

Inhoud

Voorwoord	V
------------------	---

1 Strategie	1
1.1 Strategievorming	1
1.2 Missie en doelstellingen	2
1.3 Planning-en-controlcyclus	4
1.4 Kritische succesfactoren	6
1.5 Balanced Score Card	8
1.6 Meerjarenbegroting	11
1.7 Managementprincipes	11
1.8 Organisatiestructuren	13
1.8.1 De lijnorganisatie	15
1.8.2 De functionele organisatie	17
1.8.3 De lijn-staforganisatie	19
1.8.4 De matrixorganisatie	20
1.8.5 De projectorganisatie	21
1.8.6 De divisieorganisatie	22
1.9 De organisatiestructuren volgens Mintzberg	23

2 Budgettering	27
2.1 Van strategie tot afdelingsbudget	27
2.2 Functies van budgetten	28
2.3 Management performance en economic performance	29
2.4 Budgetteringsmethoden	30
2.5 Vormen van kostenbudgetten	33
2.6 Budgettarief en calculatietarief	36

3	Informatievoorziening	37
3.1	Informatievoorziening	37
3.2	Wat is informatie?	38
3.3	Informatiebehoefte	39
3.4	Eisen aan informatie	42
3.5	Informatievoorziening en automatisering	43
3.6	Risico's omtrent automatisering	45
3.7	Beveiligingsmaatregelen	46

4	Administratieve organisatie	49
4.1	Wat is administratieve organisatie?	49
4.2	Administratieve processen	49
4.3	Interne controle	55
4.4	Organisatorische maatregelen	56
4.5	Controlehandelingen	58

5	Administratieve organisatie en HRM	63
5.1	Geautomatiseerde personeels- en salarisadministratie	63
5.2	Geïntegreerde systemen	64
5.3	Personeels- en salarissystemen	65
5.4	Aansluitingen tussen personeelssysteem, salarissysteem en financiële administratie	66
5.5	Beveiligingsmaatregelen in een geautomatiseerd HRM-systeem	67

6	Loonkosten	69
6.1	Berekening van de loonkosten	69
6.2	Directe en indirecte loonkosten	71
6.3	Toerekenen van de loonkosten aan de afdelingen	71
6.4	Grootboekschema en loonjournaalpost	74
6.5	Matchingprincipe en voorzichtigheidsprincipe	76
6.6	Personeelskosten budgetteren	77

7	Salarisadministratie	81
7.1	De positie van de loonadministratie binnen een onderneming	81
7.2	Functieomschrijving voor de salarisadministratie	82
7.3	Werkprocessen salarisadministratie	83
7.4	Samenwerking met personeelsafdeling en financiële administratie	87

8	Personeelsmanagement	91
8.1	Personeelsmanagement	91
8.2	Taken en rollen van de diverse betrokkenen	91
8.3	Personeelsplanning	95
8.4	Het opstellen van functie- en competentieprofielen	97
8.5	Beloningsbeleid	99
8.6	Scholing en ontwikkeling	103
8.7	Beoordelingsbeleid	104
8.8	Arbeidsomstandighedenbeleid	110
8.9	Uitstroom van medewerkers	111
8.10	Evaluatie personeelsbeleid	112

9	Functieclassificatie en beloning	113
9.1	Functieclassificatie	113
9.2	Beloningssystemen	115
9.3	Arbeidsvoorwaarden	121

10	Motiveren en leidinggeven	123
10.1	Het belang van motivatie	123
10.2	Motivatietheorieën	124
10.3	Fasen in het motivatieproces	129
10.4	Leidinggeven	130
10.5	Relatie van motiveren en leidinggeven met personeelsinstrumenten	134
10.6	Leidinggeven en de cultuur van de organisatie	135

11	Examentraining	137
-----------	-----------------------	------------

12	Communicatie	139
12.1	Het belang en het doel van communicatie	139
12.2	Informatie versus gegevens	140
12.3	Eisen aan informatie	141
12.4	Niveaus van communicatie	143
12.5	Communicatiestijlen	144
12.6	Luistervaardigheden	145

13	Effectief communiceren	149
13.1	Basisvaardigheden van communicatie	149
13.2	Ruis en filters	151
13.3	Het juiste communicatiemiddel kiezen	153
13.4	Effectief overbrengen en ontvangen van een boodschap	154
13.5	Non-verbale communicatie	155
13.6	Vakbegrippen uitleggen	157

14	Gespreksvoering	159
14.1	Zakelijke gesprekken	159
14.2	Vorbereiding	160
14.3	De verschillende fasen van een zakelijk gesprek	162
14.4	Interviewen	164
14.5	Vragen stellen	165
14.6	Samenvatten	167

15	Gespreksvormen	169
15.1	Soorten zakelijke gesprekken	169
15.2	Werkoverleg	169
15.3	Functioneringsgesprek	171
15.4	Beoordelingsgesprek	172
15.5	Slechtnieuwsgesprek	174
15.6	Exitgesprek	175
15.7	Sollicitatiegesprek	176
15.8	Coachingsgesprek	178
15.9	Presentatie	179
15.10	Voorlichtingsgesprek	180
15.11	Gesprek met een externe opdrachtgever	180
15.12	Gesprek met een potentiële opdrachtgever	181

15.13	Onderhandelen	181
15.14	Geven en ontvangen van feedback	182
15.15	Klachten afhandelen	184
<hr/>		
16	Omgaan met conflicten	187
16.1	Conflicten	187
16.2	Soorten conflicten	188
16.3	Oplossen van conflicten	189
16.4	Conflictstijlen	191
<hr/>		
	Index	195

