

HOOFDSTUK	1	MANAGEMENT EN ORGANISEREN	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Manager en managen	14
	1.3.	Het managementproces	16
	1.4.	Personeelsmanagement	18
	1.5.	De 3 niveaus van het management	21
	1.6.	Verticale en horizontale arbeidsverdeling	24
	1.7.	Het organogram	29
	1.8.	De formele en informele organisatie	32
	1.9.	Omspanningsvermogen en spanwijdte	34
	1.10.	Omspanningsvermogen en spanwijdte in evenwicht met elkaar	36
	1.11.	Begrippen en case	39
HOOFDSTUK	2	MANAGEMENT EN LEIDINGGEVEN	43
	2.1.	Inleiding	43
	2.2.	Wat is leidinggeven?	43
	2.3.	4 typen organisatieculturen	56
	2.4.	Leiderschapsstijlen	57
	2.5.	Instrumenten voor de leidinggevende	66
	2.6.	Begrippen en case	72
HOOFDSTUK	3	COMMUNICATIEVE EN SOCIALE VAARDIGHEDEN	75
	3.1.	Inleiding	75
	3.2.	Communicatie	75
	3.3.	Communicatiedoelen	78
	3.4.	Ontwikkelen van communicatieve vaardigheden	79
	3.5.	Bedrijfsregels en bedrijfsprocedures	82
	3.6.	Omgaan met conflicten	83
	3.7.	Gespreksvormen	90
	3.8.	Opdrachten en instructies geven	94
	3.9.	Werkoverleg	99
	3.10	Begrippen en case	106
HOOFDSTUK	4	MOTIVEREN VAN MEDEWERKERS	111
	4.1.	Inleiding	111
	4.2.	Motiveren	111
	4.3.	Motiveren en leidinggeven	119
	4.4.	Controleren en motiveren	124
	4.5.	Coachen in beïnvloedingsstrategieën	129
	4.6.	Begrippen en case	131



HOOFDSTUK	5	WERVING EN SELECTIE	133
	5.1.	Inleiding	133
	5.2.	Personeelsbezetting	133
	5.3.	Werving	136
	5.4.	Selectie van personeel	156
	5.5.	Voorselectie sollicitatiebrieven	157
	5.6.	Selectie sollicitatiebrieven	158
	5.7.	Afronding brievenselectie	160
	5.8.	Sollicitatiegesprek	163
	5.9.	STARR-methode	171
	5.10	Selectie	173
	5.11.	Minder voorkomende selectiemethoden	177
	5.12.	Wetgeving en sollicitatiecode	177
	5.13.	Begrippen en case	179
HOOFDSTUK	6	ARBEIDSOVEREENKOMST	181
	6.1.	Inleiding	181
	6.2.	De verschillende vormen van arbeidsovereenkomsten en de VOG	183
	6.3.	Het beëindigen van de arbeidsovereenkomst (ontslag)	192
	6.4.	De proeftijd en andere bedingen in de arbeidsovereenkomst	198
	6.5.	De arbeidsvoorwaarden	204
	6.6.	De collectieve arbeidsovereenkomst (cao)	208
	6.7.	Begrippen en case	211
HOOFDSTUK	7	VERZUIM	215
	7.1.	Inleiding	215
	7.2.	De oorzaken van verzuim	217
	7.3.	Het voorkomen van verzuim	221
	7.4.	Langdurig ziekteverzuim en de wet verbetering poortwachter	222
	7.5.	De arbowet, arbeidstijdenwet en het arbeidstijdenbesluit	225
	7.6	Begrippen en case	234
HOOFDSTUK	8	DE HRM-CYCLUS (FUNCTIONEREN EN BEOORDELEN)	237
	8.1.	Inleiding	237
	8.2.	Het planningsgesprek	239
	8.3.	Het functioneringsgesprek	240
	8.4.	Het beoordelingsgesprek	249
	8.5.	Het personeelsdossier	258
	8.6.	Begrippen en case	261



HOOFDSTUK	9	OPLEIDEN VAN MEDEWERKERS	263
	9.1.	Inleiding	263
	9.2.	Opleidingsbehoefte of opleidingsnoodzaak	263
	9.3.	Het opleidingsplan	267
	9.4.	Opleidingsmogelijkheden	269
	9.5.	Effecten meten van trainingen en cursussen	272
	9.6.	Evalueren of de doelstellingen zijn behaald	275
	9.7.	Begrippen en case	277
HOOFDSTUK	10	PERSONEELSPLANNING	281
	10.1.	Inleiding	281
	10.2.	De personeelsplanning	281
	10.3.	Planning op de korte termijn en op de lange termijn	286
	10.4.	Het personeelsbezettingsplan	296
	10.5.	Begrippen en case	302
BIJLAGE	1	Rollenspel sollicitatiegesprek	307
BIJLAGE	2	CAO artikel 8 vakantie	308
BIJLAGE	3	De arbeidstijdenwet	310