



HOOFDSTUK	1	DE MANAGER	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	Managementniveaus	11
	1.3.	Het managementnetwerk	14
	1.4.	Taken van een manager	19
HOOFDSTUK	2	HET AFDELINGSPLAN	23
	2.1.	Inleiding	23
	2.2.	Afdelingsplan en doelstellingen	23
	2.3.	Strategie	26
	2.4.	Activiteitenplan	27
	2.5.	Maken van dienstroosters	30
HOOFDSTUK	3	KWALITEITSZORG	35
	3.1.	Inleiding	35
	3.2.	Kwaliteit	35
	3.3.	Kwaliteit is subjectief	37
	3.4.	Kwaliteit van dienstverlening	39
	3.5.	Kwaliteitsbewaking	42
	3.6.	Kwaliteitszorg in de bedrijfsvoering	47
HOOFDSTUK	4	LEIDINGGEVEN	49
	4.1.	Inleiding	49
	4.2.	Informereren	50
	4.3.	Controleren	59
	4.4.	Motiveren	60
	4.5.	Leiderschapsstijlen	64
	4.6.	Omspanningsvermogen en spanwijdte	72
	4.7.	Dilemma's voor een leidinggevende	77
BIJLAGE	1	LEIDERSCHAPSSTIJL	81