

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	DE LEIDINGGEVENDE EN HET OPERATIONEEL PLAN	15
	1.1.	Inleiding/doelstellingen	15
	1.2.	Taken van een leidinggevende	17
	1.3.	Dilemma's voor een leidinggevende	18
	1.4.	Onderzoeksvaardigheden	19
	1.5.	Ontwikkelingen en trends in operationeel plan	23
	1.6.	Praktijk/examenopdracht: Het operationeel plan	25
HOOFDSTUK	2	OPERATIONEEL PLAN EN INTERN ONDERZOEK: DE ORGANISATIE	27
	2.1.	Inleiding/doelstellingen	27
	2.2.	Algemene bedrijfsgegevens	27
	2.3.	Personeel en organisatie	34
HOOFDSTUK	3	OPERATIONEEL PLAN: INTERN ONDERZOEK: DE BEDRIJFSFORMULE	35
	3.1.	Inleiding/doelstellingen	35
	3.2.	Product	37
	3.3.	Prijs	38
	3.4.	Promotie (presentatie)	39
	3.5.	Plaats	43
	3.6.	Personeel	45
HOOFDSTUK	4	OPERATIONEEL PLAN: EXTERN ONDERZOEK: HET MARKETING-NETWERK	47
	4.1.	Inleiding/doelstellingen	47
	4.2.	Afnemers	49
	4.3.	Concurrenten	57
	4.4.	Omgevingsfactoren	61
HOOFDSTUK	5	OPERATIONEEL PLAN: SWOT ANALYSE, DOELSTELLING EN STRATEGIE	65
	5.1.	Inleiding/doelstellingen	65
	5.2.	Canvas-model en/of SWOT-analyse	65
	5.3.	Doelstelling en strategie	69
HOOFDSTUK	6	OPERATIONEEL PLAN: ORGANISATIE, ACTIVITEITEN EN BEGROTING	73
	6.1.	Het activiteitenplan (volgorde taken/activiteiten)	73
	6.2.	De (voorlopige) begroting	75
HOOFDSTUK	7	PRESENTATIE EN EVALUATIE VAN HET OPERATIONEEL PLAN	77
	7.1.	Inleiding/doelstellingen	77
	7.2.	Schriftelijke presentatie (plan, rapport, werkstuk)	77
HOOFDSTUK	8	PRAKTIJKOPDRACHT: HET MAKEN VAN EEN OPERATIONEEL PLAN	81
HOOFDSTUK	9	AANSTURING UITVOERING OPERATIONEEL PLAN	87
	9.1.	Inleiding/doelstellingen	87
	9.2.	Werkoverleg	87
	9.3.	Gesprekken	89

HOOFDSTUK	10	E-COMMERCE	91
	10.1.	Inleiding/doelstellingen	91
	10.2.	Marketing en e-commerce	91
	10.3.	Website	93
	10.4.	Communiceren via social media	96
HOOFDSTUK	11	INLEIDING PERSONEELSMANAGEMENT	99
	11.1.	Managen: 'organiseren en leidinggeven'	99
	11.2.	Het managementproces	100
	11.3.	Begrippen	103
	11.4.	Oefenopgave	104
HOOFDSTUK	12	DE ORGANISATIE VAN HET BEDRIJF	105
	12.1.	Invloeden van buiten het bedrijf (extern)	105
	12.2.	Het organogram	107
	12.3.	De formele en informele organisatie	110
	12.4.	Begrippen	113
	12.5.	Oefenopgave	114
HOOFDSTUK	13	HET ARBEIDSRECHT	115
	13.1.	Inleiding	115
	13.2.	Het arbeidsrecht	117
	13.3.	Het arbeidsvoorwaardenreglement (AVR)	132
	13.4.	Het bedrijfsreglement	135
	13.5.	De arbeidsovereenkomst: burgerlijk wetboek boek 7 arbeidsrecht	139
	13.6.	Begrippen	146
	13.7.	Oefenopgave	147
HOOFDSTUK	14	DE PERSONEELSBEOEFTE	149
	14.1.	De functiebeschrijving	149
	14.2.	Register referentiefuncties horeca	153
	14.3.	Het personeelsbudget	154
	14.4.	Begrippen	161
	14.5.	Oefenopgave	162
HOOFDSTUK	15	DE PERSONEELSPLANNING	163
	15.1.	Inleiding	163
	15.2.	Doelstellingen	163
	15.3.	Bepalen van de kwantitatieve behoefte	164
	15.4.	Bepalen van de kwalitatieve behoefte	169
	15.5.	Het werkrooster en regelgeving	171
	15.6.	Het stappenplan van een werkrooster	175
	15.7.	Begrippen	179
	15.8.	Oefenopgave	180
HOOFDSTUK	16	BEGROTEN	181
	16.1.	Inleiding	181
	16.2.	Doelstellingen	181
	16.3.	Cijfers uit het verleden	182
	16.4.	Begrotingen voor de toekomst	183
	16.5.	Samenvatting en begrippen	185
	16.6.	Opdrachten	187

HOOFDSTUK	17	AFZET, OMZET, IWO, VOORCALCULATIE & NACALCULATIE	191
	17.1.	Inleiding	191
	17.2.	Doelstellingen	191
	17.3.	Verwachte IWO / omzet (goederen/diensten)	192
	17.4.	Verwachte inslag / omzet (eten/drinken)	194
	17.5.	Opdrachten	199
HOOFDSTUK	18	PERSONELE KOSTEN	203
	18.1.	Inleiding	203
	18.2.	Doelstellingen	203
	18.3.	Lonen	204
	18.4.	Bruto minimum (jeugd)loon	204
	18.5.	Nettoloon werknemer	205
	18.6.	Bruto-brutoloon werkgever	208
	18.7.	Van loonkosten naar personeelskosten	210
	18.8.	Exploitatiebegroting	210
	18.9.	Samenvatting en begrippen	211
	18.10.	Opdrachten	213
HOOFDSTUK	19	FINANCIËLE KOSTEN	215
	19.1.	Inleiding	215
	19.2.	Doelstellingen	215
	19.3.	Rentekosten en aflossen	216
	19.4.	De hypothecaire lening	217
	19.5.	De banklening	219
	19.6.	Bankrekening courantkrediet	221
	19.7.	Crediteuren	222
	19.8.	Crowd funding	223
	19.9.	Samenvatting en begrippen	225
	19.10.	Opdrachten	225
HOOFDSTUK	20	COMMERCIEËLE KOSTEN	227
	20.1.	Inleiding	227
	20.2.	Doelstellingen	227
	20.3.	Offline commerciële kosten	228
	20.4.	Online commerciële kosten	230
HOOFDSTUK	21	RESULTATEN & ONDERNEMINGSVORMEN	233
	21.1.	Inleiding	233
	21.2.	Doelstellingen	233
	21.3.	Verwachte nettowinst en belasting	234
	21.4.	Persoonlijke ondernemingsvormen eenmanszaak (EMZ)	235
HOOFDSTUK	22	TOTAALOPDRACHT: BEGROTEN VAN FINANCIËN	237
	22.1.	Opdrachtoomschrijving	237
	22.2.	Deelopdrachten	238
HOOFDSTUK	23	KOSTPRIJS EN DIRECTE / INDIRECTE KOSTEN	243
	23.1.	Inleiding	243
	23.2.	Doelstellingen	243
	23.3.	Directe en indirecte kosten	243
	23.4.	Kosten verbijzonderingsmethoden	244

HOOFDSTUK	24	INLEIDING BEWAKEN FINANCIËN	245
	24.1.	Inleiding bewaken	245
	24.2.	Doelstellingen	245
	24.3.	Resultaten, doelen en adviezen	245
HOOFDSTUK	25	FINANCIËLE ADMINISTRATIE VAN EEN BEDRIJF / AFDELING	247
	25.1.	Inleiding	247
	25.2.	Doelstellingen	247
	25.3.	Inventarislijst	247
	25.4.	De balans	248
HOOFDSTUK	26	ANALYSE VAN DE BALANS	251
	26.1.	Inleiding	251
	26.2.	Doelstellingen	251
	26.3.	Actieve en passieve financiering	252
	26.4.	De liquiditeitsbalans	253
	26.5.	De financiering van een onderneming	256
HOOFDSTUK	27	ANALYSE VAN DE RESULTATENREKENING	257
	27.1.	Samenvatting en begrippen	257
	27.2.	Opdrachten	257
HOOFDSTUK	28	DE HORECA ADMINISTRATIE: GOEDERENSTROOM EN VERBRUIKSBEPALING	261
	28.1.	Inleiding	261
	28.2.	Inkoop en verkoop	261
	28.3.	Btw in de horeca	265
	28.4.	Gecombineerde btw berekeningen	266
	28.5.	Administratieve verwerking van de inkoop en de verkoop	267
	28.6.	Leveringen vanuit het magazijn aan de keuken en correctie- boekingen	268
	28.7.	Samenvatting	271
HOOFDSTUK	29	LEIDERSCHAP	273
	29.1.	Eisen aan de leidinggevende	273
	29.2.	Begrippen	276
	29.3.	Oefenopgave	277
HOOFDSTUK	30	LEIDERSCHAPSSTIJLEN	279
	30.1.	Leiderschap volgens Lewin, Lippitt en White	279
	30.2.	Begrippen	281
HOOFDSTUK	31	LEIDINGGEVEN AAN EEN MEDEWERKER	283
	31.1.	Non-verbale en verbale communicatie	283
	31.2.	Bedrijfsregels en bedrijfsprocedures	283
	31.3.	Conflicthantering	285
	31.4.	Opdrachten en instructies geven	289
	31.5.	Motiveren van medewerkers	292
	31.6.	Begrippen	295
	31.7.	Oefenopgave	296
HOOFDSTUK	32	LEIDINGGEVEN AAN EEN TEAM (WERKOVERLEG)	297
	32.1.	Werkoverleg	297
	32.2.	Begrippen	301
	32.3.	Oefenopgave	302

HOOFDSTUK	33	FORMELE INTERNE GESPREKSVORMEN	303
	33.1.	Inleiding	303
	33.2.	Doelstellingen	303
	33.3.	Formeel en informeel	303
	33.4.	Functioneringsgesprek	306
	33.5.	Beoordelingsgesprek	315
	33.6.	Employability	320
	33.7.	Begrippen	322
HOOFDSTUK	34	NIEUW PERSONEEL AANNEMEN	323
	34.1.	Werving	323
	34.2.	Begrippen	333
HOOFDSTUK	35	SELECTIE VAN PERSONEEL	335
	35.1.	Selectie sollicitatiebrieven	335
	35.2.	Sollicitatiegesprek	340
	35.3.	STARR-methode	346
	35.4.	Begrippen	348
HOOFDSTUK	36	INTRODUCTIE EN INWERKEN	349
	36.1.	Inleiding	349
	36.2.	Doelstellingen	349
	36.3.	Introductieprogramma	350
	36.4.	Inwerkprogramma	352
	36.5.	Ontslag	353
	36.6.	Begrippen	355
HOOFDSTUK	37	SOCIALE ZEKERHEID	357
	37.1.	Sociale verzekeringen	357
	37.2.	Sociale voorzieningen	361
	37.3.	Begrippen	363