

## Voorstel van Uitwerking HOTEL 'DE GOUDEN ZON'

### Vraag 1. Typologie, minimaal twee typologieën noemen (3 punten)

#### A. Hotel en zalenverhuur (1,5 punt) (mag ook apart benoemd zijn)

Ten aanzien van het hotel en de zalenverhuur kan gesteld worden dat er sprake is van dienstverlening met beschikbaarstelling van specifiek gereserveerde ruimte.

*Aanknopingspunten voor de volledigheid van de opbrengsten:*

- Maximale beschikbare capaciteit
- Leegstandscontrole
- reserveringenbestand
- Aansluiting secundaire goederenbeweging (hotel: verschonene lakens en handdoeken, verstrekken shampoo en zeep), (zalen: beweging gehuurde attributen)
- Rapporten schoonmaakafdeling
- Evenementen: voor- nacalculatie
- Contractenadministratie

#### B. Restaurant (1,5 punt)

Daarnaast kan worden onderkend het restaurant, wat getypeerd wordt als dienstverlening met een zekere doorstroming van eigen goederen.

*Aanknopingspunten voor de volledigheid van de productie(opbrengsten):*

- Sluitend verband van de geld- en goederenbeweging (normen)
- Normen (receptuur)
- voor- en nacalculatie
- Contractenregistratie

### Vraag 2. Kritische succesfactoren versus P.I. $5 \times (\frac{1}{2} + \frac{1}{2}) = 5$ punten

De kandidaat dient 5 casusspecifieke ksf en een daarmee samenhangende PI te benoemen. Algemene ksf leiden niet tot een score! (5 x 1 punt). Indeling naar perspectief is niet verplicht.

Kritische succesfactoren	P.I.'s tov norm en voorgaande periode
<b>Extern:</b>	
Klantgerichte instelling van al het personeel	Gasten ontevreden over geleverde diensten in relatie tot gemaakte afspraken
Goede bereikbaarheid	De Gouden Zon telefonisch of per mail slecht te bereiken.
Verzorgde inrichting hotelkamers, 2 zalen, faciliteiten (o.a. zwembad) en restaurant	- Klachten van gasten over inrichting - Gasten komen niet terug in verband met inrichting

Goed uitgeruste zalen/tuin overeenkomstig de specifieke wensen van de klanten met goed functionerend materieel	Uitrusting voldoet niet aan de eisen en wensen van (potentiële) gasten, met omzetverlies en / of klachten als gevolg
Hoge kwaliteit van de dienstverlening	Slechte kwaliteit van de dienstverlening, met omzetverlies en / of klachten als gevolg
Goede prijs / kwaliteitverhouding	Tarieven en prijzen zijn niet concurrerend
Hoge kwaliteit restaurant, behoud Michelin ster	Te lage kwaliteit kan leiden tot verlies Michelin ster en daarmee verlies van klanten
Ontvangen opdrachten evenementen in relatie tot uitgebrachte offertes	Score percentage

<b>Intern:</b>	
Snelle respons bij offerteaanvragen en overige vragen van (potentiële) klanten	- Responstijd te lang, met verlies van potentiële klanten als gevolg - Klachten over afhandeling van vragen
Goede planning en reservering	- Geen inzicht in reserveringen op elk tijdstip, met als gevolg onderbezetting of overbezetting - Geen goede planning van inzet personeel en inkoop
Hoge bezettingsgraad hotel en zalen en goede belangstelling voor restaurant	Onderbezettingsverliezen
Efficiënte bereiding maaltijden en optimale voorraad verse producten	- Te hoge kosten van maaltijden door inefficiënte bereiding - % vernietiging grondstoffen ivm beperkte houdbaarheid - Te lage inkoop waardoor niet aan de vraag naar bepaalde gerechten kan worden voldaan
Kwaliteit assortiment dranken, hapjes, maaltijden en gerechten in restaurant	-0 Kwaliteit niet overeenkomstig prijs en Michelin ster - % afval tijdens productie keuken
Ervaren en klantvriendelijk personeel	Klachten over bediening en

	houding personeel, met verlies van omzet tot gevolg
Tevredenheid medewerkers	% uitloop medewerkers % ziekteverzuim
Inhuur personeel tijdens hoogseizoen	Onervaren personeel kan leiden tot onprofessionele houding personeel.
<b>Innovatie:</b>	
Uitbreiding faciliteiten	Aangeboden faciliteiten blijven achter bij de vraag of bij de concurrentie
Afhankelijkheid van automatisering	Klachten bereikbaarheid internetapplicatie
<b>Financieel:</b>	
Betrouwbare voorcalculaties en vaststelling tarieven	- Tarieven en prijzen zijn niet kostendekkend - Tarieven en prijzen zijn te hoog en niet concurrerend - Voorcalculaties en tarieven zijn niet juist berekend
<b>Andere KSF en PI, ter beoordeling corrector, kunnen worden goed gerekend.</b>	

**Vraag 3. Attentiepunten:  $5 \times (\frac{1}{2} + \frac{1}{2}) = 5$  punten**

**Deze lijst is niet limitatief. Overige goede, casusspecifieke attentiepunten met bijbehorende risico's mogen ook gehonoreerd worden.**

Attentiepunten	Risico's:
Inkoop aan bederf onderhevige goederen	Juistheid waardering voorraad Juistheid kosten afval grondstoffen
Beheersing van de kwaliteit van de inkopen	Kwaliteitsproblemen
Inhuur externe medewerkers	Juistheid kosten uitzendkrachten
Vatstellen normen /standaardkostprijzen	Verliesgevend
Voorraad hoogte (zowel grondstoffen als gereed product )	Bederf
Verschillende tarieven hotelkamers	Verschuivingsgevaar tussen kamers en mbt bezetting (verschillende tarieven bezetting 1 of 2 personen)
leegstand	Onjuiste registratie leegstand

Termijnfacturatie verhuur hotel, appartementen en vakantiewoningen	Onjuiste termijnfacturatie en het niet tijdig ontvangen van gelden
Opbrengst ontbijt	Verschuivingsgevaar tussen appartementen en vakantiewoningen (ontbijt apart in rekening) en hotelkamers (ontbijtkosten zitten bij kamerprijs inbegrepen)
Opbrengst restaurant	Niet (volledig) doorbelasting van verkopen restaurant aan hotelgasten
Schoonmaakkosten	Niet (volledig) doorbelasten kosten eindschoonmaak appartementen en vakantiewoningen
Groot onderhoud wordt uitbesteed	Onderhoud vindt niet, of niet tijdig plaats, waardoor de gegevensverwerking niet juist/volledig plaatsvindt.
Seizoensgevoeligheid	Onder/overcapaciteit (onderbezettingsverliezen) Verschuivingsgevaar verhuurprijzen
“last-minute” aanbiedingen	het niet volledig verantwoord van opbrengsten uit “last-minute” boekingen.
Afrekening schade, minibar en faciliteiten	Niet (volledig) doorbelasten schade aan kamers, appartementen of vakantiewoningen en niet volledig in rekening brengen genuttigde artikelen minibar en gebruikte faciliteiten
Verhuur attributen tijdens evenementen	Niet (volledig) doorbelasten gebruikte attributen tijdens evenementen
Annuleringen	Risico op ten onrechte geaccepteerde annuleringen en het onjuist (financieel) afhandelen van annuleringen
Kredietwaardigheid afnemers evenementen	Verlies marge
Gratis suite bruidspaar	Verschuivingsgevaar verhuur suites naar bruiloftssuite

#### **Vraag 4.A. Begroting (5 punten)**

##### **Strategische begroting (2 punten)**

Aan de hand van een SWOT analyse bepaalt de directie de strategie van De Gouden Zon voor de komende jaren en wordt een meerjarenplan gemaakt. Gezien het hoge niveau van de afwerking van het hotel, alsmede het vaak intensieve gebruik van het pand, neemt is de investeringsbegroting in de meerjarenbegroting opgenomen. In de investeringsbegroting is de noodzakelijke vervanging en vernieuwing van materiele vaste activa is opgenomen.

##### **Tactische (jaar)begroting (1 punt)**

Aan de hand van het meerjarenplan stelt de directie in overleg met de afdelingshoofden het jaarplan op. Uit dit jaarplan wordt de jaarbegroting afgeleid. Hierin is de verwachte afzet onderverdeeld naar soort accommodatie (hotelkamers, hotelsuites, appartementen en vakantiewoningen) en seizoen, verkoop faciliteiten, opbrengst restaurant (onderverdeeld naar verkopen A la Cart (gesplitst naar

hotelgasten en daggasten), roomservice, catering evenementen en bijzondere diners) en evenementen (inclusief verhuur attributen).

De basis hiervoor is de gerealiseerde omzet in het voorgaand boekjaar en aangepast aan de verwachtingen, marktomstandigheden, marktpositie, maximale capaciteit en de economische vooruitzichten en eventuele seizoensinvloeden.

De verwachte afzet is de basis voor de keukenbegroting (inc. Capaciteitsplan) en de inkoopbegroting (waaronder ook de inhuur van attributen) en de personele begroting.

### **Operationele (jaar)begroting (2 punten)**

Aan de hand van de kostenbegroting met onderverdeling naar vaste en variabele kosten berekent de administratie de normen kostprijstarieven van de manuren. Bij de berekening van de tarieven worden de vaste kosten gedeeld door de normale bezetting en de variabele kosten door de verwachte bezetting.

De afdeling commerciële zaken, planning en calculatie is belast met het maken van de voorcalculaties voor de gerechten, alle accommodaties naar soort, de huur van de 2 zalen, de tuin en de verschillende attributen en installaties. Voor de spijzen worden de calculaties gemaakt aan de hand van recepten en gegevens over bereidingstijden en tijden voor het opmaken van de schotels en de tafels (normenarchief).

Aan de hand van de marktgegevens bepaald het hoofd Planning en Calculatie de marges per accommodaties naar soort, de gerechten van het restaurant, en de 2 zalen, de tuin en de verschillende attributen, rekening houdend met de bezettingsgegevens in de verschillende seizoenen.

Aan de hand van de seizoenen worden kortingspercentages voor de verschillende accommodaties bepaald. Rekening houdend met een winstopslag stelt het hoofd verkoop de verkoopprijzen van alle accommodaties, zalen, tuin, attributen en restaurant per seizoen vast.

De Directie autoriseert de begrotingen, kostprijzen manuurtarieven, verschillende verkoopprijzen en kortingspercentages. Vervolgens worden deze door een medewerker van de administratie in het geautomatiseerde systeem ingevoerd aan de hand van de geautoriseerde prijslijsten. Het hoofd van de administratie controleert de invoer vervolgens aan de hand van invoerverslagen en geautoriseerde prijslijsten

Periodiek analyseert de administrateur de verschillen tussen de begroting en de werkelijkheid en rapporteert hierover aan de directie.

### **Vraag 4.B. Functiescheiding (3 punten)**

Benoemen functies, 1 punt (0,25 punt per juiste controletechnische functie, max 1 punt)

**De directie is betrokken bij meerdere werkzaamheden en dient daarom niet worden betrokken bij de inrichting van de beheersingsomgeving. Indien dit wel is genoemd, 1 punt in mindering brengen!**

<b>Functie</b>	<b>Type CTF</b>
Inkoop	Beschikkend
Reservering	Beschikkend
Evenementen	Beschikkend

Magazijn	Bewarend
Planning en Calculatie	Intern beschikkend
Receptie	Beschikken, uitvoeren en registreren
Restaurant	Beschikken, uitvoeren en registreren
keuken	Uitvoerend
Schoonmaak	Uitvoerend en registrerend
Directiesecretariaat	Uitvoerend
Administratie	Registrerend en controlerend
Automatisering	Uitvoerend
Technische dienst	Uitvoerend

### **Noodzakelijke functiescheiding:**

*Let op! De magazijnen zijn functioneel onder de inkoop en verkoop ondergebracht.*

- Primair (1 punt)
  - tussen opslag/bewaring linnengoed plus overige artikelen (schampoo e.d.) en schoonmaaksters kamers.
  - tussen magazijn grondstoffen en keuken
  - tussen registratie roomservice, bereiding en serveren
- Secundair (1 punt)
  - inkoop: tussen bestellen, ontvangst, opslag en registratie van de inkopen
  - reservering: tussen reserveren accommodatie, facturatie accommodatie en in- en uitchecken gasten
  - Evenementen: tussen 'verkoop' evenementen, opstellen calculaties, facturatie en registratie contacten
  - Restaurant: tussen opstellen calculatie (planning en calculatie), bewaring van de grondstoffen en dranken (kelder), registratie van de bestelling, inschenken dranken (buffet), bereiden van gerechten (keuken), bediening door de obers, facturatie en betaling en de nacalculatie en controles (administratie)
  - administratie: registreren, bewaren (debiteuren en crediteuren), controleren financiële analyses (o.a. nacalculatie en vbc) door hoofd Administratie
  - Automatisering onafhankelijk direct onder directie.

### **vraag 4.C.**

**onderdeel Richtlijnen (5 punten) (minimaal 10 richtlijnen noemen. De richtlijnen dienen in relatie tot attentiepunten gegeven te worden. Indien minder dan 10 richtlijnen genoemd, dan maximaal 2 punten toekennen!)**

De directie van De Gouden Zon zal richtlijnen uitvaardigen ten aanzien van:

- Inrichting en onderhoud hotelkamers, suites, appartementen en vakantiewoningen
- Inrichting 2 zalen, tuin en restaurant
- procedures mbt reserveren accommodatie
- opstellen calculaties en berekenen tarieven
- afhandeling offertes (evenementen)
- vastleggen reserveringen en vaststellen geldende tarieven
- Facturering, debiteurenbewaking en incasso;
- Klachtenprocedures;
- In- en uitcheckprocedures;

- Vastlegging verkochte faciliteiten, gebruik minibar en schade aan accommodatie
- "Last-minute" boekingen;
- Schoonmaak en verschoning linnen
- Bepalen kredietwaardigheid van afnemers grotere evenementen;
- Inhuur attributen
- Beheer en onderhoud attributen
- De aan te houden voorraadniveaus grondstoffen keuken en inkoop;
- Het vernietigen van afvalproducten en incurante grondstoffen (verstrekten houdbaarheidsdatum);
- Het te hanteren kwaliteitsniveau;
- Klantbenadering;
- Het hanteren van verkoopprijzen van de te verkopen eindproducten, waaronder de vaststelling van de verkoopprijzen en het verlenen van kortingen.
- DE LIJST IS NIET LIMITATIEF. OOK ANDERE, CASUSSPECIFIEKE, RICHTLIJNEN MOGEN GEHONOREERD WORDEN.

**Vraag 4. D. Organisatie van de automatisering (6 punten casusspecifiek uitwerken, anders 3 punten)**

De Gouden Zon maakt gebruik van een goed geautomatiseerd informatiesysteem. De afd. automatisering legt direct verantwoording af aan de directie. Er is sprake van een betrouwbare leverancier van computer en software. Met de leverancier is een SLA gesloten.

Aangezien dit bedrijf in hoge mate afhankelijk is van zijn computersysteem zijn adequate maatregelen van interne controle rondom de computer van groot belang. Omdat het van groot belang is om steeds de laatste positie voor wat betreft de reserveringen en de stand van de rekening van gasten te kennen zal er gebruik gemaakt worden van real-time verwerking.

De volgende general controls zijn aanwezig:

**General controls (4 x 0,5 punt), onderverdeling naar categorieën niet noodzakelijk voor punten**

**Fysieke beveiligingsmaatregelen**

- Server die in verbinding staat met externe host
- Preventie op de werkplek
- Afsloten ruimte server
- Beveiligen netwerk op ongeautoriseerde toegang (kan ook een logische beveiligingsmaatregel zijn!)
- Fysieke beveiliging (brand, wateroverlast, gebreken in de energievoorziening, storingsbronnen etc.)
- Actie plan
- Back-up plan
- Reconstructieplan

**Logische beveiligingsmaatregelen** Identificatie, het systeem moet kunnen vaststellen wie de gebruiker is;

- Authenticatie: de gebruiker moet kunnen aantonen dat hij degene is die de gebruiker van zijn identificatie beweert te zijn
- Autorisatie: het systeem moet over de mogelijkheid beschikken de gebruiker die bevoegdheden te geven die hij op grond van zijn functie nodig heeft
- Rapportering: het systeem moet over faciliteiten beschikken om het gebruik van het systeem te kunnen controleren
- Organisatie m.b.t. toegangsbeveiliging
  - o Aanwezigheid van een beveiligingsbeleid en plan op schrift
  - o Aandacht van het management voor de implementatie en het beheer van de beveiligingsmaatregelen
- Password
- User id
- Competentietabellen
- Autorisatietabellen
- Ongeautoriseerde toegang melden bij de directie
- Beveiliging website (firewall, anti-virussoftware)
- Login faciliteiten
- Bij overseinen van gegevens tussen ijssalons en hoofdkantoor: encryptie en beveiligde verbinding, hash-totals, eventueel multi-factor-identification.

### **Continuïteit**

- Noodstroomvoorziening
- Back-up- en recoverymaatregelen
- Uitwijkmogelijkheden
- Service level agreement, extern onderhoud en externe hosting

### **Betrouwbaarheid**

- Automatiseringsplan afgeleid van de informatiebehoefte op middellange termijn door directie en systeembeheerder
- Functiescheiding systeembeheer, netwerkbeheer en bestandsbeheer
- Onafhankelijk onder de directie
- Opleiding medewerkers
- Up to date gebruikershandboek
- Netwerkbesturingssysteem en controles
- Contract periodiek onderhoud en helpdesk
- Change management procedures
- Onderhoud
- Documentatie
- Geprogrammeerde controles/netwerk van controletotalen, opslag van alle mutaties in logfile
- Periodiek EDP audits op opzet, bestaan en werking
- Controle technische functiescheiding tussen gebruiker en IT-afdeling

### **IT Application Controls (4 punten)**

Het benoemen van relevante bestanden en de daarbij behorende application controls maximaal 2 punten toekennen. Indien door kandidaat ook nog het onderscheid tussen de vaste gegevens en variabele gegevens wordt aangegeven dan daarvoor ook 2 punten.



Geprogrammeerde controles/netwerk van controle getallen, opslag van alle mutaties in logfile (toepassen op casus):

- Acceptation tests
- Audit trails
- Juistheid
- Volledigheid
- Tijdigheid
- Autorisatie
- Traceerbaarheid
- Bestaanbaarheid
- Waarschijnlijkheid

Binnen de ERP applicatie zijn onder meer de volgende geïntegreerde bestanden in gebruik:

- Prijsbestand per type accommodatie, per seizoen
- Omzetbestand
- Reserveringsbestand
- Bedrijfsadministratiebestanden
- Leveranciersbestand
- Contractenbestand
- Afnemersbestand
- Debiteurenbestand
- Voorraadbesteden
- Grootboekbestand

Ten aanzien van de application controls inzake de vaste en variabele gegevens geldt het volgende:

**De vaste gegevens** hebben onder meer betrekking op de geldende tarieven, recepturen, vaste klantgegevens, vaste leveranciersgegevens, vaste personeelsgegevens, vaste gegevens inzake de maximum capaciteit en het materieel. De vaste gegevens worden gemuteerd door een daartoe bevoegd persoon. Deze vaste gegevens worden integraal en in detail gecontroleerd aan de hand van de invoerverslagen en de geautoriseerde basisgegevens. Deze controle vindt bij voorkeur door iemand anders plaats dan door degene die de betreffende gegevens heeft ingevoerd. Voorts wordt er een risico analyse gemaakt van kritische gegevens (1 punten)

**De application controls ten aanzien van variabele gegevens** zijn gericht op de invoer, de juistheid, volledigheid, tijdigheid, autorisatie en traceerbaarheid. Mogelijke maatregelen zijn geprogrammeerde controles, netwerken van controletotalen en opslag van alle mutaties in een logfile. Voor de controle op de ingevoerde variabele gegevens (bestellingen) worden voortellingen gemaakt en vergeleken met de tellingen welke door de computer op het invoerverslag worden afgedrukt (1 punten).

## **Vraag 5 Managementinformatie (10 punten)**

### **Strategisch (mag ook adhv destep) 2 punten:**

- Economische ontwikkelingen
- koopkracht van afnemers
- Ontwikkelingen in consumentengedrag
- Branche-informatie, waaronder informatie over concurrentie
- Wijzigingen in wet- en regelgeving met specifieke aandacht voor hygiëne en Arbo
- Wijzigingen op de inkoopmarkt (leveranciers, grondstofprijzen en nieuwe producten)
- Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt
- Ontwikkelingen op het gebied van internet en online reserveringen

### **Intern/Tactisch en operationeel 5 punten**

Inzake de posten van de resultatenrekening in relatie tot de begrotingen, voorgaand jaar, winst-en-verliesrekening per maand en verder uitgesplitst naar hotel en restaurant:

- Omzet hotel, uitgesplitst naar
  - o Wel gereserveerd / niet gereserveerd
  - o Tweepersoonskamers met bezetting door twee personen;
  - o tweepersoonskamers met bezetting door een persoon
  - o suites
- Appartementen
- Vakantiewoningen
- 'verkoop' faciliteiten (huur tennisbaan, minibar etc)
- Schade aan accommodatie door gasten
- Bezettingsgraad hotel en beide zalen en stand van zaken met betrekking tot de reserveringen komende periode
- Omzet zaalhuur uitgesplitst naar standaard zaalhuur en huur attributen alsmede speciale prijsafspraken
- Omzet restaurant (ontbijt, lunch en diner)
- Gemiddeld aantal gasten restaurant met uitsplitsing naar hotelgasten en overige gasten
- Kosten van vernietiging versproducten en overige producten
- Aantal malen dat gasten "terugkomen"
- Bijzonderheden uit gehouden enquêtes onder gasten over kwaliteit, klantgerichtheid, bereikbaarheid, inrichting, materieel, overige faciliteiten, hygiëne, maaltijden en consumpties en personeel
- Personeelsverloop, ziekteverzuim
- Bezetting van de kamers
- Reserveringgegevens van de zalen
- Gereserveerde attributen
- Leveringsinformatie leveranciers
- Menukaart maaltijden
- Specifieke prijsafspraken
- Inzake liquiditeitsposten van de balans:
  - o Debiteuren incl. ouderdomsanalyse;
  - o Verloop werkkapitaal;
  - o Verloop voorraden;

**Governance/Overige niet financieel 3 punten**

- Zie de genoemde KSF en PI's genoemd onder punt 2 (realisatie strategische doelstellingen)
- Beloningsgegevens
- Corporate governance, o.a. sturen, beheersen, verantwoorden en toezichhouden;
- Ontwikkeling van wet- en regelgeving volgen inzake openingstijden, arbeidsvoorwaarden etc
- Informatie over continuïteit en betrouwbaarheid van de automatisering, inclusief calamiteiten automatiseringssysteem
- Inhoud SLA
  - gegevens externe partij
  - oorzaak storingen automatisering

## **Vraag 6 Processen (totaal 58 punten)**

### **Vraag 6A. Verhuur hotelkamers, appartementen en vakantiewoningen, inclusief annulering en facturering (18 punten plus 5 punten voor de vbc)**

#### **1. Maximale capaciteit (2 punten)**

Het afdelingshoofd Reserveringen bepaalt samen met de directie de maximale capaciteit, aan de hand van het capaciteitsbestand en de te verhuren ruimten. Het afdelingshoofd voert deze capaciteit in het reserveringenbestand in. Invoercontrole vindt plaats door een medewerker van de financiële administratie.

In het reserveringenbestand zijn alle hotelkamers, appartementen en vakantiewoningen doorlopend genummerd. Ook is per accommodatie alle relevante informatie opgenomen, zoals grootte, status van onderhoud, tarief per nacht (hotelkamers) / weekend/ midweek / week, beschikbaarheid, bezetting (aantal personen).

#### **2. Reserveringen (2 punten)**

Alle aanvragen per mail en telefonische reserveringen voor de accommodaties worden door een medewerker van de reserveringenafdeling vastgelegd in een reserveringenbestand.

Bij online boeking vult de huurder zelf de velden van het reserveringenbestand in. Na het geven van akkoord (inclusief een akkoord voor de algemene voorwaarden) verloopt deze reservering hetzelfde als hieronder.

Iedere reservering krijgt automatisch een doorlopend reserveringsnummer. Na het invullen van alle velden in het reserveringenbestand verandert de statuscode van de betreffende accommodatie van 'beschikbaar' naar 'bezet'.

#### **3. Facturering (3 punten)**

Op basis van de wijziging van statuscode (beschikbaar naar bezet) genereert het systeem automatisch een bevestigingsbrief aan de huurder (automatische opname in contractenregister op basis van reserveringsnummer), alsmede een eerste termijnfactuur (30% van de huursom). Hierbij worden debiteurenadministratie en omzet automatisch opgeboekt.

Systeemsignalering leidt tot automatisch gegenereerde tweede termijnfactuur (70% plus eventuele waarborgsom) met automatische opboeking openstaande waarborgsommen, debiteurenadministratie en omzet.

Een medewerker van de administratie controleert de facturen en draagt zorg voor verzending.

Systeemsignalering bij niet tijdige betaling leidt tot aanmaning.

Bij niet tijdige betaling van tweede termijnfactuur en daaropvolgende aanmaning wordt door het systeem automatisch gesignaleerd en leidt tot een brief aan de klant waarin de reservering ongedaan wordt gemaakt. Automatische aanmaak van deze brief leidt tot verandering statuscode in reserveringenbestand van 'bezet' in 'beschikbaar'.

#### **4. Annuleringen (3 punten)**

Een schriftelijk verzoek tot annuleren wordt door een medewerker van de afd. reserveringen vastgelegd in het reserveringenbestand. Aan de hand van de annuleringsvoorwaarden beoordeelt de medewerker het verzoek. Bij akkoord stelt de medewerker van de afdeling reserveringen een bevestigingsbrief op, welke wordt

ondertekend door de directie. De ondertekende brief wordt gescand en in het reserveringenbestand toegevoegd aan de reservering. Hiermee verandert de statuscode van de betreffende accommodatie van bezet in beschikbaar.

Bij de medewerker van de administratie, belast met facturatie komt automatisch een melding van de wijziging van de statuscode. Aan de hand hiervan stelt de medewerker een creditfactuur op, waarbij rekening wordt gehouden met reeds verzonden termijfacturen en de terug te ontvangen cq nog te betalen bedragen.

Periodiek stelt het hoofd administratie vast:

- aantal annuleringen = aantal creditfacturen
- Opbrengst annuleringen (opgezegd langer dan 1 maand) = aantal annuleringen x 25% van de verhuurprijs
- Opbrengst annuleringen (opgezegd binnen een maan) = aantal annuleringen x 90% van de verhuurprijs

### **5. Aankomst gasten (4 punten)**

Bij het inchecken van de gasten bij de receptie, matcht de computer de gegevens met het reserveringenbestand; bij een match wordt een magneetpas voor de kamer aangemaakt en de kamer voor het aantal dagen waarvoor gereserveerd is ter beschikking gesteld van deze magneetpashouder.

Bij inchecken worden de reserveringen vanuit de reserveringentabel automatisch doorgeboekt naar de gastenadministratie, die gekoppeld is met het contractenregister en het prijzenbestand.

Iedere aangemaakte magneetpas wordt automatisch geregistreerd in gastenadministratie.

Tijdens de incheckprocedure voert de receptie een controle op de kredietwaardigheid van de klant uit door controle van de creditcard of PIN-pas (voor last minute, rest- en overige betalingen).

Het aantal reserveringen met een aansluiting naar het contractenregister voor de prijsstelling en het prijzenbestand vormt hier de SOLL-positie voor de opbrengsten van het hotel.

Wanneer individuele gasten zich, zonder reservering gemaakt te hebben, melden aan de balie en het hotel is nog niet volgeboekt, of gasten die een reservering gemaakt hebben zijn voor een bepaalde tijd nog niet gearriveerd, kunnen deze geboekt worden zonder dat een match met het reserveringenbestand noodzakelijk is. Hun gegevens komen dan in een foutenbestand. Door de administratie wordt dit de volgende dag verwerkt en de SOLL-positie aangepast.

### **6. Vertrek gasten (4 punten)**

Iedere ochtend genereert de verhuursoftware automatisch een overzicht tbv de receptie met daarop alle vertrekkende gasten, onder vermelding van reserveringsnummer en nummer accommodatie.

Wanneer een gast zich meldt bij de receptie voor het uitchecken, registreert de receptiemedewerker het kamernummer in het gastenadministratie en wordt de magneetkaart ingenomen.

Gebruik door gasten van overige faciliteiten, zoals roomservice, minibar, café-restaurant en restaurant, zijn door de betreffende afdelingen vastgelegd in de gastenadministratie op basis van de richtlijnen van de directie (zie hiervoor overige vragen). Bij het uitchecken van de gasten verandert de receptie de statuscode in "magneetkaart ingenomen". Bij het veranderen van de statuscode stelt de facturatiesoftware hierna automatisch vanuit de gastenadministratie een afrekening

op, zowel betreffende het gebruik van de hotelkamers als het gebruik van de overige faciliteiten. Hierbij worden debiteurenadministratie en omzet automatisch opgeboekt. De receptioniste controleert de afrekening en int het te betalen bedrag. Betaling vindt plaats door middel van PIN of creditcard. De ontvangst wordt bijgewerkt in de gastenadministratie en het record van de betreffende klant wordt afgesloten.

Vanuit de gastenadministratie wordt een overzicht gegenereerd van de ontvangen bedragen, gespecificeerd naar betaalwijze.

De administratie stelt de volledige ontvangst van Pinbetalingen en creditcardbetalingen vast.

Na het uitchecken van gasten van de vakantiewoningen wordt automatisch een creditfactuur aangemaakt voor de waarborgsommen. Een medewerker van de financiële administratie checkt de status van schade in de schoonmaakrapporten alvorens de creditfactuur naar de klant te verzenden. Na verandering van statuscode in 'akkoord' wordt de creditfactuur automatisch in het betaalproces meegenomen.

### **7. Verbandscontroles ( 5 punten)**

Hoofd administratie stelt periodiek vast:

- maximale capaciteit – leegstand = bezetting
- Periodieke controle op juistheid leegstand door positieve controle op geregistreerde leegstand volgens reserveringenadministratie, in combinatie met aansluiting van aanwezigheid magneetstripkaarten
- Totale hoeveelheid ingekochte magneetkaarten = Voorraad magneetkaarten bij receptie + vernietigde magneetkaarten + aantal verhuurde accommodaties
- bezetting x geldende tarief = SOLL positie huuropbrengsten
- Aansluiting SOLLpositie van de opbrengsten volgens het reserveringenbestand (met koppeling aan contractenregister en prijzenbestand) met geregistreerde opbrengsten uit kamerverhuur volgens gastenadministratie
- Aansluiting opbrengsten gastenadministratie in totaal (inclusief gebruik overige faciliteiten) = opboeking debiteuren plus ontvangen per bank (PIN en creditcard)
- Controle op juistheid tarieven in prijzenbestand, specifiek bij perioden met speciale aanbiedingen
- Aansluiting tussen opbrengst verhuur kamers en complementaire kosten zoals schoonmaakoverzichten, overzichten linnenkamer, gebruik minibar en gebruik overige faciliteiten
- Totaal aantal verhuurde vakantiewoningen = totaal aantal ontvangen waarborgsommen
- Aantal afgelopen huurperiodes vakantiewoningen = aantal terugbetaalde waarborgsommen (eventueel minus schade conform rapporten schoonmaakafdeling)
- Aantal terugbetaalde waarborgsommen = afboeking liquide middelen

### **Vraag 6B Schoonmaak kamers, appartementen, vakantiewoningen en zalen, inclusief vervanging linnen, minibar en schade (6 punten plus 2 punten voor de vbc)**

Iedere ochtend genereert de software vanuit de gastenadministratie een overzicht van alle accommodaties en zalen die gereinigd moeten worden. Daarbij wordt voor

de accommodaties aangegeven of de gasten vertrekken (intensieve schoonmaakbeurt en vervanging bedlinnen), dan wel tussentijdse schoonmaakbeurt betreft. Het hoofd van de schoonmaakafdeling vertrekt de schoonmaaklijsten aan de schoonmakers.

De shop time van de medewerkers wordt vastgelegd door tijdsregistratie-apparatuur bij de personeelsingang. Deze wordt gebruikt onder toezicht van de portier. De schoonmaakdienst verkrijgt lakens, baddoeken, zeep, shampoo, briefpapier, enz. tegen ondertekening van een magazijnafgiftebon van de linnen kamer. De medewerker van de linnenkamer registreert deze afgifte in de (geautomatiseerde) schoonmaakrapporten, onder vermelding van het accommodatienummer.

Aan het einde van de dienst worden de niet gebruikte artikelen en het vuile goed tegen kwijting bij de linnen kamer ingeleverd. De medewerker van de linnenkamer registreert deze afgifte wederom in de geautomatiseerde schoonmaakrapporten.

De schoonmaakdienst vult de schoonmaakrapporten in waarin de schoongemaakte accommodatienummers vermeldt worden. Dit formulier dient tevens ter registratie van de job-time.

Op het schoonmaakrapport wordt tevens het aantal verwisselde handdoeken, lakens, briefpapier enz. vermeld.

Bij het schoonmaken van de kamers wordt tevens de minibar gecontroleerd en aangevuld. De schoonmaakploeg ontvangt tegen kwijting een bepaalde hoeveelheid drank en houdbare etenswaren van de linnenkamer. Per kamer wordt vastgelegd hoeveel er aangevuld is. De resterende voorraad drank en etenswaren wordt tegen kwijting weer teruggegeven aan de linnenkamer.

Het hoofd schoonmaak controleert de registraties in de schoonmaakrapporten registreert de schoonmaakrapporten in het schoonmaakbestand. Door een koppeling met de gastenadministratie vindt automatische opboeking plaats van alle nog te betalen consumpties uit de minibar en schades per accommodatienummer

### **Verbandscontroles (2 punten)**

- Analyse verbruik schoonmaakmiddelen
- Aansluiting afgiften linnenkamer en registratie schoonmaakrapporten
- Aantal schoongemaakte hotelkamers en appartementen = aantal verhuurde hotelkamers en appartementen conform gastenadministratie
- Aanvullingen minibar volgens schoonmaakrapporten = opboeking gastenadministratie
- aantal schoongemaakte vakantiewoningen = aantal verhuurde vakantiewoningen

### **Vraag 6C Verkopen evenementen, inclusief verhuur attributen (8 punten plus 2 punten voor de vbc)**

#### **Uitbrengen offertes (4 punten)**

Na ontvangst van een verzoek voor prijsopgave op de afdeling evenementen legt een evenementenfunctionaris een aantal gegevens omtrent deze aanvraag vast in een uit-te-brengen-offerten-bestand: datum ontvangst, aanvrager, soort activiteit (kamers, conferentie, bruiloft, etc.) indien van toepassing uiterste datum voor het uitbrengen van de offerte, de verantwoordelijke medewerker van de afdeling acquisitie. Door een automatische koppeling met het planningsbestand krijgt de

evenementenfunctionaris direct een melding wanneer de beschikbaarheid het evenement niet toelaat.

Met behulp van de ingevoerde gegevens vindt een automatische voortgangscntrole van de offerteaanvraag plaats. Er wordt een onderzoek naar de kredietwaardigheid van de opdrachtgever ingesteld. Na een gesprek tussen een medewerker van de afdeling evenementen met de aanvrager, vult de evenementenfunctionaris het 'uit-te-brengen-offerten-bestand' aan met de informatie en wensen, verkregen tijdens het gesprek.

Na dit gesprek verandert de evenementenfunctionaris de statuscode van de aanvraag in 'informatie gereed'. Nadat ook de statuscode van de kredietwaardigheid op akkoord staat, geeft de software automatisch een signaal aan het hoofd van de afd. planning en calculatie dat de voorcalculatie moet worden opgesteld.

Rekening houdend met de richtlijnen van de directie maakt de afdeling planning en calculatie een voorcalculatie en wordt de te gebruiken winstopslag bepaald, rekening houdend met de bezettingsgraad in de gewenste periode en de algemene marktomstandigheden. Ook reserveert de afd. planning en calculatie de capaciteit voorlopig. Na gereedkomen van de calculatie verandert het hoofd planning en calculatie de statuscode in 'gereed'. De evenementenfunctionaris ontvangt automatisch de calculatie en verwerkt deze in de offerte. Na ondertekening door het hoofd evenementen wordt de offerte naar de klant gezonden. De verdere offertegegevens, datum verzending, geoffreerde prijs, worden daarbij in een uitgebrachte offertebestand opgeslagen.

Bij acceptatie door de klant brengt een evenementenfunctionaris de datum van acceptatie in de offertebestand in. Door verandering van statuscode in 'geaccepteerd', verandert de software de voorlopige reservering in het planningsbestand in een definitieve reservering, waarbij een uniek project-/contractnummer wordt toegekend.

De software genereert automatisch een contract, wat ondertekend wordt door directeur en klant. De administratie scant het contract en neemt deze op in het contractenregister.

Bij afwijzing brengt de evenementenfunctionaris de datum van ontvangst van bericht hierover met zo mogelijk de reden van niet-acceptatie in een tabel afwijzingen in. Van de geaccepteerde offertes worden de data indien dit reeds mogelijk is doorgeboekt in een tabel reserveringen.

Periodiek analyseert het hoofd van de afdeling evenementen de resultaten van de offertes.

Bij het afsluiten van een contract maakt de afdeling evenementen een reservering van de benodigde artikelen in het attributenbestand.

### **Zalen (2 punten)**

Voor het huren van zalen zal steeds een contract zijn afgesloten. De administratie controleert de volledigheid van de opbrengsten door een aansluiting te maken met het contractenbestand. Verdere aansluitingen zullen gemaakt worden met de rapporten van de schoonmaakdienst en de bewegingen van attributen en installaties. De in de zalen afgeleverde dranken en spijzen worden besteld op overeenkomstige wijze als onder restaurant beschreven. Registratie van genuttigde dranken en spijzen en gebruik van attributen vindt plaats per contract.



Vanuit de contractenadministratie wordt 1 werkdag na gebruik van de zaal automatisch een factuur opgesteld. Het hoofd administratie controleert deze factuur op juistheid en volledigheid en verstuurt deze vervolgens naar de klant. Facturering leidt tot opboeking van het debiteurenbestand en bijwerking van het contractenbestand.

Administratie bewaakt de debiteuren en draagt zorg voor eventuele aanmaning en incasso op basis van de richtlijnen van de directie.

### **Attributen (2 punten)**

Het materieel (de attributen en installaties voor de zalen) wordt geregistreerd in een soort stam- en wandelbestanden. Reservering vindt plaats na een koppeling aan een reservering voor een zaal. Bij het overbrengen van het materieel naar de zaal wordt de "wandeltabel" gemuteerd naar het unieke projectnummer in de projectadministratie. Hierin wordt datum, tijd en zaal vastgelegd. Bij iedere retournering controleert de magazijnmeester de apparatuur op eventuele beschadigingen en muteert hij de "wandeltabel". Bij beschadigingen wordt de klant hiervoor belast.

### **Nacalculatie en verbandscontroles (2 punten):**

Na afloop van het evenement stelt het hoofd van de administratie vast:

- Periodieke controle op juistheid leegstand door positieve controle op geregistreeerde leegstand volgens reserveringenadministratie
- Afboeking offertebestand = opboeking contractbestand + afgewezen offertes
- Aansluiting werkelijke opbrengsten met contractadministratie
- Beoordeling opbrengsten met complementaire kosten, waaronder registratie gebruik materieel, schoonmaakoverzichten, gebruik van spijzen en dranken
- Confrontatie tussen voorcalculatie, nacalculatie en analyse van verschillen

Het normenarchief wordt aangepast wanneer bij analyses van de afwijkingen bij nacalculatie geconstateerd wordt dat deze het gevolg waren van een onjuiste norm bij de voorcalculatie.

### **Vraag 6D Restaurant, inclusief buffetvoorraad dranken (8 punten plus 3 punten voor de vbc))**

De verkopen worden vastgelegd op de terminal in het Restaurant met de code van de ober die de bestelling aflevert, onder vermelding van het tafelnummer dat de bestelling heeft geplaatst. De registraties van het terminal vormen de SOLL-positie voor de opbrengsten.

### **Dranken (4 punten)**

In het restaurant is een standaard buffetvoorraad die door een buffetbeheerder wordt beheerd. De buffetbeheerder geeft slechts bestellingen af aan de obers op basis van in het kasregister geregistreeerde bestellingen. Voor het overbrengen van dranken uit de keldervoorraad naar het restaurant is een door een keldermeester ondertekende magazijnafgiftebono nodig. Regelmatig wordt de drankvoorraad geïnventariseerd door iemand die niet bij de bewaring betrokken is (iemand van de administratie). Door oogtoezicht wordt er op gelet dat door de obers geen dranken van buiten voor de

verkoop aan gasten binnengebracht worden en er geen dranken afgegeven worden zonder dat deze op een terminal geregistreerd worden.

### **Spijzen (4 punten)**

De vastlegging van de ober in de terminal leidt bij de gerechten tot een keukenopdracht die wordt weergegeven op de terminal in de keuken. Slechts op basis van deze opdrachten gaat de keuken over tot het bereiden van gerechten. Een keukenmedewerker registreert op de terminal in de keuken de aan de bediening afgegeven gerechten naar soort gerecht.

Na afloop van de maaltijd genereert de ober vanuit de terminal per tafelnummer een rekening. Na verandering van de statuscode per tafelnummer vindt automatische opboeking van de omzet plaats. Na betaling per Pin of creditcard wordt vordering per tafelnummer in de terminal automatisch tot 0 afgeboekt.

De terminal is gekoppeld aan de gastenadministratie. Onder vermelding van een kamernummer vindt automatische doorboeking plaats van de vordering u/v diner naar de gastenadministratie.

Aan het eind van de dag wordt vanuit het de terminal automatisch een overzicht gegenereerd van de ontvangen bedragen, gespecificeerd naar betaalwijze (creditcard of pin of gastenadministratie). De administratie stelt de volledige ontvangst van Pinbetalingen en creditcardbetalingen en doorboeking naar gastenadministratie vast.

### **Verbandscontroles (3 punten)**

- Afgifte aan buffet volgens kantoorvoorraadadministratie = aanvulling buffetvoorraad (tegen verkoopprijzen) = omzet dranken restaurant vorige dag (er wordt gewerkt met een vaste buffetvoorraad)
- Omzet volgens terminal = opboeking gastenadministratie + PIN en creditcardbetalingen
- Vaststellen ontvangst creditcard en PIN betalingen
- Inventarisatie buffetvoorraad
- Omzet volgens terminal = verstrekte maaltijden en dranken door keuken maal geldende tarieven

### **Vraag 6E Inventarisatie Voorraden keuken en kelder plus vernietiging (3 punten plus 3 punten voor de vbc)**

Op basis van een door het systeem gegenereerde selectie, voert een medewerker van de financiële administratie, periodiek, een partieel roulerende inventarisatie van de voorraden ingrediënten uit. Er is een zeer frequente inventarisatie en bijzonder toezicht op de wijnvoorraad. Inventarisatie vinden plaats in het bijzijn van de betrokken keukenfunctionaris en keldermeester.

Van de inventarisaties wordt een protocol opgemaakt en door beide geparafeerd. Het protocol gaat naar de administratie. Het hoofd administratie stemt de resultaten van de inventarisatie af met de voorraadadministratie en ziet toe op een verklaring van de verschillen.

Voor ingrediënten die niet langer voor de bereiding van gerechten geschikt zijn stelt het hoofd van de keuken een vernietigingsrapport op. Dit rapport wordt door 2 mensen ondertekend en naar de administratie verzonden.

### **Verbandscontroles (3 punten)**

- Partieel roulerende inventarisatie voorraden in kelder / magazijn samen met de keldermeester en aansluiting met kantoorvoorraadadministratie
- Analyse van verschillen en zonodig bespreking met keldermeester en directie
- Inventarisatie keukenvoorraad
- Opboeking keukenvoorraad = afgifte aan keuken volgens kantoorvoorraad-administratie
- Door middel van retrograderekening en standaardrecepturen vaststellen van toegestaan verbruik en beoordelen van het werkelijk verbruik op basis hiervan
- Beoordeling vernietiging ten opzichte van richtlijnen en normen

### **EINDE VAN HET VOORSTEL VAN UITWERKING**