

Inhoudsopgave

BLZ

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Management en organiseren	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	16
1.3 Manager en managen	16
1.4 Het managementproces	18
1.5 Personeelsmanagement	20
1.6 De operationeel manager en missie/visie/strategie	24
1.7 Taken van een leidinggevende	26
1.8 Dilemma's voor een leidinggevende	27
1.9 De leidinggevende en kwaliteitszorg	29
1.10 Kwaliteit, kpi, balanced scorecard	31
1.11 De drie niveaus van het management	35
1.12 Verticale en horizontale arbeidsverdeling	38
1.13 Het organogram	43
1.14 De formele en informele organisatie	47
1.15 Omspanningsvermogen en spanwijdte	48
1.16 Omspanningsvermogen en spanwijdte in evenwicht met elkaar	50
1.17 Begrippen	53
1.18 Eindopdrachten	54
 Hoofdstuk 2 Management en leidinggeven	 57
2.1 Inleiding	57
2.2 Doelstellingen	58
2.3 Wat is leidinggeven?	58
2.4 Vier typen organisatieculturen	70
2.5 Leiderschapsstijlen	71
2.6 Instrumenten voor de leidinggevende	80
2.7 Begrippen	88
2.8 Eindopdrachten	89
 Hoofdstuk 3 Communicatieve en sociale vaardigheden	 91
3.1 Inleiding	91
3.2 Doelstellingen	91
3.3 Communicatie	92
3.4 Communicatiedoelen	94
3.5 Ontwikkelen van communicatieve vaardigheden	96
3.6 Bedrijfsregels en bedrijfsprocedures	100
3.7 Omgaan met conflicten	101
3.8 Gespreksvormen	108
3.9 Opdrachten en instructies geven	113
3.10 Werkoverleg	119
3.11 Begrippen	128
3.12 Eindopdrachten	129

Hoofdstuk 4 Motiveren van medewerkers	133
4.1 Inleiding	133
4.2 Doelstellingen	133
4.3 Motiveren	133
4.4 Motiveren en leidinggeven	141
4.5 Controleren en motiveren	146
4.6 Coachen in beïnvloedingsstrategieën	151
4.7 Begrippen	154
4.8 Eindopdrachten	155
 Hoofdstuk 5 Werving en selectie	 157
5.1 Inleiding	157
5.2 Doelstellingen	157
5.3 Personeelsbezetting	158
5.4 Werving	161
5.5 Selectie van personeel	182
5.6 Voorselectie sollicitatiebrieven	183
5.7 Selectie sollicitatiebrieven	184
5.8 Afronding brievenselectie	186
5.9 Sollicitatiegesprek	189
5.10 STARR-methode	198
5.11 Selectie	200
5.12 Minder voorkomende selectiemethoden	203
5.13 Wetgeving en sollicitatiecode	203
5.14 Begrippen	205
5.15 Eindopdrachten	206
 Hoofdstuk 6 Arbeidsovereenkomst	 207
6.1 Inleiding	207
6.2 Doelstellingen	209
6.3 De verschillende vormen van arbeidsovereenkomsten en de VOG	209
6.4 Het beëindigen van de arbeidsovereenkomst (ontslag)	219
6.5 De proeftijd en andere bedingen in de arbeidsovereenkomst	225
6.6 De arbeidsvoorwaarden	231
6.7 De collectieve arbeidsovereenkomst (cao)	236
6.8 Begrippen	239
6.9 Eindopdrachten	240
 Hoofdstuk 7 Verzuim	 245
7.1 Inleiding	245
7.2 Doelstellingen	247
7.3 De oorzaken van verzuim	248
7.4 Het voorkomen van verzuim	252
7.5 Langdurig ziekteverzuim en de wet verbetering poortwachter	253
7.6 De arbowet, arbeidstijdenwet en het arbeidstijdenbesluit	257
7.7 Begrippen	266
7.8 Eindopdrachten	266

Hoofdstuk 8 De HRM-Cyclus (functioneren en beoordelen)	269
8.1 Inleiding	269
8.2 Doelstellingen	271
8.3 Het planningsgesprek	271
8.4 Het functioneringsgesprek	272
8.5 Het beoordelingsgesprek	281
8.6 Het personeelsdossier	294
8.7 Begrippen	297
8.8 Eindopdracht	298

Hoofdstuk 9 Opleiden van medewerkers	299
9.1 Inleiding	299
9.2 Doelstellingen	299
9.3 Opleidingsbehoefte of opleidingsnoodzaak	299
9.4 Het opleidingsplan	303
9.5 Opleidingsmogelijkheden	305
9.6 Effecten meten van trainingen en cursussen	308
9.7 Evalueren of de doelstellingen zijn behaald	311
9.8 Begrippen	313
9.9 Eindopdracht	314

Hoofdstuk 10 Personeelsplanning	317
10.1 Inleiding	317
10.2 Doelstellingen	317
10.3 De personeelsplanning	317
10.4 Planning op de korte termijn en op de lange termijn	322
10.5 Het personeelsbezettingsplan	332
10.6 Begrippen	339
10.7 Eindopdracht	340

Hoofdstuk 11 Presenteren van managementinformatie	343
11.1 Inleiding/doelstellingen	343
11.2 Schriftelijke presentatie (plan, rapport, werkstuk)	343
11.3 Mondelinge presentatie	347
11.4 Evalueren en reflecteren	351

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Het personeelsplan	355
Praktijkopdracht 2 Inplannen van het personeel	363
Praktijkopdracht 3 Leidinggeven	375

Deel C Bijlagen

Bijlage 1 Rollenspel sollicitatiegesprek	381
Bijlage 2 CAO artikel 8 vakantie	382
Bijlage 3 De arbeidstijdenwet	384