

Inhoudsopgave

DEEL A Introductie

HOOFDSTUK 1 KENNISMAKEN MET DE FUNCTIE VAN LEIDINGGEVENDE	19
1.1 Inleiding	19
1.2 Doelstellingen	19
1.3 Leidinggeven op verschillende niveaus en manieren	20
1.4 Manieren van begeleiden van medewerkers	22
1.5 Taken en verantwoordelijkheden van de leidinggevende	24
1.6 Plannen en organiseren van werkzaamheden	30
1.7 Waaruit bestaat de juiste beroepshouding van een leidinggevende?	33
1.8 Begrippen	36
1.9 Eindopdracht	37

DEEL B P3/P4-K2-W3 Voert formele gesprekken

HOOFDSTUK 2 GESPREKSTECHNIEKEN	45
2.1 Inleiding	45
2.2 Doelstellingen	45
2.3 Communicatie en communicatietechnieken	46
2.4 Het communicatieproces	50
2.5 Communicatieve vaardigheden	53
2.6 Gespreksdoelen	58
2.7 Begrippen	61
2.8 Eindopdracht	62
HOOFDSTUK 3 VERGADEREN EN OVERLEGGEN: HET WERKOVERLEG	63
3.1 Inleiding	63
3.2 Doelstellingen	63
3.3 Soorten vergaderingen	64
3.4 Criteria voor effectief en efficiënt werkoverleg	66
3.5 Begrippen	76
3.6 Eindopdracht	77
HOOFDSTUK 4 SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT	79
4.1 Inleiding	79
4.2 Doelstellingen	79
4.3 Samenwerken in een team	80
4.4 Werkstijlen en teamrollen	81
4.5 Omgaan met culturele diversiteit in een team	83
4.6 Inzicht in je eigen bijdrage aan het team	86
4.7 Teamontwikkeling en teamspirit	91
4.8 Zelfsturende teams	94
4.9 Kwaliteitsverbetering op basis van PDCA-model	95
4.10 Begrippen	97
4.11 Eindopdracht	98

HOOFDSTUK 5 OMGAAN MET CONFLICTEN IN EEN TEAM	101
5.1 Inleiding	101
5.2 Doelstellingen	101
5.3 Meningsverschil of conflict	102
5.4 Oorzaken van conflicten	103
5.5 Voor- en nadelen van verschillende conflictstijlen	104
5.6 Conflicthantering	106
5.7 Begrippen	111
5.8 Eindopdracht	112

HOOFDSTUK 6 FUNCTIONERINGS- EN BEOORDELINGSGESPREKKEN HOUDEN	113
6.1 Inleiding	113
6.2 Doelstellingen	113
6.3 Het functioneringsgesprek	114
6.4 Het beoordelingsgesprek	120
6.5 Begrippen	127
6.6 Eindopdracht	128

DEEL C P3/P4-K2-W2 Instrueert en begeleidt nieuwe collega's, stagiairs en/of vrijwilligers

HOOFDSTUK 7 HET BEGELEIDEN VAN MEDEWERKERS	133
7.1 Inleiding	133
7.2 Doelstellingen	133
7.3 Instructies en opdrachten: overeenkomsten en verschillen	134
7.4 Instructies geven	135
7.5 Enkelvoudige en samengestelde opdrachten geven	137
7.6 Motiveren van medewerkers	139
7.7 Evalueren	142
7.8 Feedback	142
7.9 Reflecteren	148
7.10 Opstellen van een begeleidingsplan	151
7.11 Opstellen van een ontwikkelplan: employability	152
7.12 Begrippen	155
7.13 Eindopdracht	156

DEEL D P3/P4-K2-W1 PLANT EN VERDEELT DE WERKZAAMHEDEN

HOOFDSTUK 8 OPSTELLEN VAN EEN FUNCTIEBESCHRIJVING	159
8.1 Inleiding	159
8.2 Doelstellingen	159
8.3 Personeelsbehoefte bepalen: van taakvorming naar functiebeschrijving	160
8.4 Handboek functie-indeling	164
8.5 Begrippen	173
8.6 Eindopdracht	174

HOOFDSTUK 9 WERVEN VAN PERSONEEL	175
9.1 Inleiding	175
9.2 Doelstellingen	175
9.3 Stappenplan: werven van personeel	176
9.4 Begrippen	188
9.5 Eindopdracht	189

HOOFDSTUK 10 SELECTEREN VAN PERSONEEL	191
10.1 Inleiding	191
10.2 Doelstellingen	191
10.3 Stappenplan: selecteren van personeel	192
10.4 Begrippen	209
10.5 Eindopdracht	210
HOOFDSTUK 11 WETTELIJK KADER: ARBEIDSRECHT EN SOCIALE ZEKERHEID	211
11.1 Inleiding	211
11.2 Doelstellingen	211
11.3 Het arbeidsrecht	212
11.4 Sociale zekerheid	241
11.5 Sociale voorzieningen	249
11.6 Begrippen	252
11.7 Eindopdracht	253
HOOFDSTUK 12 INTRODUCEREN EN INWERKEN VAN EEN NIEUWE COLLEGA	255
12.1 Inleiding	255
12.2 Doelstellingen	255
12.3 Arbeidscontract tekenen	256
12.4 Personeelsdossier aanmaken	257
12.5 De werknemer aanmelden bij de Belastingdienst	259
12.6 Introduceren nieuwe medewerker	259
12.7 Inwerken nieuwe medewerker	262
12.8 Begrippen	263
12.9 Eindopdracht	264
HOOFDSTUK 13 WERKROOSTERS MAKEN	265
13.1 Inleiding	265
13.2 Doelstellingen	266
13.3 Bepalen van de kwantitatieve personeelsbehoefte	266
13.4 Bepalen van de kwalitatieve personeelsbehoefte	273
13.5 Het werkrooster en wet- en regelgeving	274
13.6 Personeelsbudget en personeelskosten	276
13.7 Het werkrooster en de drie V's	282
13.8 Stappenplan voor het maken van een werkrooster	287
13.9 Begrippen	296
13.10 Eindopdracht	297

DEEL E PRAKTIJKOPDRACHT KERNTAAK 2: GEEFT LEIDING

PRAKTIJKOPDRACHT P3/P4-K2: GEEFT LEIDING	301
Deelopdracht 1: Solliciteren naar de functie van leidinggevende	303
Deelopdracht 2: Planning en organisatie	303
Deelopdracht 3: Personeelsbehoefte bepalen	304
Deelopdracht 4: Personeel aannemen	304
Deelopdracht 5: Werkoverleg voeren	305
Deelopdracht 6: Instructies geven aan medewerkers en medewerkers begeleiden	306
Deelopdracht 7: Evaluatiegesprekken voeren met medewerkers	306
Deelopdracht 8: Beoordelingsgesprek voeren met docent/manager/opdrachtgever	306