

Inhoudsopgave

BLZ

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Inleiding management en organisatie	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Managen: Organiseren en leidinggeven	13
1.4 De drie niveaus van het management	14
1.5 De retailspecialist en missie/visie/strategie	17
1.6 Dilemma's voor een retailspecialist	19
1.7 De retailspecialist en kwaliteitszorg	21
1.8 Kwaliteit, KPI, balanced scorecard, PDCA-cyclus	22
1.9 Arbeidsverdeling	27
1.10 Projectmatig werken	33
1.11 Begrippen	37
1.12 Eindopdracht	38
 Hoofdstuk 2 Leidinggeven	 39
2.1 Inleiding	39
2.2 Doelstellingen	40
2.3 Wat is leidinggeven?	40
2.4 Organisatieculturen en leiderschapsstijlen	52
2.5 Instrumenten voor de leidinggevende	55
2.6 Begrippen	60
2.7 Eindopdracht	61
 Hoofdstuk 3 Communicatieve en sociale vaardigheden	 63
3.1 Inleiding	63
3.2 Doelstellingen	63
3.3 Communicatie	64
3.4 Communicatiedoelen	66
3.5 Ontwikkelen van communicatieve vaardigheden	68
3.6 Bedrijfsregels en bedrijfsprocedures	72
3.7 Omgaan met conflicten	73
3.8 Gespreksvormen	80
3.9 Opdrachten en instructies geven	85
3.10 Werkoverleg	90
3.11 Begrippen	98
3.12 Eindopdrachten	99
 Hoofdstuk 4 Het arbeidsrecht	 103
4.1 Inleiding	103
4.2 Doelstellingen	105
4.3 Het arbeidsrecht	105
4.4 De collectieve arbeidsovereenkomst	121
4.5 Het bedrijfsreglement	125
4.6 De arbeidsovereenkomst vanuit het arbeidsrecht	130
4.7 Begrippen	138
4.8 Eindopdracht	139

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1A Organisatie theorie	143
Praktijkopdracht 1B Organisatie praktijk	147
Praktijkopdracht 2A Personeelsmanagement theorie	149
Praktijkopdracht 2B Personeelsmanagement praktijk	153

Deel C Herhaling en verdieping in de context

Hoofdstuk 5 De inwerk- en introductieperiode	167
5.1 Inleiding	167
5.2 Doelstellingen	167
5.3 Inwerken en introduceren	167
5.4 Introductieprogramma	169
5.5 Inwerkprogramma	174
5.6 Opstellen inwerkplan	176
5.7 Opdrachten en instructies	179
5.8 Begrippen	184
5.9 Eindopdracht	184
 Hoofdstuk 6 Begeleiden van medewerkers	 185
6.1 Inleiding	185
6.2 Doelstellingen	185
6.3 Communicatie en bedrijfsvoorschriften	185
6.4 Feedback	192
6.5 Persoon achter de medewerker	196
6.6 Probleemoplossende gesprekken	202
6.7 Conflicthantering	202
6.8 Motivatietheorieën	206
6.9 Collega's coachen	211
6.10 Begrippen	212
6.11 Eindopdracht	213
 Hoofdstuk 7 De HRM-Cyclus (functioneren en beoordelen)	 215
7.1 Inleiding	215
7.2 Doelstellingen	217
7.3 Het planningsgesprek	217
7.4 Het functioneringsgesprek	218
7.5 Het beoordelingsgesprek	227
7.6 Het personeelsdossier	236
7.7 Begrippen	239
7.8 Eindopdracht	240