

# Innhold

## 1 ORGANISASJON OG LEDELSE

### Mål for kapitlet 7

Innledning 8

Hva mener vi med å organisere og lede? 9

Interne og eksterne rammebetingelser 11

Lover og avtaler 13

Etikk og moral 14

Forretningsplan og markedsplan 17

Hva skal du lære, og hvordan skal du lære det? 20

**Oppgaver 22**



## 2 KVALITETSSTYRING

### Mål for kapitlet 23

Hva er kvalitet? 24

Kvalitetssikring 26

Ledelseshjulet – PDCA 28

Hva er formålet med prosedyrer? 30

Kvalitetsforbedring 36

**Oppgaver 38**

## 3 KOMMUNIKASJON OG INFORMASJON

### Mål for kapitlet 39

Hva er kommunikasjon? 40

Kommunikasjonsprosessen 42

Kommunikasjonssituasjoner 54

Hvordan forbedre kommunikasjonen? 65

**Oppgaver 67**





## 4 MENNESKET I ARBEIDSLIVET

### Mål for kapitlet 71

Organisasjonspsykologi 72

Motivasjonsteorier 78

Organisasjonskultur 90

Arbeidsgrupper og teamutvikling 96

Problemstilling og skisse til løsning 102

**Oppgaver 106**

## 5 ORGANISERING

### Mål for kapitlet 109

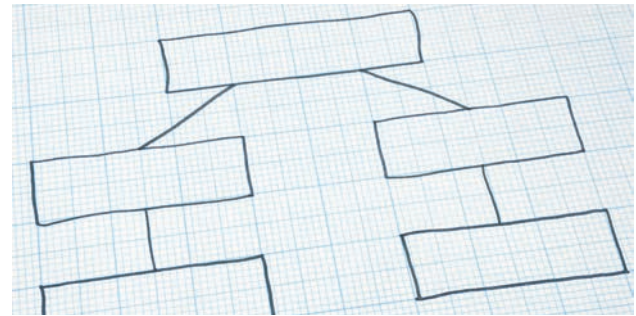
Hva mener vi med organisasjon og det å organisere? 110

Klassiske organisasjonsteorier 111

Organisasjonsformer 120

Den uformelle organisasjonen 129

**Oppgaver 129**



## 6 LEDELSE

### Mål for kapitlet 131

Hva er ledelse? 132

Forutsetninger for ledelse 132

Autoritær og demokratisk ledelse 134

Ledelsesteorier 137

Sentrale lederoppgaver 144

**Oppgaver 153**

## 7 ORGANISASJONSUTVIKLING

### Mål for kapitlet 154

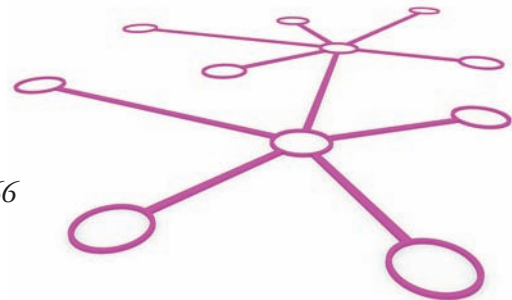
Organisasjonsutvikling 155

Nyere organisasjonsteorier 159

De nye teoriens innvirkning på organisasjonsformen 166

Verktøy for å redusere sløsing 167

**Oppgaver 169**



**10** LOVER OG SYSTEMATISK HELSE-,  
MILJØ- OG SIKKERHETSARBEID (HMS)

**Mål for kapitlet 171**

Lover, avtaler og etikk 172

Arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjoner 179

Helse, miljø og sikkerhet (HMS) 180

**Oppgaver 188**



**9** LEDELSE OG PERSONALARBEID

**Mål for kapitlet 190**

Hva er personalarbeid? 191

Personaloppfølging og kompetanseutvikling 193

Ansettelses 195

Medarbeidersamtaler 206

Nedbemanning 215

**Oppgaver 222**

**10** PSYKOSOSIALT ARBEIDSMILJØ

**Mål for kapitlet 224**

Psykososialt arbeidsmiljø 225

Stress 227

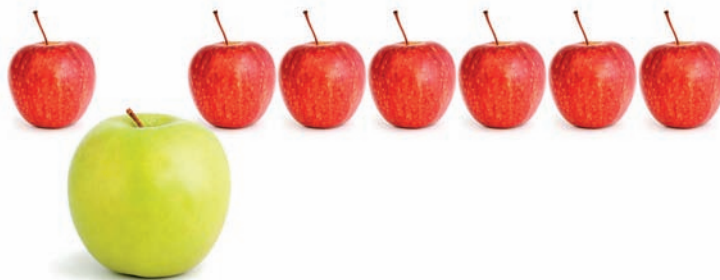
Mobbing og trakassering 229

Konflikter og konflikthåndtering 237

Ulike konflikttyper 238

Inkluderings tiltak 245

**Oppgaver 248**



**> VEDLEGG**

Oppgaver 250

Aktuelle nettsteder 274

Definisjoner og ordforklaringer 278

Bildeliste 282

Kildeliste 283

Stikkordregister 284