

De komende 60 minuten speelt u de rol van de directeur / directrice van het Zeezicht Trainingscentrum van de Nederlands Economische Bank B.V. Hieronder wordt eerst de situatie (het scenario) aan u uitgelegd. Vervolgens komt op bladzijde 5 de bediening aan bod.

Het Scenario

Situatiebeschrijving

Het Zeezicht Trainingscentrum is gevestigd in Kristalmeer aan het gelijknamige meer. Het mooie oude stadje met de luxueuze villa's aan het meer ligt in het grote vakantie- en recreatiegebied Buitenjuweel. De verbinding is gunstig door de nabijheid van de agglomeratie van Amsterdam; Amsterdam en de luchthaven liggen op een uur afstand van het Zeezicht Trainingscentrum.

De Nederlands Economische Bank B. V. (N.E. Bank)

Het Trainingscentrum is onderdeel van de Nederlands Economische Bank B.V. (N.E. Bank), die haar hoofdzetel in Amsterdam heeft. De N.E. Bank is een nationaal en internationaal toonaangevende, vooruitstrevende bank. Haar prestatievermogen berust op een sterke kapitaalbasis en een goede naam in het binnen- en buitenland. De medewerkers worden beschouwd als de waardevolste activa, die in een goed bedrijfsklimaat moeten worden gemotiveerd tot een toekomstgerichte en commerciële instelling.

Het Zeezicht Trainingscentrum ("Zeezicht")

Het nieuwe Zeezicht Trainingscentrum ("Zeezicht") in Kristalmeer werd nog geen 5 maanden geleden voltooid. "Zeezicht" moet naast het verschaffen van kennis aan de leidinggevenden van de N.E. Bank B.V. ook persoonlijke vaardigheden ontwikkelen en de medewerkers motiveren.

"Zeezicht" moet bovendien dienen als ontmoetingsplaats voor vrienden, partners en vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven, de wetenschap, de politiek en de cultuur. Tevens moet het zich ontwikkelen tot een florerend hotelbedrijf voor de betere klassen in de prachtige omgeving van het meer met al haar geneugten.

Het restaurant is ca. 3 maanden geleden geopend en sinds ca. 4 weken worden er seminars gehouden. Het publieke hotel wordt officieel pas over 4 weken geopend, maar deelnemers aan seminars kunnen nu al kamers reserveren.

Uitgangssituatie

In de beginfase van het Zeezicht Trainingscentrum was de heer Centjes directeur. Hij is echter ernstig ziek en kan de leiding van het Trainingscentrum op korte termijn niet op zich nemen. Als zijn (tijdelijke) opvolger hoeft u slechts voor een korte periode de functie als toekomstige directeur/directrice van het Trainingscentrum over te nemen. Als afdelingschef was u tot dusver verantwoordelijk voor de managementopleiding van de N.E. Bank in Amsterdam en neemt u de nieuwe uitdaging in "Zeezicht" graag aan.

Uw taak bestaat uit het leiden van het Trainingscentrum. Daarbij is de coördinatie van het hotel en het congrescentrum, in samenwerking met de N.E. Bank, een van de belangrijkste onderdelen van uw taak. Hoewel u tot dusver geen ervaring heeft met het hotel/restaurantvak, bent u voorlopig tevens verantwoordelijk voor het hotel, tot over 4 weken de nieuwe directrice van het hotel begint.

Uw werkzaamheden omvatten hiermee het managen van het totale "Zeezicht". Drie medewerkers zullen u hierbij terzijde staan.

Uw Taak

Beschrijving van de situatie

U heeft sinds 15 juni de leiding van het Trainingscentrum op u genomen en u heeft zich snel ingewerkt. U bent de afgelopen drie dagen (woensdag tot en met vrijdag) echter in Amsterdam geweest, om de privé- en zakelijke aangelegenheden te regelen die de verandering van uw positie met zich mee hebben gebracht. Het is zodadelijk, in de oefening, maandag 1 juli, 7.00 uur en uw elektronische postbus zit vol met post die u deze week moet verwerken. U en uw medewerkers werken dagelijks van 8.00 - 17.00 uur, waarbij in de pauze van 12.00 - 13.00 uur slechts bij uitzondering afspraken worden gemaakt.

Als directeur/directrice van het Trainingscentrum "Zeezicht" dient u de volgende doelen na te streven:

- probleemloze coördinatie van de onderdelen hotel / seminar / techniek
- positief imago van het centrum
- tevredenheid van de gasten en de deelnemers aan de seminars
- prestaties en motivatie van de medewerkers

Om dit te bereiken moet u de postbus zo veel mogelijk volgens de onderstaande criteria bewerken:

- **Het stellen van prioriteiten**

Bij iedere brief moet u beslissen hoe belangrijk (prioriteit 1) of minder belangrijk (prioriteit 3) de gebeurtenis is voor het Trainingscentrum "Zeezicht". Bovendien heeft u de mogelijkheid om post in een soort "prullenbak" te gooien.

- **Brieven indelen naar onderwerp**

U moet alle brieven indelen naar onderwerp.

- **Afspraken maken**

In deze PC Postbak moet u naar aanleiding van de brieven afspraken maken in de komende week. Hiervoor kunt u gebruik maken van uw eigen agenda en die van uw medewerkers, waarin u de afspraken kunt invoeren.

- **Brieven toewijzen aan een bepaalde persoon**

In deze PC Postbak heeft u drie (fictieve) medewerkers aan wie u de taken kunt delegeren, wanneer u de taak niet zelf kunt c.q. niet zelf wilt uitvoeren:

- Mevrouw Schrijvers, uw secretaresse
- De heer Timmerman, techniek / logistiek
- De heer van Roosteren, seminar / opleiding

Beschrijving van de personen

Mevrouw Schrijvers

Mevrouw Schrijvers is uw privé-secretaresse. Zij is zeer betrouwbaar en neemt haar taken serieus. Zij werkt echter slechts halve dagen van 8.00-12.00 uur. Zij is de "goede ziel" van het Trainingscentrum. Vooral werkzaamheden die in verband staan met het imago van het Trainingscentrum liggen haar goed.

De Heer Timmerman

De heer Timmerman leidt de afdelingen techniek en logistiek. Hij is verantwoordelijk voor de technische uitrusting, de inrichting en de reparaties in het Trainingscentrum. Hij werkt zeer nauwgezet en grondig. Vanaf donderdag heeft hij 3 weken vakantie.

De heer van Roosteren

De heer van Roosteren heeft de leiding over de seminars en opleidingen. Naast een soepel verloop van de seminars is hij verantwoordelijk voor het opzetten van de seminars en de cursussen. 's Ochtends is hij in principe bezig met het organiseren van het lopende seminar, zodat hij dan niet graag andere afspraken heeft.

Mevrouw Breedveld, de heer Smaack en Mevrouw Roems

Mevrouw Breedveld werkt momenteel nog in het "Chesley Hotel" in Rotterdam en treedt pas over 4 weken in dienst als directrice van het Zeezicht Trainingscentrum. Zij is dan verantwoordelijk voor het publieke hotel en zal tevens het gastronomische gedeelte van de seminars voor haar rekening nemen. Op het moment hebben de heer Smaack en mevrouw Roems een deel van haar taken overgenomen. Mevrouw Roems is een competente vakvrouw die niet alleen ervaring heeft op het gebied van roomservice/receptie, maar momenteel ook zorg draagt voor het restaurant, aangezien de heer Smaack zich tot en met woensdag ziek heeft gemeld.

De heer dr. J. Bankert, algemeen directeur en mevrouw Belk, secretariaat

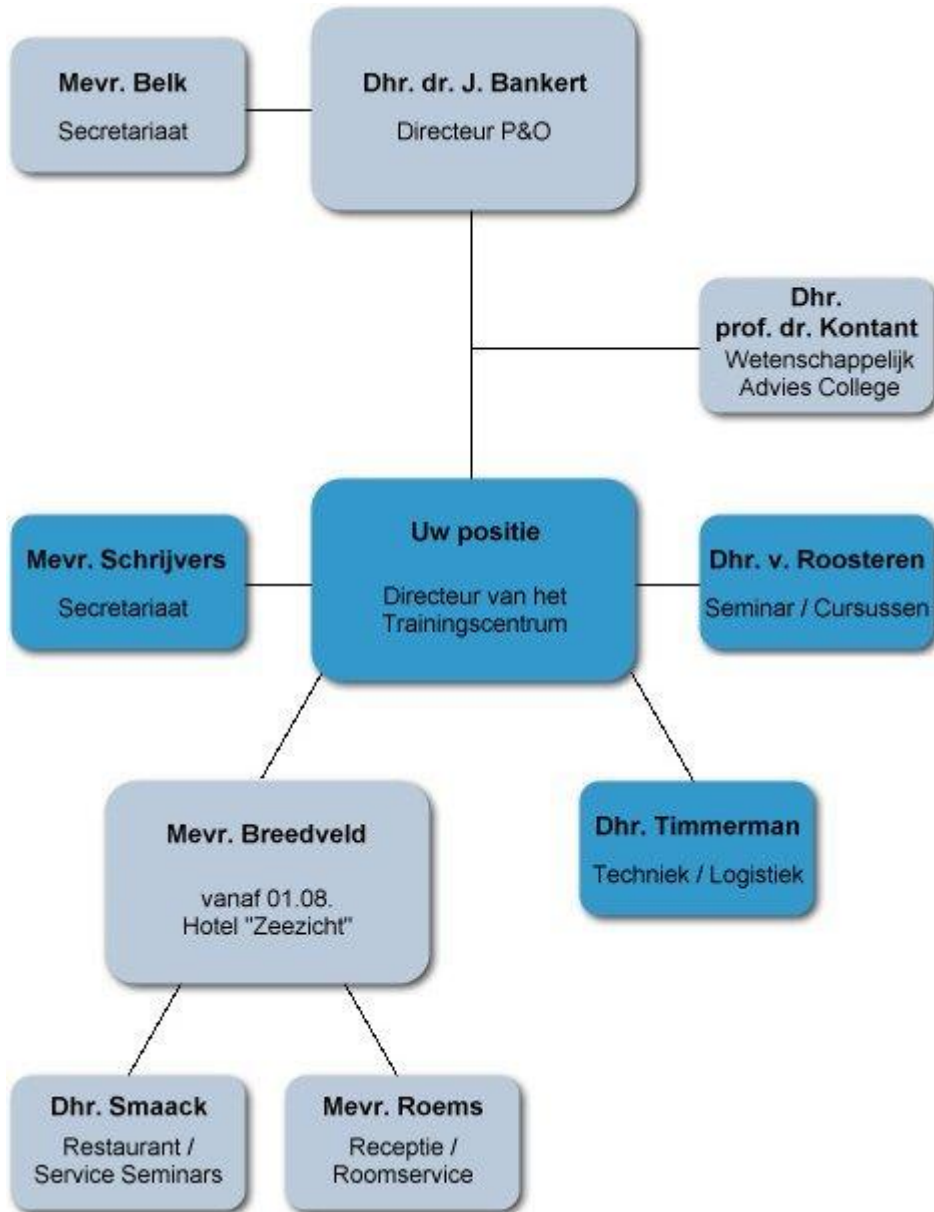
De heer dr. J. Bankert is algemeen directeur van het Zeezicht Trainingscentrum en hij is verantwoordelijk voor het personeel en de opleidingen van de gehele N.E. bank. De heer Bankert werkt op het hoofdkantoor in Amsterdam en voert vaak overleg met u om de gang van zaken te bespreken en om nieuwe ideeën op te doen.

Mevrouw Belk is de "rechterhand" van de heer Bankert. Alle correspondentie verloopt in het algemeen via haar.

Het adviescollege wetenschap

Het adviescollege wetenschap ondersteunt het Zeezicht Trainingscentrum met raad en daad. Dit college bestaat uit bekende wetenschappers, politici en invloedrijke personen uit het bedrijfsleven. Het adviescollege wetenschap moet bij belangrijke beslissingen worden gehoord.

Organisatieschema



Bedieningsinstructie voor de Postbak Zeezicht

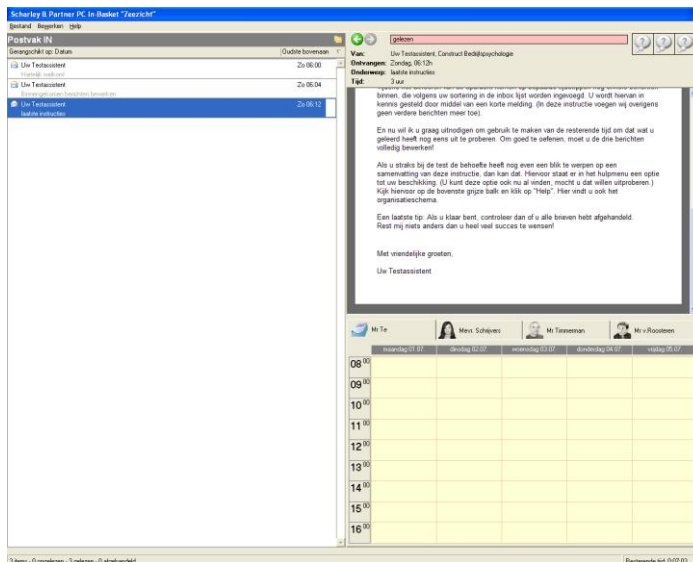
Het doel van deze instructie is u bekend te maken met de vormgeving en de bediening van het programma.

Wij hebben dit programma zo ontworpen dat de bediening voor u zo eenvoudig mogelijk is, of door intuïtie of door ervaring met andere programma's. Voor het begin van de Postbak Zeezicht krijgt u de tijd om met de bediening te oefenen. U heeft dan voldoende tijd om de bediening onder de knie te krijgen door een en ander uit te proberen. In de nu volgende instructie staan enkele essentiële punten, die u moet weten tijdens de test.

Hieronder ziet u het scherm van de Postbak. U ziet dat het scherm uit drie delen bestaat:

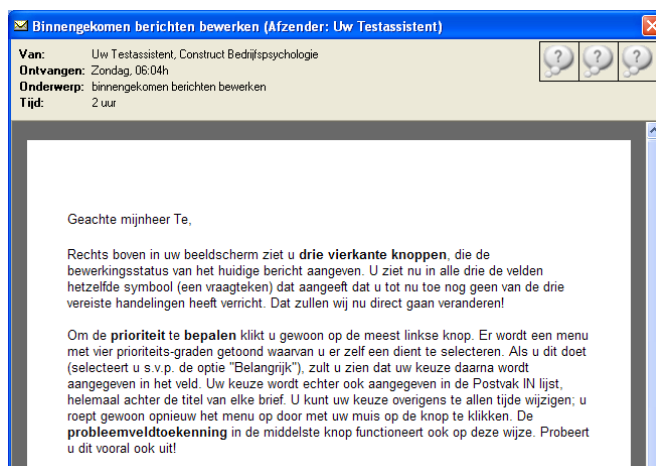
- Links het "Postvak In"
- Rechtsboven een venster waarin de brief gedeeltelijk leesbaar is.
- Rechtsonder de agenda's van uzelf en uw drie collega's.

Fig1: Het gehele scherm



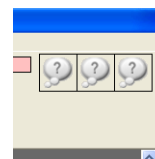
Er zitten meerdere brieven in uw inbox of "Postvak IN" in de linker kolom. De brief die u (rechtsboven) leest is donkerblauw gemarkeerd in het postvak. U verandert van bericht door op een andere regel in het postvak te klikken. U kunt het bericht ook door dubbel te klikken (op de gemarkeerde regel) openen in een eigen venster. Na het lezen kunt u dit venster weer sluiten door op het kruisje links bovenin te klikken.

Fig2: Een geopende brief

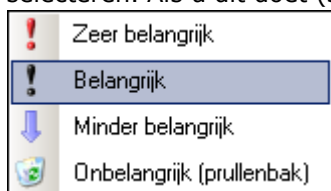


Het is uw taak zoveel mogelijk berichten volledig te bewerken. Dat betekent dat u de **prioriteit van ieder bericht** moet **bepalen**, een **probleemveld** moet **toekennen** aan het bericht en een **afspraak in een agenda** moet **inplannen**. Het is de bedoeling dat u deze afspraak bij de juiste persoon inplant. In de echte oefening krijgt u daarvoor 60 minuten. Rechts onderin het scherm leest u hoeveel tijd u nog heeft.

Rechts boven in uw beeldscherm ziet u **drie vierkante knoppen**, die de beweringsstatus van het huidige bericht aangeven. U ziet eerst in alle drie de velden hetzelfde symbool (een vraagteken) dat aangeeft dat u tot nu toe nog geen van de drie vereiste handelingen heeft verricht. Dit gaat u zelf veranderen!

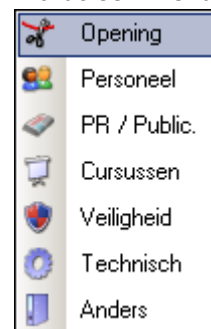


Om de **prioriteit te bepalen** klikt u gewoon op de meest linkse knop. Er wordt een menu met vier prioriteitsgraden getoond waarvan u er zelf een dient te selecteren. Als u dit doet (selecteert u s.v.p. de optie "Belangrijk"),



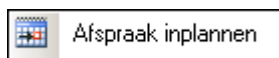
zult u zien dat uw keuze daarna wordt aangegeven in het veld. Uw keuze wordt echter ook aangegeven in de "Postvak In"-lijst, helemaal achter de titel van elke brief. U kunt uw keuze overigens te allen tijde wijzigen; u roept gewoon opnieuw het menu op door met uw muis op de

knop te klikken. De **probleemveldtoekenning** in de middelste knop functioneert ook op deze wijze. Probeer u dit vooral ook uit!

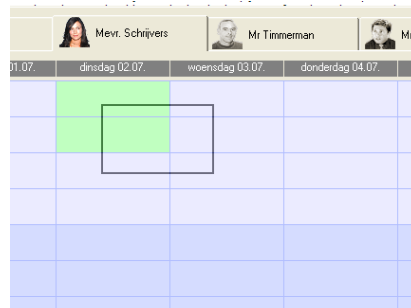


Inplannen van afspraken

Ook voor **het inplannen van een afspraak** onder de derde knop is een menu beschikbaar. Hier heeft u echter geen keuzemogelijkheden. Wanneer u klikt op de optie "Afspraak inplannen", zult u in plaats daarvan een met de muispijl meebewegend kader zien verschijnen. Als u de muispijl met het kader sleept over de agenda, ziet u hoe de agendavelden onder het kader groen of rood worden gemarkeerd, al naar gelang er een afspraak kan worden gemaakt op het betreffende tijdstip



of niet. Ook zult u vaststellen dat er gewisseld wordt tussen uw agenda en die van uw drie medewerkers, als u de muispijl beweegt over de aanduidingen van de tabbladen. Zodra u klikt op een toegestaan agendaveld, verdwijnt het kader om uw muispijl weer en is de afspraak in de agenda vastgelegd. De tijdsduur van de afspraak komt overeen met de bovenaan het bericht aangegeven tijdsduur.



Inplannen van een afspraak gaat dus als volgt:

- Klik op de derde knop.
- Klik op het vakje "Afspraak inplannen".
- Sleep het vakje naar het tabblad van het personeelslid. De agenda van dat personeelslid licht dan op.
- Sleep het vakje over de agenda naar de juiste plek.
- Klik om de afspraak vast te zetten.

U kunt zien dat de afspraak is ingepland via een agendasymbool in de rechterknop. Als u nog eens klikt op dit veld, kunt u vaststellen, dat de menuoptie "Afspraak inplannen" niet meer beschikbaar is. In plaats daarvan zijn er echter twee nieuwe mogelijkheden: "Afspraak wijzigen" en "Afspraak verwijderen". Door een muisklik op de laatste wordt uw zojuist gemaakte afspraak weer verwijderd uit de agenda. Dit geldt trouwens ook voor de eerstgenoemde menu-optie. Hier krijgt uw muispijl echter automatisch weer het kader waarmee u de afspraak meteen weer opnieuw kunt inplannen.

De afspraak die u bij een vorige brief heeft ingepland is in de agenda wit en niet meer blauwgrijs gemarkeerd. Dit gebeurt omdat de afspraak nu niet meer bij de huidige brief hoort. Als u de afspraak in de agenda zou aanklikken - maar doet u dat s.v.p. nog niet - dan zou u weer terug gaan naar het bijbehorende bericht. Dit kan handig zijn als een al geplande afspraak een nieuwe afspraak blokkeert en u in het bijbehorende bericht wilt nakijken of u de al geplande afspraak misschien kunt wijzigen. En als u daarna terug wilt gaan naar het bericht dat u eigenlijk aan het bewerken bent, klikt u gewoon op de groene knop met de naar links wijzende **pijl**.

Als u echter een al geplande afspraak wilt wijzigen of zelfs verwijderen **zonder daarvoor naar het bijbehorende bericht terug te gaan**, klikt u dan met de **rechter** muisknop de betreffende afspraak in de agenda aan en selecteert u de gewenste optie in het menu: u kiest voor "Afspraak wijzigen" of voor "Afspraak verwijderen".

Veranderingen in het "Postvak IN"

Bij het uitvoeren van deze PC Postbak krijgt u natuurlijk te maken met veel berichten. Dan is het wellicht verstandig de "Postvak IN"-lijst te **sorteren** op andere criteria dan de ontvangstdatum. Daartoe hoeft u alleen maar op de licht grijze balk direct onder "Postvak IN" te klikken die begint met "Gerangschikt op": en dan ziet u verschillende sorteeropties. En met een klik op het rechter kopvenster kunt u de volgorde wijzigen.

De lijst van berichten die u ziet aan het begin van de test, is overigens nog niet compleet. Tijdens het uitvoeren van de opdracht komen op bepaalde tijdstippen nog enkele berichten binnen, die volgens uw sortering in de "Postvak IN"-lijst worden ingevoegd. U wordt hiervan in kennis gesteld door middel van een korte melding. Tijdens het maken van de test ziet u gemakkelijk hoever u met elke brief bent. Zodra u iets hebt gedaan met een brief wordt dit vermeld achter de titel van de brief in "Postvak IN".



Als u tijdens de test de behoefte heeft nog even een blik te werpen op een samenvatting van deze instructie, dan kan dat. Hiervoor staat er in het hulpmenu een optie tot uw beschikking. (U kunt deze optie ook nu al vinden, mocht u dat willen uitproberen.) Kijk hiervoor op de bovenste grijze balk en klik op "Help". Hier vindt u de instructie (samenvatting), het scenario en het organisatieschema.

Twee laatste tips:

1. Gebruik de tijd die u krijgt om te oefenen goed om de Postbak te leren kennen.
2. Als u klaar bent met de Postbak, controleer dan of u alle veertig brieven hebt afgehandeld.

Heel veel succes!