

BACKOFFICE HOTEL



Werkboek

Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van deze licentie kijk je op de volgende pagina.

Te activeren tot:

INLOGGEN OP DE METHODESITE

Voor in dit boek vind je de licentie voor de methodesite van Tendens Toerisme & Recreatie: www.tendens-tr.nl. Op deze methodesite vind je video's, rollenspelen, formulieren, weblinks en bronnen voor opdrachten.

Beschrijving inlogproces

Als je voor het eerst wilt inloggen op de methodesite, moet je eerst de licentie activeren. Deze licentie vind je voor in het boek. De licentie is 24 maanden geldig vanaf het moment waarop je deze hebt geactiveerd.

Hoe moet je de licentie activeren?

- Open je browser en ga naar licentie.edu-actief.nl (let op: geen www).
- Op deze pagina staan vier lege vakken. Vul hier de licentiecode in. De licentie bestaat uit 4 maal 6 tekens en is niet hoofdlettergevoelig.
- Klik op de knop 'Activeren' en volg de verdere instructies op de website.

Met behulp van je gebruikersnaam en wachtwoord kun je inloggen op de methodesite www.tendens-tr.nl.

WERKEN MET WWW.TENDENS-TR.NL

Wanneer je wordt verwezen naar een video of andere soort bron op de methodesite, doe je het volgende:

1. Ga naar www.tendens-tr.nl.
 2. Klik op 'Studentenmateriaal'.
 3. Kies voor 'Toerisme en recreatie basis' en 'Werkboeken'.
 4. Filter vervolgens bij 'Boek' op 'Backoffice hotel' om alleen de materialen bij dit werkboek te zien.
 5. Wil je de selectie verder verfijnen, dan kun je dit doen door te filteren op hoofdstuk of bronsoort.
-

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteurs: Hans Veelers, Manon Müller
Inhoudelijke redactie: Perry van Milt
Eindredactie: Tineke Ras-Marees
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie

Titel: Werkboek Backoffice hotel
ISBN: 978 90 3722 844 1

In samenwerking met: Itesso (www.itesso.com) aanbieder van HotelConcepts en Itesso ELS

© Edu'Actief b.v. 2016

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

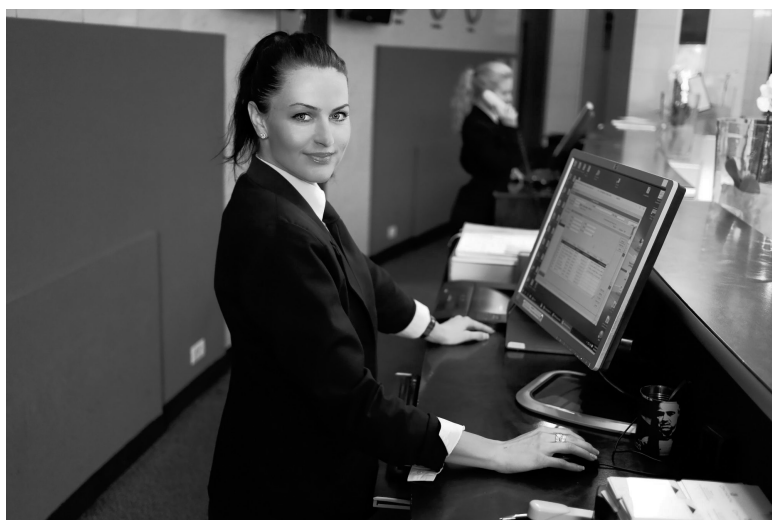
INHOUD

Aan de slag	5
Over dit werkboek	5
Werken met Tendens Toerisme & Recreatie	7
1. Voorraadbeheer en informatie verzamelen	8
1.1 Oriëntatieopdracht	8
1.2 Nulmeting en planning	9
1.3 Werken met voorraad	10
1.4 De gast informeren: informatie verzamelen en verwerken	22
1.5 In het nieuws	27
1.6 Eindopdracht	28
1.7 Evaluatie en reflectie	28
2. Administratie en aftersales	29
2.1 Oriëntatieopdracht	29
2.2 De ins en outs van de financiële administratie	30
2.3 De administratie bijhouden	38
2.4 Aftersalesactiviteiten uitvoeren	46
2.5 In het nieuws	52
2.6 Eindopdracht	53
2.7 Evaluatie en reflectie	53
3. Eindopdracht	54

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

Je gaat backofficetaken leren uitvoeren in een hotel. Het gaat dan meestal om taken die de frontofficemedewerker uitvoert, maar waarbij je geen direct contact met de gast hebt. Beter gezegd: geen direct contact nodig hebt. Want veel werkzaamheden die tot de backofficetaken behoren, doe je in een hotel aan de frontofficebalie. Daar staat namelijk jouw computer met het reserveringssysteem. Daar voer je gegevens in, controleer je gegevens en print je facturen uit.



In de frontoffice van een hotel voer je ook backofficewerkzaamheden uit.

Maar er zijn ook andere taken, zoals de voorraad bijhouden van wat je in de frontofficeshop verkoopt of informatie verzamelen en verwerken. Backofficetaken zijn boeiend, en hoewel je daarbij geen direct contact hebt met je gast, ben je wel constant bezig met de gasttevredenheid. Alles moet tenslotte kloppen!

Leereenheden

Je leert wat er precies bij komt kijken als je backofficewerkzaamheden bij een hotel uitvoert. Je doet dat aan de hand van de volgende leereenheden, gepresenteerd in hoofdstukken:

1. Voorraadbeheer en informatie verzamelen
2. Administratie en aftersales.

Koppeling kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality

Dit werkboek behandelt kerntaak 2 van het basisdeel Medewerker travel, leisure & hospitality: *Voert administratieve processen uit*. Hierin staan de volgende werkzaamheden centraal:

- Houdt de voorraad bij
- Verzamelt en verwerkt informatie
- Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af
- Houdt de administratie bij
- Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening.