

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	30
1.11 De drie niveaus van het management	34
1.12 Verticale en horizontale arbeidsverdeling	37
1.13 Het organogram	42
1.14 De formele en informele organisatie	46
1.15 Omspanningsvermogen en spanwijdte	47
1.16 Omspanningsvermogen en spanwijdte in evenwicht met elkaar	49
1.17 Begrippen	52
1.18 Eindopdrachten	53
 Hoofdstuk 2 Management en leidinggeven	 55
2.1 Inleiding	55
2.2 Doelstellingen	56
2.3 Wat is leidinggeven?	56
2.4 Vier typen organisatieculturen	68
2.5 Leiderschapsstijlen	69
2.6 Instrumenten voor de leidinggevende	78
2.7 Begrippen	84
2.8 Eindopdracht	85
 Hoofdstuk 3 Communicatieve en sociale vaardigheden	 87
3.1 Inleiding	87
3.2 Doelstellingen	87
3.3 Communicatie	88
3.4 Communicatiedoelen	90
3.5 Ontwikkelen van communicatieve vaardigheden	92
3.6 Bedrijfsregels en bedrijfsprocedures	96
3.7 Omgaan met conflicten	97
3.8 Gespreksvormen	104
3.9 Opdrachten en instructies geven	109
3.10 Werkoverleg	114
3.11 Begrippen	122
3.12 Eindopdracht	123

Hoofdstuk 4 Motiveren van medewerkers	127
4.1 Inleiding	127
4.2 Doelstellingen	127
4.3 Motiveren	127
4.4 Motiveren en leidinggeven	135
4.5 Controleren en motiveren	140
4.6 Coachen in beïnvloedingsstrategieën	145
4.7 Begrippen	148
4.8 Eindopdracht	149
 Hoofdstuk 5 Werving en selectie	 151
5.1 Inleiding	151
5.2 Doelstellingen	151
5.3 Personeelsbezetting	152
5.4 Werving	155
5.5 Selectie van personeel	176
5.6 Voorselectie sollicitatiebrieven	177
5.7 Selectie sollicitatiebrieven	178
5.8 Afronding brievenselectie	180
5.9 Sollicitatiegesprek	183
5.10 STARR-methode	192
5.11 Selectie	194
5.12 Minder voorkomende selectiemethoden	197
5.13 Wetgeving en sollicitatiecode	197
5.14 Begrippen	199
5.15 Eindopdracht	200
 Hoofdstuk 6 Arbeidsovereenkomst	 201
6.1 Inleiding	201
6.2 Doelstellingen	203
6.3 De verschillende vormen van arbeidsovereenkomsten en de VOG	203
6.4 Het beëindigen van de arbeidsovereenkomst (ontslag)	213
6.5 De proeftijd en andere bedingen in de arbeidsovereenkomst	219
6.6 De arbeidsvoorwaarden	225
6.7 De collectieve arbeidsovereenkomst (cao)	230
6.8 Begrippen	233
6.9 Eindopdrachten	234
 Hoofdstuk 7 Verzuim	 239
7.1 Inleiding	239
7.2 Doelstellingen	240
7.3 Soorten verzuim	240
7.4 De oorzaken van verzuim	242
7.5 Het voorkomen van verzuim	246
7.6 Langdurig ziekteverzuim en de wet verbetering poortwachter	247
7.7 De arbowet, arbeidstijdenwet en het arbeidstijdenbesluit	250
7.8 Begrippen	259
7.9 Eindopdracht	259

Hoofdstuk 8 De HRM-Cyclus (functioneren en beoordelen)	261
8.1 Inleiding	261
8.2 Doelstellingen	263
8.3 Het planningsgesprek	263
8.4 Het functioneringsgesprek	264
8.5 Het beoordelingsgesprek	273
8.6 Het personeelsdossier	282
8.7 Begrippen	285
8.8 Eindopdracht	286

Hoofdstuk 9 Opleiden van medewerkers	287
9.1 Inleiding	287
9.2 Doelstellingen	287
9.3 Opleidingsbehoefte of opleidingsnoodzaak	287
9.4 Het opleidingsplan	291
9.5 Opleidingsmogelijkheden	293
9.6 Effecten meten van trainingen en cursussen	296
9.7 Evalueren of de doelstellingen zijn behaald	299
9.8 Begrippen	301
9.9 Eindopdracht	302

Hoofdstuk 10 Personeelsplanning	305
10.1 Inleiding	305
10.2 Doelstellingen	305
10.3 De personeelsplanning	306
10.4 Planning op de korte termijn en op de lange termijn	310
10.5 Het personeelsbezettingsplan	320
10.6 Begrippen	327
10.7 Eindopdracht	328

Hoofdstuk 11 Presenteren van managementinformatie	331
11.1 Inleiding	331
11.2 Doelstellingen	331
11.3 Schriftelijke presentatie (plan, rapport, werkstuk)	331
11.4 Mondelinge presentatie	335
11.5 Evalueren en reflecteren	339

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Het personeelsplan	343
Praktijkopdracht 2 Inplannen van het personeel	351
Praktijkopdracht 3 Leidinggeven	363

Deel C Bijlagen

Bijlage 1 Rollenspel sollicitatiegesprek	369
Bijlage 2 CAO artikel 8 vakantie	370
Bijlage 3 De arbeidstijdenwet	372