

Examen AA

ICAIS2 / BIV2

DATUM: 23 juni 2017
TIJD: 13.30 – 16.30 uur

Belangrijke informatie:

- Dit examen bestaat uit 6 opgaven van 6 pagina's inclusief voorblad.
- Controleer of dit examen compleet is!
- Vermeld uw naam op het uitwerkingenpapier en nummer de pagina's.
- Lees de vragen eerst rustig door voordat u antwoord geeft.
- Schrijf duidelijk en gebruik uitsluitend een zwart- of blauw schrijvende pen!
Geef duidelijk aan welk antwoord bij welke vraag hoort. (uitwerkingen in een andere kleur of met potlood worden niet beoordeeld)
- Motiveer steeds uw antwoord. Aan onvoldoende gemotiveerde antwoorden worden geen punten toegekend. (indien u verwijst naar regelgeving, vermeld het betreffende artikel en lid)
- Geef niet meer antwoorden dan er worden gevraagd. Als er bijvoorbeeld drie redenen worden gevraagd en u geeft er meer dan drie, dan worden alleen de eerste drie gegeven antwoorden beoordeeld.
- Bent u klaar met uw examen, lever uw examen inclusief uw uitwerkingen- en kladpapier volledig in.

Hulpmiddelen:

- Toegestane hulpmiddelen: GEEN

Veel succes toegewenst!

Opgave 1:	Maximum te behalen punten: 3
Opgave 2:	Maximaal te behalen punten: 5
Opgave 3:	Maximaal te behalen punten: 5
Opgave 4:	Maximaal te behalen punten: 19
Opgave 5:	Maximaal te behalen punten: 10
Opgave 6:	Maximaal te behalen punten: 58

HOTEL 'DE GOUDEN ZON'

Zo'n twintig jaar geleden hebben Joep en Marieke van Puffelen een oud landhuis gekocht. Deze villa is gelegen in een bosrijke omgeving in het oosten van het land en is omringt door een enorm perceel. Na een kostbare renovatie en verbouwing konden op 1 juni 1995 de deuren van hotel De Gouden Zon geopend worden.

Hotel

Er zijn twee categorieën kamers, te weten 65 tweepersoonskamers en 12 suites. Voor de tweepersoonskamers verschillende prijzen gehanteerd voor bezetting door één persoon en bezetting door twee personen. Voor de suites wordt slechts één prijs gehanteerd. Een beperkt aantal kamers is voorzien van een tussendeur, waardoor deze aangrenzende kamers door gezinnen met kinderen te huur zijn.

Bij de prijs voor een hotelkamer is het ontbijt altijd inbegrepen.

De beveiliging en de toegang tot de kamers wordt geregeld met behulp van de computer. Gasten ontvangen een kaart met een magneetstrip met behulp waarvan zij toegang tot de kamer verkrijgen.

Op alle kamers is een koelkast met diverse soorten dranken aanwezig; de zogenaamde "minibar". Gerechten en andere dranken kunnen besteld worden via de roomservice.

Appartementen

Na 10 zeer succesvolle jaren is het hotel uitgebreid met een aparte vleugel waarin 20 appartementen gevestigd zijn. Deze appartementen huisvesten maximaal 6 personen en zijn inclusief en exclusief ontbijt te huur.

Vakantiewoningen

Op het terrein van het De Gouden Zon zijn zeer recentelijk nog 15 vakantiewoningen gebouwd, die variëren in grootte en prijs. Deze vakantiewoningen zijn voor verhuur beschikbaar. Ook de vakantiewoningen zijn inclusief en exclusief ontbijt te huur. De verhuurprijzen van de vakantiewoningen zijn afhankelijk van het seizoen, de verhuurperiode en eventuele acties. Per verhuurde periode moeten de klanten 150 Euro betalen voor de eindschoonmaak. Bij reservering van een vakantiewoning betaald de huurder een waarborgsom van 300 Euro. Eventuele schades aan de vakantiewoningen worden verrekend met de waarborgsom. Indien na de huurperiode wordt vastgesteld dat de huurder geen schade aan de vakantiewoning heeft toegebracht, wordt de waarborgsom volledig teruggestort.

Restaurant

De Gouden Zon heeft een eersteklas restaurant. Dit restaurant heeft zelfs in 2016 een Michelin ster ontvangen! Het restaurant verzorgt 's morgens het ontbijt voor alle hotelgasten en betalende gasten uit de appartementen en vakantiewoningen. Daarna kan in het restaurant alleen à la carte gegeten worden. De gerechten worden voor het door de keuken uit verse (liefst streek-) producten bereid.

Het restaurant ontvangt dagelijks zowel gasten van het hotel, alsmede ook daggasten die uitsluitend komen lunchen en/of dineren. Daarnaast organiseert het hotel ook evenementen in de tuin, bruiloften en partijen, waarvoor het restaurant de catering verzorgt. Ook kan het restaurant in zijn geheel afgehuurd worden voor bijzondere diners.

Zalen, terras en tuin

Er zijn 2 zalen op de eerste verdieping van het hotel en heeft het hotel een prachtige grote tuin aan de voorkant en een groot terras aan de achterkant. De zalen, terras en/of tuin kunnen worden gehuurd voor vergaderingen, cursussen, conferenties, pop-up verkopen (voor 1 dag), maar ook bruiloften, concerten, jubilea, personeelsfeesten en andere feestelijke gelegenheden.

Voor gebruik in de zaal kunnen verschillende attributen en installaties gehuurd worden, zoals flip-overs, beamers, geluidsinstallaties, piano's etc. Voor de tuin kunnen stoelen, plastic overkapping bij slecht weer, tenten voor buffet, springkussens etc gehuurd worden. Een groot deel van de te huren attributen ligt opgeslagen in het magazijn. Indien De Gouden Zon de gewenste attributen niet in bezit heeft, worden ze gehuurd bij plaatselijke bedrijven. De huurprijs wordt dan 1 op 1 doorbelast aan de klant.

In beide zalen, op het terras en in de tuin kunnen dranken en spijzen geleverd worden variërend van koffie met broodjes tot grote buffetten en private diners. Alle gerechten worden bereid door het eigen restaurant. Ook kunnen klanten bijzondere wensen aanleveren in de vorm van bijv een ijscoke. Deze worden dan inclusief bediening ingehuurd van regionale bedrijven.

Voor de "standaard" zaal- en tuinhuur en huur van attributen gelden prijzen volgens een prijslijst. Voor conferenties, personeelsfeesten en bruiloften wordt een offerte uitgebracht door de afdeling evenementen.

Hotelfaciliteiten

Alle hotelgasten (incl appartementen en vakantiewoningen) van De Gouden Zon kunnen gebruik maken van uitgebreide faciliteiten. Een aantal van deze faciliteiten zijn gratis (zoals het overdekte zwembad en de fitnessruimte). Voor de overige faciliteiten (zoals het restaurant, tennisbaan, fietsen etc) moet een vergoeding betaald worden.

Ten tijde van evenementen in de zalen of in de tuin wordt het zwembad ook gratis ter beschikking gesteld aan (jonge) daggasten.

Organisatie

Naast de directeur zijn 42 medewerkers werkzaam bij De Gouden Zon.

In het hoogseizoen, dan wel bij evenementen en (grotere) feesten vindt een uitbreiding plaats van de personeelsbezetting waarbij bij voorkeur gebruik wordt gemaakt van uitzendkrachten.

De volgende afdelingen zijn te onderscheiden binnen De Gouden Zon:

- Reservering hotel, appartementen en vakantiewoningen
- Evenementen
- Planning en calculatie
- Receptie
- inkoop
- Administratie
- Directiesecretariaat
- Automatisering
- Technische dienst (inclusief tuinonderhoud)
- Schoonmaak (inclusief linnenafdeling)
- Keuken (inclusief magazijn grondstoffen)

- Restaurant (inclusief voorraad dranken en roomservice)
- magazijn (attributen)

Reserveringen hotel, appartementen en vakantiewoningen

De vakantiewoningen, appartementen en hotelkamers worden gedurende het gehele jaar verhuurd. De tarieven variëren per accommodatie, per seizoen en per verhuurperiode. De gebruikelijke verhuurperioden van de appartementen en vakantiewoningen zijn weekend, week en midweek. De hotelkamers en suites zijn per nacht te huur. In het hoogseizoen is overigens sprake van een nagenoeg volledige bezetting van de bungalows. Om de verhuur in het laagseizoen te stimuleren worden regelmatig acties georganiseerd. In deze gevallen gelden speciale prijzen. Ook worden er soms hotelkamers tegen “last-minute” prijzen aangeboden, waarbij de huurprijs de helft is van de reguliere huurprijs.

Klanten kunnen zowel telefonisch, per mail als via de website reserveren. Een reservering is pas geldig wanneer De Gouden Zon een bevestiging heeft verzonden aan de klant.

De administratie verzorgt de facturering. Direct na reservering wordt 30% van de huurprijs in rekening gebracht. Dit bedrag moet binnen 30 dagen worden betaald. Het restant moet uiterlijk vier weken vóór de incheckdatum worden betaald. Indien aan deze betalingsverplichting niet wordt voldaan, vervalt de reservering waarbij geen restitutie van reeds betaalde gelden plaatsvindt.

Bij “last-minute” boekingen moeten de gasten de huurprijs van de kamer voldoen bij het inchecken. Deze betaling vindt plaats bij de Receptie, evenals de betalingen van de verbruikte extra's bij het uitchecken. De Gouden Zon heeft een 'contant geld-loze omgeving. Klanten kunnen alleen met pin of met creditcard betalen.

Gasten kunnen tot één maand voor aankomstdatum hun reservering annuleren. Hiervoor wordt 25% van de huurprijs in rekening gebracht. Bij annuleringen binnen een maand voor aankomst is de gast 90% van de huurprijs schuldig.

Evenementen

De reservering voor evenementen, feesten en partijen wordt altijd voorafgegaan door een persoonlijk gesprek waarin alle wensen en ideeën geïnventariseerd en vastgelegd worden. Na het uitbrengen en accepteren van de offerte is deze reservering pas definitief. De Gouden Zon werkt met vaste aanneesommen voor ieder evenement of feest. Indien gasten een bruiloftsfeest organiseren in een van de twee zalen van het hotel, dan krijgen zij een overnachting in een suite cadeau van De Gouden Zon.

De administratie verzorgt de facturering. De eerste werkdag na het evenement wordt de gehele aanneemsom in rekening gebracht. Dit bedrag moet binnen 14 dagen worden betaald.

Schoonmaak

Door medewerkers van de afdeling schoonmaak worden de vakantiewoningen uitsluitend na afloop van een verhuurde periode gereinigd. De hotelkamers en appartementen worden dagelijks gereinigd en voorzien van schone handdoeken e.d. Bij vertrek van gasten vindt een intensievere reiniging plaats, waarbij ook het bedlinnen wordt verschoond.

Tevens houden deze medewerkers een registratie bij van door hen geconstateerde schades aan de woningen, appartementen, de inventaris e.d.

Automatisering

De Gouden Zon beschikt over een eigen netwerk met een server en een groot aantal terminals. De programmatuur is een standaardpakket voor hotels. Beheer vindt plaats door een externe partij

GEVRAAGD

Beschrijf de administratieve organisatie van De Gouden Zon, waarbij u aandacht schenkt aan:

1. Typologieën van De Gouden Zon en de daarbij behorende aanknopingspunten (3 punten)
2. 5 kritische succesfactoren en daarbij behorende prestatie-indicatoren (5 punten)
3. 5 Attentiepunten en bijbehorende risico's (5 punten)
4. Randvoorwaarden / algemene beheersingsmaatregelen
 - A. Begroting (onderverdeeld in strategisch/tactisch/operationeel) (5 punten)
 - B. Functiescheiding (3 punten)
 - C. Richtlijnen van de directie (minimaal 10 richtlijnen, in relatie tot de attentiepunten) (5 punten)
 - D. Automatisering (casusspecifieke general IT controls en application controls) (application controls mogen ook in de processen uitgewerkt worden) (6 punten)
5. Managementinformatie (10 punten)

Benoem 16 aspecten die evenredig verdeeld moeten zijn over de onderdelen strategisch, tactisch, operationeel en governance

6. Procesbeschrijving van de volgende aspecten (58 punten):

A. Verhuur hotelkamers, appartementen en vakantiewoningen:

- bepaling maximale capaciteit
- reserveringen
- facturering
- annulering
- aankomst en vertrek van gasten
- vbc

Ontvangst van betalingen en betaalproces (inkopen en waarborgsommen) hoeft niet beschreven te worden. Het prijzenbestand is bij de begroting al aan de orde geweest en hoeft hier niet opnieuw beschreven te worden. (18 punten plus 5 punten voor vbc)

B. Schoonmaak kamer, inclusief vervanging linnen, minibar en registratie schade (6 punten plus 2 punten voor vbc)

C Verkopen evenementen, inclusief verhuur attributen (zowel eigen als ingehuurde). De inkoop/inhuur van attributen hoeft niet beschreven te worden (8 punten plus 2 punten voor vbc/nacalculatie)

D. Verkopen restaurant (inclusief buffetvoorraad dranken). Eventuele reserveringen voor het restaurant alsmede de samenstelling en calculaties van het menu hoeven niet uitgewerkt te worden (8 punten plus 3 punten voor vbc)

E. Inventarisatie voorraad grondstoffen keuken en kelder plus vernietiging voorraad (3 punten plus 3 punten voor vbc)

- EINDE -