

Inhoudsopgave

BLZ

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 0 Operationeel plan: het pad naar groei en succes in de organisatie	13
0.1 Inleiding	13
0.2 Doelstellingen	13
0.3 Bedrijfsvoering en dilemma's voor een manager	14
0.4 De manager en kwaliteitszorg	16
0.5 Onderzoeksvaardigheden	21
0.6 Ontwikkelingen en trends in een operationeel plan	27
0.7 Strategie	33
0.8 Interne en externe factoren	37
0.9 Het maken van een operationeel plan	40
0.10 Begrippen	41
0.11 Eindopdrachten	42
 Hoofdstuk 1 Operationeel plan: intern onderzoek: de organisatie	 45
1.1 Inleiding	45
1.2 Doelstellingen	45
1.3 Algemene bedrijfsgegevens	45
1.4 Huisvesting	48
1.5 Personeel en organisatie	62
1.6 Begrippen	65
1.7 Eindopdracht	65
 Hoofdstuk 2 Operationeel plan: intern onderzoek: de bedrijfsformule	 67
2.1 Inleiding	67
2.2 Doelstellingen	69
2.3 Product	69
2.4 Prijs	74
2.5 Promotie	81
2.6 Plaats (presentatie)	98
2.7 Personeel	104
2.8 Begrippen	107
2.9 Eindopdracht	108
 Hoofdstuk 3 Operationeel plan: extern onderzoek: het marketing-netwerk	 109
3.1 Inleiding	109
3.2 Doelstellingen	110
3.3 Afnemers	110
3.4 Concurrenten	127
3.5 Leveranciers ofwel toeleverende bedrijven	131
3.6 Publieksgroepen	136
3.7 Omgevingsfactoren	142
3.8 Begrippen	147
3.9 Eindopdracht	148

Hoofdstuk 4 Operationeel plan: SWOT-analyse, doelstelling en strategie	149
4.1 Inleiding	149
4.2 Doelstellingen	149
4.3 Canvas-model en/of SWOT-analyse	150
4.4 Inventarisatie verbeterpunt(en)	157
4.5 Doelstelling en strategie	158
4.6 Globale uitwerking verbeterpunt	163
4.7 Begrippen	164
4.8 Eindopdracht	165

Hoofdstuk 5 Operationeel plan: organisatie, activiteiten en begroting	169
5.1 Inleiding	169
5.2 Doelstellingen	169
5.3 Organisatie en taken	169
5.4 Het activiteitenplan (volgorde taken/activiteiten)	172
5.5 De (voorlopige) begroting	174
5.6 Begrippen	176
5.7 Eindopdracht	176

Hoofdstuk 6 Presentatie en evaluatie van het operationeel plan	179
6.1 Inleiding	179
6.2 Doelstellingen	179
6.3 Schriftelijke presentatie (plan, rapport, werkstuk)	179
6.4 Mondelinge presentatie	183
6.5 Evalueren en reflecteren	186
6.6 Begrippen	188
6.7 Eindopdracht	188

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Businesscase	191
Praktijkopdracht 2 Het maken van een afdelingsplan	213
Praktijkopdracht 3 Operationeel plan	221