

INHOUDSOPGAVE

BLZ

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	B1-K5-W6 VOERT INTERN 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 een effectief en efficiënt werkoverleg 66
	3.5	Begrippen 77
	3.6	Eindopdracht 78
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 in een team 81
	4.5	Omgaan met culturele diversiteit in een team 83
	4.6	Inzicht in je eigen bijdrage aan een 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 B1-K5-W5 BEGELEIDT EN STUURT MEDEWERKERS AAN

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 B1-K5-W2 PLANT EN VERDEELT WERKZAAMHEDEN

HOOFDSTUK	8	OPSTELLEN VAN DE 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

PRAKTIJKOPDRACHT KERNTAAK 5 (GEDEELTE): 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