

EXAMENPROGRAMMA

Diplomalijn(en)	Loonadministratie Personeel & Organisatie
Diploma('s)	Medewerker Personeelszaken (MPZ®)
Examen	Personeel, Organisatie & Communicatie niveau 3
Niveau	vergelijkbaar met mbo 3
Versie	4.1
Geldig vanaf	01-09-16
Vastgesteld op	09-03-15
Vastgesteld door	MT Nederlandse Associatie voor Examinering
Bijzonderheden	Met het certificaat Personeel, Organisatie & Communicatie niveau 3 is in combinatie met het certificaat Loonheffingen niveau 3 en het certificaat Arbeidsrecht & Sociale Zekerheid niveau 3 het diploma Medewerker Personeelszaken (MPZ®) te behalen. Deze laatste twee examens moeten binnen een termijn van vier jaar zijn behaald.

Eind- en toetstermen						
*) = Zie toelichting						
K = Kennisvragen B = Begripsvragen T = Toepassingsvragen A = Analysevragen						
1	Personeel		K	B	T	A
	1.1	De kandidaat kan het belang en de gevolgen van de personeelsinstrumenten aangeven en toelichten. *)		x		
	1.2	De kandidaat kan de totstandkoming van een personeelsplanning beschrijven. *)	x			
	1.3	De kandidaat kan de invloed van hulpmiddelen en recente ontwikkelingen op de personeelsplanning beschrijven. *)	x			
	1.4	De kandidaat kan onderstaande begrippen met betrekking tot personeelsmanagement herkennen en omschrijven: • personeelsmobiliteit (instroom, doorstroom en uitstroom) • bezettingsplan • opleidingsplan • loopbaanplan • promotie- en demotieplan • verzuimbeheersplan		x		
	1.5	De kandidaat kan de soorten van personeelsverloop toelichten.		x		
	1.6	De kandidaat kan de rol van P&O aangeven in het tot stand komen van de werving- en selectieprocedure. *)	x			
	1.7	De kandidaat kan de rechten van een sollicitant omschrijven aan de hand van de NVP Sollicitatiecode. *)	x			
	1.8	De kandidaat kan de opeenvolgende fasen van de wervings- en selectieprocedure toelichten, gezien vanuit het perspectief van de afdeling P&O. *)		x		
	1.9	De kandidaat kan de relevante begrippen in het kader van functiewaardering, competentie management en de functionerings- en beoordelingscyclus uitleggen en het doel daarvan benoemen. *)		x		
	1.10	De kandidaat kan ten aanzien van verschillende categorieën werknemers aangeven hoe P&O kan omgaan met diversiteit en integratie. *)		x		
	1.11	De kandidaat kan een loopbaanontwikkelingstraject en een management development programma beschrijven en uitleggen en het belang daarvan aangeven voor medewerker en organisatie.		x		
	1.12	De kandidaat kan de relatie uitleggen tussen instrumenten van personeelsmanagement en loopbaanontwikkeling. *)		x		
2	Organisatie		K	B	T	A
	2.1	De kandidaat kan diverse indelingen van organisaties omschrijven en toelichten. *)	x			
	2.2	De kandidaat kan verschillende typen ondernemingen onderscheiden en omschrijven. *)	x			
	2.3	De kandidaat kan begrippen gerelateerd aan organisatie-indelingen uitleggen. *)		x		
	2.4	De kandidaat kan de samenwerkingsvormen onderscheiden. *)	x			
	2.5	De kandidaat kan het begrip sociaal beleid en de doelstellingen van sociaal beleid omschrijven en in het kader van sociaal beleid een aantal begrippen toelichten. *)		x		
	2.6	De kandidaat kan mogelijke rollen van en taakverdeling tussen afdeling personeelszaken en lijnmanagement uitleggen, als het gaat om voorbereiding, bepaling, uitvoering en ondersteuning van beleid. *)		x		
	2.7	De kandidaat kan de hoofdactiviteiten van de afdeling personeelszaken toelichten. *)		x		
	2.8	De kandidaat kan de verschillende typen doelen van personeelsinformatie onderscheiden. *)	x			

3	Communicatie		K	B	T	A
	3.1	De kandidaat kan omschrijven wat de begrippen communicatie en informatie inhouden en kan aangeven wat het verschil is tussen communicatie (meerzijdig) en informatie (strikt eenzijdig).	x			
	3.2	De kandidaat kan de hoofddoelen en soorten van communicatie beschrijven.*)		x		
	3.3	De kandidaat kan aan de hand van een concrete situatie mogelijke verstoringen in het communicatieproces en de functie van feedback benoemen.		x		
	3.4	De kandidaat kan tekst schrijven in correct Nederlands in een concrete situatie.*)			x	
	3.5	De kandidaat kan een personeelsadvertentie beoordelen.*)		x		
	3.6	De kandidaat kan aan de hand van een concrete situatie voorstellen doen rondom het proces van interne communicatie en gebruik van interne informatie- en communicatiemiddelen.*)			x	
	3.7	De kandidaat kan de verbale en non-verbale communicatie in een (sollicitatie)gesprek beoordelen. Criteria (onder andere): • voorbereiding • luisteren, samenvatten, doorvragen • kernachtige communicatie • gespreksopbouw			x	

Toelichting op toetstermen	
Toetsterm	Toelichting
1.1	Personeelsinstrumenten: • werving en selectie • coaching • diversiteitsbeleid • personeelsbeoordeling • beloning en functiewaardering • functioneringsgesprek • beoordelingsgesprek • loopbaanbeleid • competentie management • opleiding • arbobeleid • verzuimbeleid • re-integratie • outplacement • exit-interview • herstructurering • werkoverleg • beëindiging dienstverband Gevolgen: • motivatie • verzuim • verloop • binding

1.2	Belang van personeelsplanning: • lange, middellange en korte planning • planning op macro-, meso- en microniveau • voordelen van personeelsplanning • bevorderen personeelsmobiliteit • weerstanden tegen personeelsplanning en het wegnemen hiervan Uitgangspunten personeelsplanning: • beleidsplan inclusief sociaal beleid • personeelsverloop • gemiddelde duur dienstverbanden • aard dienstverbanden: vast, tijdelijk, free lance, inhuur, detachering • kinderopvang • uitbesteden • budget • arbeidsmarkt • onderwijs • wetgeving en cao • sociale ontwikkelingen Fasen in de personeelsplanning: • interne gegevens verzamelen (personeelsregistratiesysteem): • personeelsverloop • ziekteverzuim • externe gegevens verzamelen: • CBS • UWV • scholen • Kamer van Koophandel • werkgevers- en werknemersorganisaties • deelplannen (bezettingsplan, opleidingsplan enz.) in samenhang bestuderen • mutaties in kaart brengen • conclusies trekken voor het wervingsplan
1.3	• planbord • IT-middelen: intranet, internetsites, platforms, social media • deeltijdwerk • telewerken • ouderschapsregelingen
1.5	• zuiver verloop • ontslag • natuurlijk verloop
1.6	• ontwikkelen van een werving- en selectieprocedure • adviseren van het management over de werving en selectie • vormen van beleid rond werving- en selectieprocedures • tot stand komen van internetprotocollen met betrekking tot werving en zoeken op sociale media • begrippen: vacature vervangingsvacature, uitbreidingsvacature
1.7	• recht op eerlijke kans • recht op privacy • recht op vertrouwelijke behandeling persoonlijke gegevens • recht op goede procedure • recht op klacht

1.8	• voorbereidingsfase • werving (intern/extern) • selectie • aanstelling • introductie
1.9	• werkclassificatie • inconvenïënten • (uitgebreide) genormaliseerde methode • opbouw van functiewaardering (functie-omschrijving, functie-analyse en functie-indeling) • beoordelingssystemen • 360 graden feedback • beoordelingscriteria • waarderingschalen • beoordelingsprocedure • valkuilen bij beoordelen (waaronder Halo- en Horn-effect) • positieve en negatieve sancties • procedure functioneringsgesprekken • verschillen en overeenkomsten functionerings- en beoordelingsgesprek • competenties • loopbaanontwikkeling
1.10	• mogelijkheden diversiteitsbeleid en inpassing maatregelen • relevante wet- en regelgeving Aandachtsgebieden van diversiteitsbeleid: • werving en selectie • introductie • cultuur • opleiding en training • voorlichting/communicatie bedrijfsbreed • competentie management • subsidies • speciale faciliteiten (bijvoorbeeld gebedsruimtes, kantineproducten)
1.12	• taakverrijking • functieroulatie • kennisuitbreiding • sollicitatie • personeelsplanning • belangstellingsregistratie • potentieelbeoordeling • POP (Persoonlijk OntwikkelPlan) • opleidingen • promotie en demotie • management development • outplacement • loopbaanontwikkelingsplan
2.1	• naar aard en wijze van productie of dienstverlening • naar soort en type productie • naar rechtsvorm • naar bestuursvorm • naar eigenaar • naar formele en informele organisatie

2.2	• handelsondernemingen, bijv. groothandel, winkel, supermarkt, internetwinkel • industriële ondernemingen, bijv. maakindustrie, productiebedrijf • extractieve ondernemingen, bijv. visserij, gaswinning • landbouwondernemingen, bijv. veeteelt, akkerbouw, bollenteelt • dienstverlenende ondernemingen; hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen: • dienstverlening met goederenbeweging, bijv. transportonderneming • dienstverlening met beschikbaar stellen van ruimte, bijv. verhuur bedrijfspanden • overige dienstverlening, bijv. verzekeringsmaatschappij • financiële dienstverlening, bijv. banken
2.3	• platte of horizontale organisatiestructuur • steile organisatiestructuur • omspanningsvermogen • spanwijdte / span of control • mogelijkheden om het omspanningsvermogen te vergroten • bedrijfskolom • bedrijfstak • branche • parallelisatie • specialisatie
2.4	• samenwerkingsovereenkomst • joint venture • holding of concern • franchising • netwerkorganisatie • fusie
2.5	• particulier ondernemingseigendom en paternalisme • ontstaan collectieve arbeidsovereenkomst • arbeidsverhoudingen • empowerment • human resource management • human talent management
2.6	Hiertoe behoren ook de begrippen: • beleidsbepalend • beleidsuitvoerend • beleidsvormend en -voorbereidend • coördinerend en ondersteunend • aanbodgericht • vraaggericht • integraal management • verandermanagement
2.7	• personeelsbeheer: • personeelsvoorziening • personeelsbegeleiding • personeelsontwikkeling • arbeidsverhoudingen en medezeggenschap • arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden
2.8	• operationeel • tactisch • strategisch

3.2	Toelichting hoofddoelen: • informatie vragen/verzamelen • beïnvloeden of veranderen van gedrag of houding Toelichting soorten communicatie: • de manier van communicatie: mondeling of schriftelijk, verbaal of non-verbaal, bijvoorbeeld met afbeeldingen of met lichaamstaal • de vorm van communicatie: formeel of informeel • de personen tussen wie communicatie plaatsvindt: intern of extern
3.4	• het vermijden van onnodig moeilijke woorden • het vervangen hiervan door een eenvoudiger woord of door een korte omschrijving • het bewust omgaan met de lijdende ofwel passieve vorm • het, waar mogelijk, vervangen hiervan door de actieve vorm • opbouw: kort en duidelijk • taalgebruik: toonzetting, geen populair taalgebruik, vermijden van clichézinnen
3.5	Criteria: • logo • functiebenaming • informatie organisatie (aard van de organisatie, afdeling waar de vacature is, vestigingsplaats) • functie-informatie (taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, hiërarchische plaats, carrièremogelijkheden) • functie-eisen • primaire arbeidsvoorwaarden: salaris, provisie, 13de maand, pensioen • secundaire arbeidsvoorwaarden: vakantierechten, studiekostenregeling • sollicitatieprocedure en wijze van solliciteren • taalgebruik
3.6	Interne informatie: • doel van interne informatie • taakinformatie • beheerinformatie • beleidsinformatie • motiverende informatie Interne informatie- en communicatiemiddelen: • introductieboekje • mededelingenbord • ideeën- en klachtenbus • sociaal jaarverslag: wettelijke verplichting • personeelsblad • personeelsbijeenkomst • intranet • weblog

TOETSMATRIJS	
Diplomalijn(en)	Loonadministratie
Diploma('s)	Medewerker Personeelszaken (MPZ®)
Examen	Personeel, Organisatie & Communicatie niveau 3
Versie	4.1
Geldig vanaf	01-09-16
Toetsvorm	online examen
Toetsduur	1,25 uur (75 minuten)
Geslaagd bij	57% van het totaal aantal te behalen punten *)
Toegestane hulpmiddelen	woordenboek rekenmachine

Eindterm		Toetsterm		Taxonomie van Bloom		Vraagsoort **)	Percentage van het totaal aantal te behalen punten ***)
1	Personeel	1.1	Begrip		Gesloten		36-46%
		1.2	Kennis		Gesloten		
		1.3	Kennis		Gesloten		
		1.4	Begrip		Open		
		1.5	Begrip		Open		
		1.6	Kennis		Gesloten		
		1.7	Kennis		Gesloten		
		1.8	Begrip		Open		
		1.9	Begrip		Gesloten		
		1.10	Begrip		Open		
		1.11	Begrip		Open		
		1.12	Begrip		Open		
2	Organisatie	2.1	Kennis		Gesloten		19-29%
		2.2	Kennis		Gesloten		
		2.3	Begrip		Gesloten		
		2.4	Kennis		Gesloten		
		2.5	Begrip		Open		
		2.6	Begrip		Open		
		2.7	Begrip		Open		
		2.8	Kennis		Gesloten		
3	Communicatie	3.1	Kennis		Gesloten		30-40%
		3.2	Begrip		Open		
		3.3	Begrip		Open		
		3.4	Toepassing		Open		
		3.5	Begrip		Open		
		3.6	Toepassing		Open		
		3.7	Toepassing		Open		
Overig	Totaal aantal vragen per kandidaat	24	Aandeel begrip		28%	Aandeel open	50%
			Aandeel toepassing		22%	Aandeel gesloten	50%
			Aandeel kennis		50%		

- *) Iemand met 56,99% van het totaal aantal te behalen punten is niet geslaagd.
- **) Een open vraag is een vraag waarbij een kandidaat zelf een antwoord moet formuleren. Bij een gesloten vraag maakt een kandidaat een keuze uit gegeven opties.
- ***) De percentages kunnen 5% afwijken.

Voor een voorbeeld van door de Associatie gebruikte vraagsoorten, [klik hier](#).