

# BACKOFFICE VERBLIJFSRECREATIE



## 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](http://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](http://licentie.edu-actief.nl) (let op: geen [www](http://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](http://www.tendens-tr.nl).

---

## WERKEN MET [WWW.TENDENS-TR.NL](http://WWW.TENDENS-TR.NL)

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

- Ga naar [www.tendens-tr.nl](http://www.tendens-tr.nl).
  - Klik op 'Studentenmateriaal'.
  - Kies voor 'Toerisme en recreatie basis' en 'Werkboeken'.
  - Klik vervolgens op het omslag van 'Backoffice verblijfsrecreatie' om alleen de materialen bij dit werkboek te zien.
  - 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

Auteur: Tineke Ras-Marees  
Inhoudelijke redactie: Perry van Milt  
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie  
Foto's: Thomas Cook

In samenwerking met: Stratech ([www.stratech.nl](http://www.stratech.nl)) aanbieder van Stratech-RCS

Titel: Werkboek Backoffice verblijfsrecreatie  
ISBN: 978 90 3722 842 7

© Edu'Actief b.v. 2017

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](http://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](http://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](http://www.edu-actief.nl).

# INHOUD

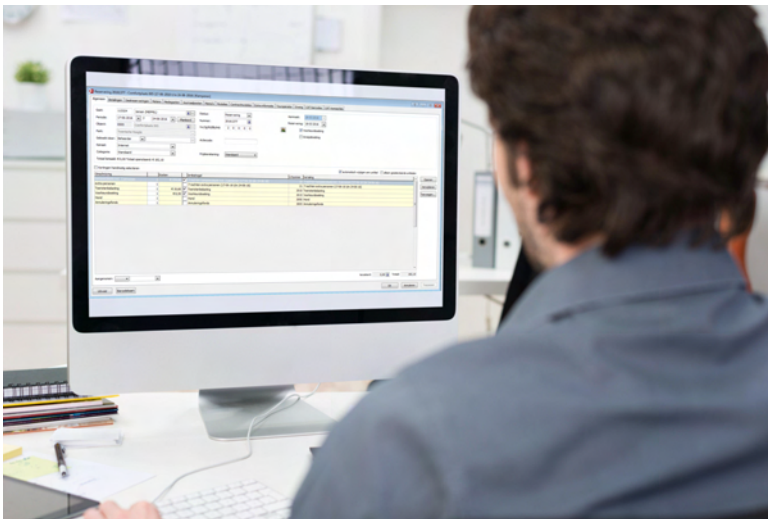
<b>Aan de slag</b>	<b>6</b>
Over dit werkboek	6
Werken met Tendens Toerisme en Recreatie	8
<b>1. De voorraad bijhouden</b>	<b>9</b>
1.1 Oriëntatieopdracht	9
1.2 Nulmeting en planning	11
1.3 Voorraadbeheer	11
1.4 Voorraden aanvullen	19
1.5 Voorraden en prijzen bijhouden in het systeem	26
1.6 In het nieuws	32
1.7 Eindopdracht	33
1.8 Evaluatie en reflectie	33
<b>2. Informatie verzamelen en verwerken</b>	<b>34</b>
2.1 Oriëntatieopdrachten	34
2.2 Nulmeting en planning	35
2.3 Informatie verzamelen	36
2.4 Afstemmen en adviseren	41
2.5 Afstemming op doelgroepen en distributiekkanalen	43
2.6 In het nieuws	52
2.7 Eindopdracht	52
2.8 Evaluatie en reflectie	53
<b>3. Financiële administratie bijhouden en transacties afhandelen</b>	<b>54</b>
3.1 Oriëntatieopdracht	55
3.2 Nulmeting en planning	55
3.3 Het betalings- en facturatieproces	56
3.4 Betalingen en betalingsgegevens	64
3.5 Afwijkingen melden	71
3.6 In het nieuws	73
3.7 Eindopdracht	74
3.8 Evaluatie en reflectie	74
<b>4. De administratie bijhouden</b>	<b>75</b>
4.1 Oriëntatieopdrachten	75
4.2 Nulmeting en planning	77
4.3 Administratieve gegevens invoeren	77
4.4 Administratie afhandelen	86
4.5 De klachtenadministratie	98
4.6 In het nieuws	106
4.7 Eindopdracht	107
4.8 Evaluatie en reflectie	107
<b>5. Voorstellen doen voor aftersales en aanpassing van de dienstverlening</b>	<b>108</b>

5.1	Oriëntatieopdracht	108
5.2	Nulmeting en planning	109
5.3	Gegevens over gasten verzamelen	109
5.4	Gegevens over trends verzamelen	113
5.5	Gegevens verwerken en interpreteren	117
5.6	De gasttevredenheid verhogen	121
5.7	In het nieuws	126
5.8	Eindopdracht	126
5.9	Evaluatie en reflectie	127
<b>6.</b>	<b>Eindopdracht</b>	<b>128</b>

# AAN DE SLAG

## OVER DIT WERKBOEK

Backoffice in de verblijfsrecreatie gaat over de backofficewerkzaamheden die je bij de meeste recreatiebedrijven in je functie van frontofficemedewerker uitvoert. Backoffice en frontoffice zijn dan dus onlosmakelijk met elkaar verbonden. Als frontofficetaak leg je bijvoorbeeld de reservering aan de balie vast, en als backofficetaak controleer je de reservering, maak je de factuur en zorg je ervoor dat de alles goed in het systeem staat. Toch is dat eigenlijk één handeling, de werkzaamheden en taken lopen gewoon in elkaar over.



*Bij het uitvoeren van backofficetaken maak je veelvuldig gebruik van het reserveringssysteem.*

In het algemeen kun je zeggen dat backofficetaken dié taken zijn die je buiten het zicht van de gast uitvoert, of in elk geval kunt uitvoeren. Soms heb je bij die taken ook geen rechtstreeks contact met de gast. Veel taken hebben te maken met de reservering: het controleren van de factuur, het volgen van betalingen, het aanpassen van een reservering door een wijziging of (deel)annulering en het bijwerken van het gastendossier.

Andere werkzaamheden zijn het bijhouden van de voorraad, het verzamelen van informatie en het op de juiste manier verspreiden daarvan.

Backofficetaken zijn net zo belangrijk als frontofficetaken. Als het backoffice niet goed gaat, dan loopt het frontoffice ook niet op rolletjes. Bovendien werk je met al die administratieve handelingen voortdurend mee aan de gasttevredenheid: de winkelvoorraad is op orde, je verstrekt de juiste informatie, je hebt een reservering netjes afgehandeld, het gastendossier is op peil enzovoort.

### **Leereenheden**

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

1. De voorraad bijhouden
2. Informatie verzamelen en verwerken
3. De financiële administratie bijhouden en transacties afhandelen

4. De administratie bijhouden
5. Aftersales.

### **Koppeling kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality**

Dit werkboek behandelt kerntaak 2 van het basisdeel medewerker Travel, Leisure & Hospitality: *Voert administratieve processen uit*. Hierin staan deze werkzaamheden centraal:

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

### *Beroepshouding*

De leerdoelen in de nulmeting hebben te maken met kennis en vaardigheden. Om succesvol en met plezier aan de slag te gaan in de professionele praktijk – tijdens en na je studie – is het belangrijk dat je een bepaalde beroepshouding hebt of aanleert. Je beroepshouding heeft te maken met hoe jij als professional werkt.

Voor de medewerker Travel, Leisure & Hospitality zijn deze houdingskenmerken belangrijk:

Dienstverlenend	Creatief	Gastgericht
Proactief	Oplossingsgericht	Kwaliteitsgericht
Commercieel	Flexibel	Professioneel
Communicatief	Samenwerkend	Representatief
Sociaal	Resultaatgericht	Geïnteresseerd

Let op deze gevraagde beroepshouding bij het maken van de opdrachten. Het kan een onderwerp zijn in je voortgangsgesprek.

### **Wat heb je nodig bij dit werkboek?**

- Theorieboek Backoffice in toerisme en recreatie
- Theorieboek Communicatie in toerisme en recreatie | online & offline
- Theorieboek Producten en diensten voor toerisme en recreatie
- Methodesite [www.tendens-tr.nl](http://www.tendens-tr.nl).

Wanneer je de theorie of de methodesite moet raadplegen, staat er een pictogram in het werkboek. Bij dit pictogram lees je wat je nodig hebt om de opdracht(en) te maken. Er zijn drie verschillende pictogrammen:



#### THEORIEBOEK

Hier lees je in welk theorieboek en in welke paragraaf je de informatie vindt om de volgende opdracht(en) te maken.



#### BRON OP WWW.TENDENS-TR.NL

Hier lees je of je een formulier, weblink, opdracht of een andere soort bron bij de opdracht kunt gebruiken en welke dit is.



#### VIDEO OP WWW.TENDENS-TR.NL

Hier lees je welke video je kunt bekijken om de opdracht te maken.

### Hoe sluit je de leereenheid en het werkboek af?

Alle kennis, vaardigheden en houdingsaspecten leer je door het maken en uitvoeren van de opdrachten. Uiteindelijk moet je ook daadwerkelijk in staat zijn om backofficewerkzaamheden in de reisbranche uit te voeren.

Om een leereenheid af te ronden, moet je:

- alle door de docent opgegeven verwerkingsopdrachten hebben gemaakt
- alle door de docent opgegeven praktijkopdrachten hebben gemaakt
- de theorietoets voldoende hebben afgesloten
- de eindopdracht voldoende hebben afgesloten
- het uitgewerkte reflectieverslag hebben ingeleverd.

#### TIPS VOOR WERKEN EN LEREN

- Maak zo veel mogelijk gebruik van jouw ervaringen in de praktijk.
- Gebruik zo veel mogelijk de procedures en gegevens van jouw (stage)bedrijf om aan de opdrachten te voldoen.
- Maak goede afspraken met je praktijkbegeleider of docent.
- Maak een goede planning (een goed stappenplan/een goede afsprakenlijst) waarin staat wanneer je wat gaat doen en bij wie je eventueel hulp kunt vragen.
- Stem dit af met je docent of praktijkbegeleider.
- Je kunt gebruikmaken van je theorie, de methodesite of andere informatiebronnen, voor het opzoeken van informatie en het uitwerken van opdrachten.

## WERKEN MET TENDENS TOERISME EN RECREATIE

Tendens Toerisme en Recreatie bestaat uit werkboeken en theorieboeken. In een werkboek staat altijd een toekomstige werkomgeving centraal: verblijfsrecreatie, verblijfsrecreatie | activiteitenbalie, dagrecreatie, hotel, toeristisch informatiebedrijf, of de reisbranche.

Elk werkboek bestaat uit leereenheden. Een leereenheid heeft een vaste indeling:

- een inleiding met een overzicht van leerdoelen
- oriëntatieopdracht(en)
- een nulmeting
- een planning
- opdrachten met verwijzingen naar theorie en andere bronnen
- een opdracht 'In het nieuws'
- een eindopdracht bestaande uit een online toets en een praktijkopdracht
- evaluatie en reflectie.



Wil je een uitgebreide uitleg over de verschillende onderdelen en hoe je hiermee werkt? Bestudeer dan het naslagwerk 'Werken met Tendens Toerisme en Recreatie'.



# 1. DE VOORRAAD BIJHOUDEN

Wat is 'voorraad' in de verblijfsrecreatie? Waar denk jij dan aan? En hoe doe je dat, voorraad bijhouden? Betekent dat, dat je alles handmatig moet tellen? Wat gebeurt er als je door de voorraad heen bent en wat zijn daarvan de consequenties?

Voorraad bijhouden doe je van alles wat je verkoopt of verhuurt, én gratis weggeeft, dus van bungalow en staanplaatsen tot en met een plattegrond van het recreatiebedrijf.



*De plattegrond van het bedrijf of de omgeving geef je vaak gratis mee. Deze heb je ruim voldoende op voorraad, als service naar je gasten toe.*

## Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatieopdracht | Nulmeting en planning | Voorraadbeheer | Voorraad aanvullen | Voorraad en prijzen bijhouden in het systeem | In het nieuws | Eindopdracht | Evaluatie en reflectie

## Leerdoelen

In de opdrachten van deze leereenheid werk je aan leerdoelen over het bijhouden van de voorraad in de verblijfsrecreatie.



Leerdoelen De voorraad bijhouden

## 1.1 ORIËNTATIEOPDRACHT

### OPDRACHT 1: TE KOOP OF GRATIS?

Je ziet op de foto hierna een receptie met een winkeltje. De receptie verkoopt verschillende producten, maar geeft ook van alles mee aan gasten.



Receptie van een bungalowpark.

- a. Maak een lijst van alle producten die je ziet.
- b. Geef per product aan of het product wordt verkocht of dat het gratis is.

Naam product/dienst	Verkoop of gratis (V of G)

- c. Bedenk ook producten (en diensten) die de receptie verkoopt, maar die niet zichtbaar zijn op de foto.

---



---



---



---

- d. Het is een backofficetaak om ervoor te zorgen dat er van alle producten die je verkoopt of weggeeft, voldoende voorraad is. Hoe kom je te weten of er bijvoorbeeld nog voldoende potjes jam op voorraad zijn?

---



---