.
- regelmatig overleg: overleg wordt afgezegd, afspraken niet doorgegeven.
 - b. Agressief gedrag; door Henk in het openbaar af te vallen ben je niet loyaal. Ook toon je geen respect voor hem.
 - c. Bijvoorbeeld: 'Henk, ik vind onze samenwerking slecht lopen. Daar wil ik graag met je over praten.'
2.
 - a. Door deze opgave kan de cursist zelf uitvinden hoe informatie op het internet te vinden. Een optie is deze opgave niet nu, maar pas bij hoofdstuk 5 of 8 aan de orde te stellen. De gewenste informatie is te vinden via www.ns.nl of via de website van een busmaatschappij.
 - b. Zie a. Houd bij a en b rekening met vijf minuten loopafstand tot aan het station in Utrecht en bij b met 10 minuten loopafstand in Amsterdam.
 - c. Mogelijk via www.ns.nl.
3. Zie de opmerking bij 2a. De gevraagde gegevens zijn bijvoorbeeld te vinden via Google door in te tikken 'Grieks restaurant Sittard'. Je ziet dan al snel enkele Griekse restaurants in Sittard.
4. Geen commentaar nodig.
5. Geen commentaar nodig.
6. Geen eenduidig antwoord mogelijk. Gezien regel 9 van paragraaf 2.5.2 (accepteer niet dat men je onderuithaalt) is het verstandig op Margreets opmerking te reageren. Gezien regel 8 (stel jezelf niet op een hoger niveau) is het verstandig dat niet op basis van je (hogere) positie te doen. Een agressieve reactie is in ieder geval af te raden. Deze overwegingen meenemend zou je kunnen reageren:

'Ach Margreet, hoe dat mij uitkomt doet nu niet ter zake. Het gaat er nu om een redelijke werkverdeling te vinden.'

Je kunt Margreet na afloop vragen na te praten over haar opmerking (onder vier ogen), en haar tijdens dat gesprek duidelijk aangeven dat zoiets voor jou niet acceptabel is en waarom dat zo is.

7.
 - a. Afhankelijk van de cultuur (welke leiderschapsstijl is men gewend?) en de manier van werken die de cursist het beste past. Gezien het feit dat er én een belangrijke mailing aankomt, én iemand met vakantie gaat, is een welwillende opstelling van alle medewerkers van groot belang. Dat pleit misschien in de richting van een overleg, hoewel ook dat van de cultuur afhankelijk is. Zijn de medewerkers niet aan overleg gewend (en er misschien niet aan toe), dat kan deze oplossing averechts werken.
 - b. Het is niet verstandig in het openbaar aan te geven dat je Margreet niet geschikt acht (niet loyaal). Een mogelijke oplossing is het verzoek in overweging te nemen, en aan te geven er later op terug te komen. Je kunt dan Willem in een persoonlijk overleg ervan overtuigen dat hij beter het door jou voorgestelde werk kan doen.

8. a. Je bent loyaal en gaat goed met vertrouwelijke informatie om. Daarom praat je daar niet over met anderen. Draai er niet om heen, maar geef dit duidelijk aan. 'Sorry, Herma, als ik dat zou weten, zou ik er niet over praten. Bovendien kan het best zijn dat ik van bepaalde dingen niet op de hoogte ben. Als jij wilt solliciteren, moet je dat doen. Maar verwacht van mij geen vertrouwelijke informatie'.

Herma zal een duidelijke opstelling ongetwijfeld accepteren. Als je erom heendraait, is dat veel pijnlijker. Een reactie als 'Eeh,, daar weet ik niets over, hoor' is niet geloofwaardig en maakt Herma duidelijk dat je niet eerlijk reageert.

- b. Je neemt een positie in tussen management en medewerkers. Je bent naar beide partijen loyaal. Bovendien is het een privé-zaak, dat jij bevriend bent met Herma. Je geeft dus geen antwoord op deze vraag. Draai er ook nu niet omheen. 'Sorry, Henk, maar daar geef ik geen antwoord op. Als je wilt weten hoe het met de gezondheid van Herma is, is dat toch echt een zaak tussen jou, de arbo-arts en Herma.'
9. a. Nee, je moet loyaal zijn. Je mag best boos zijn om de beslissing van mw. Haalboom, maar daar praat je dan met haarzelf onder vier ogen over en niet zonder haar tegen anderen.
- b. Je bent niet alleen loyaliteit verschuldigd aan het management, maar ook aan de medewerkers, waar je leiding aan geeft. Als het werkelijk zo is, dat men overbelast is, dan dien je daar duidelijk over te zijn. 'Sorry, Hanneke, maar nou denk je er toch te licht over. Mijn medewerkers werken hard en zijn wel degelijk veel te druk.'

Vragen bij hoofdstuk 3

1. Een afdelingsplan legt de doelstellingen van de afdeling voor de komende periode vast.
2. - welke werkzaamheden zijn er voor het komende jaar (bestaande taken plus nieuwe taken minus vervallen taken, te splitsen in dagelijkse werkzaamheden en periodieke taken)
 - frequentie en tijdsbeslag per taak bepalen
 - totaal benodigde tijd voor het uitvoeren van de taken uitrekenen
 - capaciteit bepalen (personeelsbestand, taakomvang, rekening houdend met vakantie, e.d.)
 - nagaan of er wijzigingen in personeelsbestand c.q. taakomvang plaatsvinden (bijv. zwangerschapsverlof)
 - je kunt nu de benodigde tijd en de capaciteit met elkaar vergelijken
3. Taken die zich eenmaal of met enige regelmaat voordoen, maar die niet tot de dagelijkse werkzaamheden behoren.
4. - Om informatie te krijgen; je hebt informatie nodig om het plan op te stellen, zonder meedenken van de medewerkers vergeet je ongetwijfeld punten.
 - Om draagvlak te creëren voor het realiseren van de doelstellingen (proberen het afdelingsplan tot een zaak voor iedereen te maken).
5. - ondernemingsdoelstellingen
 - scholingsbehoefte
 - overlegstructuur
 - verbeterpunten
 - procedurele kwesties
 - verandering werkplek
 - veiligheidseisen
 - inwerkprocedure
 - functioneringsgesprekken
6. - meten van eindresultaten
 - aanzet tot het volgende afdelingsplan

Opdrachten bij hoofdstuk 3

1. Geen commentaar nodig.
2. Alfred doet de boekhouding, Dirk het systeembeheer. Omdat Dirk alle administratieve werkzaamheden leuk vindt, kan hij de diverse werkzaamheden erbij nemen. Nancy kan doorgroeien naar een halve baan in de financiële administratie, en een halve baan als telefoniste aanhouden. Er is dan een vacature voor een 'halve' telefoniste.

De oplossing ziet er dan zo uit:

Telefoonafhandeling 1,0 fte: Nancy 0,5 + vacature 0,5

Systeembeheer 0,5 fte: Dirk 0,5

Financiële administratie 1,5 fte: Alfred 1,0 + Nancy 0,5

Diverse administratieve werkzaamheden: Dirk 0,5

Voordeel van deze oplossing: naast de boekhouding verdeel je ook het telefoonwerk over twee mensen. Er blijft dus know how aanwezig als er iemand uitvalt.

Nadeel van deze oplossing: er moeten scholingskosten gemaakt worden voor Nancy.

Uiteraard is bovengenoemde niet de enige juiste oplossing. Het gaat echter niet om de juiste oplossing, maar om het maken van afwegingen tussen voor- en nadelen.

3. a. Ja, je bent niet loyaal geweest door achter zijn rug om over zijn functioneren te praten met een collega.
b. Praat eerst met Hans. Hij is degene bij wie het probleem ligt. Vertel hem dat je niet tevreden bent, en dat je besloten hebt zijn taken over te hevelen. Pas daarna kun je met Mirjam praten.
4. a. Michelle. Er kan slechts één persoon geschoold worden, en de scholing van Michelle is noodzaak i.v.m. het nieuwe computersysteem.
b. Eerst met Verona (zij moet teleurgesteld worden, dus de consequenties gaan voor haar het verst). Daarna met Michelle. N.B.: denkbaar is ook een gesprek met beiden samen, echter afhankelijk van cultuur en sfeer op het werk.
Argument: zie a, noodzaak scholing Michelle, en slechts budget voor één persoon.
5. Geen commentaar nodig.
6. Geen commentaar nodig.

7. a.	Aantal uren per jaar	52 weken x 38 uur		1.976 uur
	Uitval vakantie	35 x 7,6 uur	266 uur	
	Uitval feestdagen	4 x 7,6 uur	<u>30,4 uur</u>	
				<u>296,4 uur</u>
	Resteert			1.679,6 uur
	Uitval 10%			<u>168,0 uur</u>
	Totaal werkbare uren			1.511,6 uur
b.	Aantal uren per jaar	52 weken x 25 uur		1.300 uur
	Uitval vakantie	32 x 5 uur	160 uur	
	Uitval feestdagen	5 x 5 uur	<u>25 uur</u>	
				<u>185 uur</u>
	Resteert			1.115 uur
	Uitval 5%			<u>56 uur</u>
	Totaal werkbare uren			1.059 uur

N.B. De getallen bij a. mogen afgerond worden.

Vragen bij hoofdstuk 4

1. - je dient vaak als vraagbaak voor je medewerkers
- bevordert een goede werksfeer als je de belangen van je medewerkers goed behartigt
2. Human Resource Management.
3. Zie blz. 46, paragraaf 4.2.
4. Nee, het aantal vakantiedagen ligt onder het wettelijk minimum.
5. Ja, dat is meer dan het wettelijk minimum, en dat mag.
6. Ontslag
 - via het UWV (bedrijfseconomische redenen)
 - via de kantonrechter (persoonlijke gronden)
 - op staande voet (dringende redenen)
 - door faillissement (via curator)
7. a. Wet uitbreiding loondoorbetalingsplicht bij ziekte.
b. De werkgever.
c. Maximaal 2 jaar.
8. Omslagstelsel: huidige werknemers leggen premie opzij om het pensioen te betalen van de huidige AOW-ers.
Kapitaalstelsel: iemand legt gedurende de tijd dat hij werkt premie opzij om te sparen voor zijn eigen pensioen.
9. Wet aanpassing arbeidsduur.
10. De werkgever zal niet willen betalen. Het gaat hier om indirecte scholingskosten. Belastingtechnisch zijn alleen directe scholingskosten op te voeren.
11. Een functioneringsgesprek vindt plaats op voet van gelijkheid met de managementassistent in de rol van coach. Er wordt gesproken over de inhoud van de functie en de mogelijkheden voor de toekomst (dialoog, toekomstgericht, volgens bepaalde structuur).
Een beoordelingsgesprek vindt plaats op voet van hiërarchische verhoudingen met de managementassistent als beoordelaar. Er wordt gesproken over het functioneren in de afgelopen tijd (gericht op verleden, monoloog).
12. Jan is niet in overtreding, want hij heeft volledig onderwijs gevolgd tot en met het schooljaar waarin hij 17 jaar werd.
13. - formuleren van de functie-inhoud en -eisen
- selectie van reacties
- voeren van sollicitatiegesprekken

Opdrachten bij hoofdstuk 4

1. Geen commentaar nodig.
2.
 - a. 4 maal 5 dagen = 20 dagen.
 - b. 4 maal 5 dagen = 20 dagen.
 - c. 4 maal 4 dagen = 16 dagen.
 - d. Ja. De één heeft 20 dagen maal 4 uur = 80 uur vakantie en de ander 16 dagen maal 5 uur (is ook 80 uur).
3. Geen commentaar nodig.
4.
 - a. Bijvoorbeeld: 'Manon, het gaat niet goed met jouw werk; daar wil ik met je over praten'.
 - b. Geen commentaar nodig.
5. Geen commentaar nodig.
6. Geen commentaar nodig.
7. Geen commentaar nodig.

Vragen bij hoofdstuk 5

1. Bijeenkomst voor eigen personeel met een informatief doel.
2. - datum plannen
- agenda maken
- ruimte regelen
- uitnodigingen verzenden
- puntjes op de i zetten (laatste controle vergaderzaal, e.d.)
3. Je moet rekening houden met zaken als muziek (opstelling apparatuur), muziekband, dansgelegenheid, sta-tafels, evt. splitsing in formeel, informeel en cateringgedeelte, plaatsing van cadeautafel.
4. Door een aanmeldingskaart bij de uitnodiging te voegen.
5. De inloopdag heeft als doelstelling het kweken van (wederzijds) begrip. De klantendag heeft een commercieel doel (verkoopbevordering).
6. Horizontale vakbeurs: bedrijven uit één branche presenteren zich aan een doelgroep uit verschillende branches.
Verticale vakbeurs: bedrijven uit verschillende branches presenteren zich aan een doelgroep uit één branche.
7. - standruimte regelen
- standbemensing inplannen
- uitnodigingen verzenden
- verzekeringen regelen
- verzorgen van beursmateriaal (documentatie, badges, e.d.)
- persvoorlichting
8. Een bijeenkomst om meningen over verschillende onderwerpen uit te wisselen en eventueel tot overeenstemming te komen (vaak met een politiek karakter).

Opdrachten bij hoofdstuk 5

1. Geen commentaar nodig.
2. a. Diverse zoekmogelijkheden. Voorbeeld: via zoekmachine Google (bijv. intypen 'dienstregeling bus Nederland') naar de site www.9292.nl. Dit is de site voor de dienstregelingen van het openbaar vervoer. De sites van diverse busmaatschappijen verwijzen ook hiernaar toe. Op deze site kun je vertrek en bestemming, alsmede gewenste vertrek- of aankomsttijd en de wijze van vervoer (trein, bus, taxi, enz.) invullen. Het reisadvies luidt: neem lijn 36, vertrek 8.10 uur (2 minuten lopen vanaf treinstation), en stap uit bij halte Beemdhof Heteren om 8.38 uur (vervolgens nog 4 minuten lopen naar Dorpsstraat 14).

N.B.: de dienstregeling kan in de loop der tijd veranderen.
- b. Via www.ns.nl. Reisadvies luidt: neem de trein van 07.05 vanaf perron 2, aankomst in Arnhem om 08.05 (misschien iets veiliger om de aansluiting niet te missen: vertrek 06.53, spoor 5, aankomst 07.58).
- c. Diverse zoekmogelijkheden, o.a. www.taxi.nl. Overigens geeft ook de site van de busmaatschappij de mogelijkheid om een (regio)taxi te reserveren (klik in het reisadvies op 'vervoer op afroep/taxi'). En ook de site van de NS geeft informatie over taxivervoer (klik op 'vervoer van en naar het station', en vervolgens op 'openbaar vervoer en taxi').
- d. Diverse zoekmogelijkheden. Via www.hotel.nl kun je plaats, type kamer en aantal sterren aangeven. Vervolgens toont de site de driesterrenhotels in Nijmegen, bijv. Hotel Courage voor € 80,- per overnachting. Uiteraard kunnen in de loop der tijd beschikbare hotels en prijzen veranderen.
3. Diverse oplossingen mogelijk. Bij de organisatorische punten moet in ieder geval gedacht worden aan:
 - uitnodigingen (met aanmeldingskaart)
 - cadeau
 - toespraken
 - inrichting zaal
 - catering
4. Via de site www.promz.live.nl zijn de antwoorden te vinden. Uiteraard verschillen de antwoorden per jaar. Voor de beurs van 2019 zijn de antwoorden:
 - a. 7 en 8 mei.
 - b. Amsterdam (Kromhouthal).
 - c. Ja, inclusief (o.a.) duospot op rail, elektra incl. verbruik (tot 1 kW), 1 contactdoos (klik op optie 'Deelnemen').
 - d. Standaard zwart fluweel : 12 x € 205,- = € 2.460,-.
Grijs, lichtblauw, rood : 12 x € 235,- = € 2.820,-.
(klik op optie 'Deelnemen')
5. Zie www.ahoy.nl. De evenementen worden onder de optie 'Agenda' per maand weergegeven op deze site.

Vragen bij hoofdstuk 6

1. - het schrijven van de tekst
 - begeleiding van en controle op maken van drukwerk
 - opstellen van namenlijsten en maken van adresstickers
 - verzending uitnodigingskaarten
 - bijhouden van de reacties (aanmeldings- of antwoordkaarten).
2. Aanleiding, datum, tijdstip en plaats.
3. Voorletters, achternaam, functie, geslacht, titel(s), adres, werkzaam bij.
4. Opening, notulen, ingekomen stukken, mededelingen, rondvraag, sluiting.
5. Een agenda is een lijst van te bespreken punten.
Een programma is een lijst van activiteiten.
6. Het vergroten van de deelnamebereidheid door de naamsbekendheid van de leden van het comité van aanbeveling.
7. Een programma dat aan de deelnemer een invulling biedt van de vrije tijd.
8. Een sociaal programma voor de partners van de deelnemers.
9. Bij de ontvangst krijgt de gast een eerste indruk. De eerste indruk blijft het langst hangen. Daarom is een gast, die gunstig gestemd is over de ontvangst, geneigd mild te oordelen over de rest van het programma.

Opdrachten bij hoofdstuk 6

1. Je zou kunnen beginnen met (stel: de naam van het bedrijf is Imaco BV):

Vijftig jaar samenwerken en samen groeien. Reden voor een feest! Imaco BV nodigt u uit voor een jubileumbijeenkomst voor alle externe relaties en medewerkers.

Vervolgens wordt in de kern van de tekst het programma beschreven. Sluit af met een oproep om aanwezig te zijn, bijv. : Natuurlijk mag een trouwe relatie of medewerker als u niet op deze bijeenkomst ontbreken. Ik hoop u dan ook te kunnen begroeten op

Uiteraard is dit weer een leuke opdracht voor bespreking tijdens de lessen.

2. Een mogelijke uitwerking:

Beste collega,

Over enige tijd vindt de klantendag plaats, zoals jullie weten een belangrijke gebeurtenis voor ons bedrijf. Het is belangrijk de uitnodigingen tijdig en goed te verzenden. Daarvoor heb ik adresstickers nodig. Wil je de gegevens van de personen die je uit wilt nodigen hieronder volledig invullen. Graag naar mij terugmailen **vóór** .

Anky Willemsen (ankywi@onsbedrijf.nl).

Achternaam	Voorletter(s)	Hr./mw.	Titel	Bedrijf	Afdeling	Adres	Functie
.....
.....
.....

3. Een mogelijke uitwerking:

Managersoverleg	
Datum :	
Tijd : 14.00 – 16.00 uur	
Plaats :	
Agenda	
1. Opening	14.00
2. Notulen vorige vergadering (zie bijlage 1)	14.05
3. Ingekomen stukken en mededelingen	14.15
4. Geluidsoverlast (zie bijlage 2)	14.20
Inventarisatie maatregelen	
5. Investering machine (zie bijlage 3)	14.50
6. Rookverbod kantine (mondelling toelichting)	15.35
7. Rondvraag	15.50
8. Sluiting	16.00



4. Verschillende uitwerkingen mogelijk. Bedoeling van de opdracht is de cursist creatief te laten nadenken over een zinvol programma, en te laten ervaren hoe tijdrovend het is de nodige informatie te verzamelen en het programma (in tijd en geld) sluitend te krijgen.
5. Verschillende uitwerkingen mogelijk. Belangrijk is dat het programma bij de doelgroep past, en met name de motivatie waarom dat zo is.
6. Geen commentaar nodig.

Vragen bij hoofdstuk 7

1. Een plan van aanpak geeft aan hoe je een bepaald project wilt opzetten (hoe je een bepaalde organisatie wilt aanpakken).
2. In de beginfase van een project: je kunt dan aangeven hoe je het project wilt aanpakken. In de besluitvormingsfase over een project: je kunt met het plan van aanpak de beslissers overtuigen van de haalbaarheid.
3. Een draaiboek is een tot in details uitgewerkte organisatie van een evenement.
4. Omdat tijdens de organisatie blijkt dat je dingen vergeten bent. Ook veranderen allerlei randvoorwaarden, waardoor het draaiboek moet worden bijgesteld.
5. Een checklist is een controlelijst.
6. Een te algemene checklist bevat teveel punten, die niet op jouw situatie van toepassing zijn. Het zonder meer afvinken van dit soort punten leidt ertoe, dat je op de automatische piloot gaat werken. Je loopt dan het gevaar wél belangrijke punten over het hoofd te zien.
7. Je collega kan precies zien wat er al is afgevinkt, dus al is gebeurd. Wat nog niet is afgevinkt, moet nog gebeuren.
8. Je kunt efficiënt overleggen door punt voor punt de checklist te bespreken. Je kunt daarvoor geen punten vergeten te bespreken.
9. Dankzij de checklist werk je ordelijk en gestructureerd. Dat betekent dat je efficiënt met je tijd omgaat.

Opdrachten bij hoofdstuk 7

De opdrachten bij hoofdstuk 7 kunnen op verschillende manieren uitgewerkt worden. De uitwerking op zich is niet relevant, maar het feit dat de cursist bewust bezig is met het samenstellen van plan van aanpak, draaiboek en checklist.

De opdrachten van hoofdstuk 7 zullen tijdens de lessen aan de orde komen. Zorg dus dat je dan uitgewerkte plannen, draaiboeken en checklisten bij je hebt ter bespreking!

Vragen bij hoofdstuk 8

1. - bestemming: nationaal en internationaal
- duur: eendaags en meerdaags
- doel: commercieel en informatief
2. - uitstippelen van de reisroute en het boeken van de reis
- regelen van de verblijfsaccommodatie
- regelen van allerlei formaliteiten, zoals paspoort of visum
- klaarleggen van de documenten en materialen, die de manager meeneemt
- regelen van annuleringen, bijboekingen, e.d.
- afwickelen van onkostendeclaraties en andere interne zaken
3. - routebeschrijving
- adres van de bijeenkomst
- aanvangstijdstip
- naam contactpersoon van het ontvangende bedrijf
- telefoonnummer bestemmingsadres
4. Via www.ns.nl
5. Lijnvluchten worden via dienstregeling uitgevoerd.
Chartervluchten betreft toestellen die voor een bepaald traject zijn ingehuurd.
6. Lodging en Half Board.
7. Een hotelkamer met een aparte werk- of vergaderruimte.
8. - naam van de hotelgast
- hotelklasse (hoeveel sterren?)
- type kamer (eenpersoons? suite?)
- type boeking (ontbijt / logies / half- of volpension)
- maximumprijs
- datum/tijdstip van aankomst
- datum/tijdstip van vertrek
9. Nee, Spanje is onderdeel van de EU waar vrij vervoer van personen geldt.
10. Annuleringsverzekering en reisverzekering.
11. Een reisplan is een schema, dat weergeeft hoe de reis gepland is (vervoermiddelen, vertrek- en aankomsttijden, adressen, telefoonnummers, e.d.).

Opdrachten bij hoofdstuk 8

N.B.: De antwoorden betreffen gegevens van het internet. Deze kunnen in de loop van de tijd veranderen. Bovendien kunnen verschillende zoekmethoden tot verschillende antwoorden leiden. De onderstaande antwoorden betreffen dus slechts voorbeelden van uitwerkingen.

1.
 - a. Reisadvies www.ns.nl: vertrek Apeldoorn 11.00, prijs € 73,40 voor 1^e klas voltarief (2015). Alternatief: trein van 10.43 is slechts één keer overstappen, echter wel langere reistijd).
 - b. Ja, in Amersfoort (overstaptijd 2 minuten) en Rotterdam (15 minuten) (bij alternatieve mogelijkheid alleen in Utrecht overstappen).
 - c. Een zoekterm als 'taxi Breda' geeft vele mogelijkheden.
 - d. Er vertrekken treinen om 16.25, 16.26, 16.40, 16.55, 16.56 en 17.10 uur.
2.
 - a. Je vindt de routeplanner van de ANWB bijvoorbeeld via www.anwb.nl en 'routeplanner'.
 - b. 68,4 km (enkele reis).
 - c. 53 minuten.
 - d. A50 en A12.
 - e. Routeplanners vind je bijvoorbeeld door 'routeplanner' in te typen in de internet-adresbalk.
 - f. Afhankelijk van de routeplanner die je koos. De Routenet-routeplanner geeft bijvoorbeeld een reisafstand van 68,5 km, af te leggen in 50 minuten.
3.
 - a. Via www.klm.com kun je zien dat er op 5 november 12 vluchten vertrekken naar Parijs. Op 8 november gaan er 12 vluchten terug (gekeken is in 2015).
 - b. Om 12.30 vertrekt er een vliegtuig. Rekening houdend met 1 uur inchecktijd (aanbevolen wordt overigens 2 uur op www.schiphol.nl), moet de manager dus om 11.30 op het vliegveld zijn. Via www.ns.nl kun je zien dat vanuit Amsterdam-Centraal met de trein van 11.13 gereisd kan worden.
 - c. Diverse mogelijkheden. Bijvoorbeeld rechtstreeks via de site van een verhuurbedrijf, zoals www.autorent.nl (optie 'buitenland'). Of door in de adresbalk van internet in te typen 'autohuur parijs'.
4.
 - a. Met zakelijk vliegen sparen voor gratis tickets via Blue Credits (naast de 'normale' Flying Blue Miles voor de passagier). Daarnaast extra voordelen, zoals stoelen op de eerste rij en priorityservices.
 - b. Een Blue Credit is een 'waardepunt' voor het bedrijf bij het sparen voor gratis tickets.
 - c. Combinatie-inkoop van vliegticket en hotel en/of auto.
Je ziet deze info via www.klm.com, optie 'KLM Zakelijk', en vervolgens de opties 'BlueBiz' en 'Package Deals'.

5. a. Bijvoorbeeld via www.hotels.com vind je een lange lijst hotels in Buenos Aires. Je kunt vier sterren selecteren. We nemen als voorbeeld Savoy Hotel, Av. Callao 181, Buenos Aires
 - b. € 118,- (aanbieding) tot € 154,- (klassieke kamers)
€ 128,- (aanbieding) tot € 166,- (deluxe kamers)
€ 143,- (aanbieding) tot € 184,- (executive kamers)
 - c. Check-in vanaf 15.00 uur, check-out tot 12.00 uur.
 - d. 164.
6. Als je kijkt op de site van het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadviesing (www.lcr.nl), en kiest voor de optie 'advies per land', vindt je o.a. de volgende informatie:
 - Gele koorts vaccinatie aanbevolen (soms verplicht)
 - DTP vaccinatie aanbevolen
 - Hepatitis A vaccinatie aanbevolen
 - Cholera-verklaring nodig
 - Anti-malariamiddelen aanbevolen
7. Een mooie opdracht om tijdens de lessen met elkaar te vergelijken. Zorg voor een sluitend plan, waarin de verschillende vormen van vervoer zo goed mogelijk op elkaar aansluiten.
8. a. Zeer veel zoekmogelijkheden. Probeer bijvoorbeeld eens www.restaurant.nl of gebruik zoekterm 'restaurant Arnhem'.
 - b. Googel op 'plattegrond Arnhem'. Ook via Googlemaps of routeplanners kun je natuurlijk mooie schermafdrucken maken.