



Toetstermen STIBEX Praktijkdiploma Loonadministratie ---- Communicatie, Personeel en Organisatie

K= kennisvraag, de kandidaat moet één of meerdere begrippen beschrijven, noemen of herkennen, en/of kenmerken, voorbeelden, verschillen of overeenkomsten noemen en beschrijven.

T= Toepassingsvraag, de kandidaat moet de gegevens uit een bepaalde casus op de juiste manier toepassen.

De kandidaat kan...

A. communicatie

- 1.1 ...de volgende begrippen beschrijven: (K)
 - data
 - informatie
 - monoloog
 - dialoog
 - conversatie
 - spiegelen
- 1.2 ...de vier aspecten van een boodschap beschrijven: zakelijk, expressief, relationeel aspect en appellerend. (K)
- 1.3 ...de verschillende kanalen om een boodschap over te brengen beschrijven: zintuigelijk, mechanisch en elektronisch. (K)
- 1.4 ...verschillende gespreksvormen beschrijven en gesprekstechnieken noemen die het gesprek bevorderen. (K)
- 1.5 ...beschrijven hoe je op correcte wijze een telefoongesprek voert. (K)
- 1.6 ...beschrijven hoe je op correcte wijze e-mails en brieven opstelt. (K)
- 1.7 ...verschillende vormen van communicatie kunnen onderscheiden: massacommunicatie, openbare communicatie, metacommunicatie, miscommunicatie. (K)
- 1.8 ...in een casus bepalen welke gespreksvorm wordt gebruikt of gebruikt zou moeten worden, zoals functioneringsgesprek, beoordelingsgesprek of slechtnieuwsgesprek. (T)
- 1.9 ...in een casus bepalen welke gesprekstechniek wordt gebruikt of gebruikt zou kunnen worden om het gesprek te bevorderen. (T)
- 1.10 ...met betrekking tot een gegeven conflictsituatie bepalen hoe er het beste kan worden gehandeld. (T)

B. personeel

Financiële administratie

- 2.1 ...de functies, taken en activiteiten binnen de afdeling financiële administratie beschrijven. (K)
- 2.2 ...de volgende begrippen beschrijven: (K)
- balans
 - begroting
 - jaarrekening
 - journaalpost
 - kasstroomoverzicht
 - kostenplaats
 - winst-en-verliesrekening
 - projectadministratie
- 2.3 ...de wettelijke verplichtingen met betrekking tot financiële administratie beschrijven, waaronder publicatieplicht. (K)
- 2.4 ...beschrijven welke rol automatisering speelt binnen de financiële administratie en HRM, wat de voor- en nadelen zijn en wat het doel is. (K)
- 2.5 ...begrippen rondom automatisering in een casus kunnen herkennen: (T)
- ERP-systeem
 - informatiebeveiliging: softwaremaatregelen, hardwaremaatregelen, fysieke maatregelen, gebruikersmaatregelen
 - lokaal geïnstalleerd of in de 'cloud'

Salarisadministratie

- 2.6 ...de functies, taken en activiteiten binnen de afdeling salarisadministratie beschrijven. (K)
- 2.7 ...de controles beschrijven die voor betaling van het salaris moeten worden uitgevoerd: *shoptime*, *jobtime* en geoorloofde afwezigheid. (K)
- 2.8 ...journaalposten vanuit de salarisadministratie voor de financiële administratie opstellen. (T)

Personeelsadministratie

- 2.9 ...de functies, taken en activiteiten binnen de afdeling personeelsadministratie beschrijven. (K)
- 2.10 ...bepalen welke kennis, vaardigheden en competenties horen bij een bepaalde functie of taak binnen de personeels- en salarisadministratie. (T)

Human Resource Management

- 2.11 ...de geschiedenis van personeelsbeleid vanaf de tweede helft van de 19^e eeuw tot op heden in grote lijnen beschrijven, inclusief de meest recente ontwikkelingen. (K)
- 2.12 ...de rol van het HRM-beleid binnen het organisatiebeleid en de interne en externe invloeden op dit beleid beschrijven. (K)
- 2.13 ...de kandidaat kan de volgende begrippen omschrijven: (K)
- strategische doelstelling
 - tactische doelstelling
 - operationele doelstelling
- 2.14 ...de volgende begrippen rondom HRM kunnen omschrijven: (K)
- harde en zachte (soft) HRM-instrumenten
 - objectieve en subjectieve arbeidsbeleving
- 2.15 ...de uitgangspunten, aandachtspunten en het doel van HRM benoemen. (K)
- 2.16 ...beschrijven hoe de arbeidsbeleving van arbeid en arbeidsomstandigheden gemeten kunnen worden. (K)
- 2.17 ...de vier parameters van de *balanced scorecard* toepassen in een situatie: het financieel perspectief, het klantperspectief, het perspectief van de interne processen en het innovatieperspectief. (T)
- 2.18 ...bepalen hoe de personeelsbehoefte in een bepaalde organisatie ligt, rekening houdend met ontslagen op korte termijn. (T)
- 2.19 ...tactische doelstellingen opstellen voor het personeelsbeleid aan de hand van strategische doelstellingen. (T)
- 2.20 ...operationele doelstellingen opstellen voor het personeelsbeleid aan de hand van strategische doelstellingen. (T)

C. organisatie

- 3.1 ...verschillende ondernemings- en organisatievormen en daarbij behorende kenmerken benoemen. (K)
- 3.2 ...de drie productiefactoren natuur, kapitaal en arbeid omschrijven. (K)
- 3.3 ...de belangrijkste kostensoorten benoemen: grond- en hulpstoffen, duurzame productiemiddelen, grond, arbeid, diensten van derden, belastingen en vermogen/rentekosten. (K)
- 3.4 ...de volgende begrippen beschrijven: (K)
- verticale arbeidsverdeling
 - horizontale arbeidsverdeling
 - F-indeling
 - P-indeling
 - M-indeling
 - G-indeling
- 3.5 ...belangrijke begrippen op het gebied van marketing beschrijven: (K)
- direct marketing
 - marktonderzoek
 - marketingonderzoek
 - marketingplan
 - marketingmix
 - *brandmanagement*
 - *Customer Relationship Management (CRM)*
 - *push-* en *pull*-strategie
- 3.6 ...het begrip functiescheiding beschrijven. (K)
- 3.7 ...motieven voor het verdelen van arbeid benoemen: efficiency, toezicht, sociale en maatschappelijke motieven. (K)
- 3.8 ...in een casus bepalen van wat voor soort organisatiestructuur er sprake is: lijnorganisatie, functionele organisatie, lijn-staforganisatie, matrixorganisatie, projectorganisatie, divisieorganisatie. (K)
- 3.9 ...in een casus herkennen of er voldoende sprake is van functiescheiding. (T)
- 3.10 ...een organogram van een organisatie interpreteren. (T)