

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
2.7 Budgetresultaat	36

3	Informatievoorziening	39
3.1	Informatievoorziening	39
3.2	Wat is informatie?	40
3.3	Informatiebehoefte	41
3.4	Eisen aan informatie	44
3.5	Informatievoorziening en automatisering	45
3.6	Risico's omtrent automatisering	47
3.7	Beveiligingsmaatregelen	48

4	Administratieve organisatie	51
4.1	Wat is administratieve organisatie?	51
4.2	Administratieve processen	51
4.3	Interne controle	57
4.4	Organisatorische maatregelen	57
4.5	Controlehandelingen	59

5	Administratieve organisatie en HRM	65
5.1	Geautomatiseerde personeels- en salarisadministratie	65
5.2	Geïntegreerde systemen	66
5.3	Personeels- en salarissystemen	67
5.4	Aansluitingen tussen personeelssysteem, salarissysteem en financiële administratie	68
5.5	Beveiligingsmaatregelen in een geautomatiseerd HRM-systeem	69

6	Loonkosten	71
6.1	Berekening van de loonkosten	71
6.2	Directe en indirecte loonkosten	73
6.3	Toerekenen van de loonkosten aan de afdelingen	73
6.4	Grootboekschema en loonjournaalpost	76
6.5	Matchingprincipe en voorzichtigheidsprincipe	78
6.6	Personeelskosten budgetteren	79

7	Salarisadministratie	83
7.1	De positie van de loonadministratie binnen een onderneming	83
7.2	Functieomschrijving voor de salarisadministratie	84
7.3	Werkprocessen salarisadministratie	85
7.4	Samenwerking met personeelsafdeling en financiële administratie	89

8	Personeelsmanagement	93
8.1	Personeelsmanagement	93
8.2	Taken en rollen van de diverse betrokkenen	93
8.3	Personeelsplanning	97
8.4	Het opstellen van functie- en competentieprofielen	99
8.5	Beloningsbeleid	101
8.6	Scholing en ontwikkeling	104
8.7	Beoordelingsbeleid	106
8.8	Arbeidsomstandighedenbeleid	112
8.9	Uitstroom van medewerkers	113
8.10	Evaluatie personeelsbeleid	113

9	Functieclassificatie en beloning	115
9.1	Functieclassificatie	115
9.2	Beloningssystemen	117
9.3	Arbeidsvoorwaarden	123

10	Motiveren en leidinggeven	125
10.1	Het belang van motivatie	125
10.2	Motivatietheorieën	126
10.3	Fasen in het motivatieproces	131
10.4	Leidinggeven	132
10.5	Relatie van motiveren en leidinggeven met personeelsinstrumenten	136
10.6	Leidinggeven en de cultuur van de organisatie	137

11	Examentraining	139
-----------	-----------------------	------------

12	Communicatie	141
12.1	Het belang en het doel van communicatie	141
12.2	Informatie versus gegevens	142
12.3	Eisen aan informatie	143
12.4	Niveaus van communicatie	145
12.5	Communicatiestijlen	146
12.6	Luistervaardigheden	147
13	Effectief communiceren	151
13.1	Basisvaardigheden van communicatie	151
13.2	Ruis en filters	153
13.3	Het juiste communicatiemiddel kiezen	155
13.4	Effectief overbrengen en ontvangen van een boodschap	156
13.5	Non-verbale communicatie	157
13.6	Vakbegrippen uitleggen	159
14	Gespreksvoering	161
14.1	Zakelijke gesprekken	161
14.2	Vorbereiding	161
14.3	De verschillende fasen van een zakelijk gesprek	164
14.4	Interviewen	166
14.5	Vragen stellen	167
14.6	Samenvatten	169
15	Gespreksvormen	171
15.1	Soorten zakelijke gesprekken	171
15.2	Werkoverleg	171
15.3	Functioneringsgesprek	173
15.4	Beoordelingsgesprek	174
15.5	Slechtnieuwsgesprek	176
15.6	Exitgesprek	177
15.7	Sollicitatiegesprek	178
15.8	Coachingsgesprek	180
15.9	Presentatie	181
15.10	Voorlichtingsgesprek	182
15.11	Gesprek met een externe opdrachtgever	182
15.12	Gesprek met een potentiële opdrachtgever	183

15.13	Onderhandelen	183
15.14	Geven en ontvangen van feedback	184
15.15	Klachten afhandelen	186
<hr/>		
16	Omgaan met conflicten	189
16.1	Conflicten	189
16.2	Soorten conflicten	190
16.3	Oplossen van conflicten	191
16.4	Conflictstijlen	193
<hr/>		
	Index	197