

# Economieboeken TR-HO-FD, versie januari 2016

## Basis (leerjaar 1)

TLH: Travel, Leisure, Hospitality					Horeca	FD
Boek	KD	Kerntaak	Werkproces	Opmerkingen		
<b>TRB 1</b> (MMS 0)	TLH	B1-K2	W2-W5	Eerste druk wordt nog aangevuld	<b>LHB 1</b> Voorbereidend op niveau 4. Concept in maart.	<b>FDB 1</b> Voorbereidend op niveau 4. Concept in maart.
<b>TRB 2</b> (MPO 0)	TLH	Gericht op stagevoorbereiding en voorbereiding niveau 4		Concept op beurs	<b>LHB 2</b> Voorbereidend op niveau 4. Concept in maart.	<b>FDB 2</b> Voorbereidend op niveau 4. Concept in maart.
<b>TRB 3a</b> (MFA 0)	TLH	B1-K2	Concept op beurs	Concept op beurs	<b>LHB 3a</b> Voorbereidend op niveau 4. Concept in maart.	<b>FDB 3a</b> Voorbereidend op niveau 4. Concept in maart.
<b>TRB 3b</b> (MFA 5)	TLH	B1-K2	W1-W3-W4 evt. met W2 en W5	Exact Online Handel Huidig boek wordt aangevuld met voorraad etc.	<b>LHB 3b</b> Voorbereidend op niveau 4. Concept in maart.	<b>FDB 3b</b> Voorbereidend op niveau 4. Concept in maart.

## Profiel (leerjaar 2/3)

TLH: Travel, Leisure, Hospitality					Horeca	FD
Boek	KD	Kerntaak	Werkproces	Opmerkingen		
<b>TRL 1</b> (MLO 1 + MMS)	TLH	P3/4-K2	W1	Concept in maart	<b>LHO 1</b> Concept in maart.	<b>FDL 1</b> Concept in maart.
<b>TRL 2a</b> (MPO 1-2)	TLH	P3/4-K2	W2	Concept op beurs	<b>LHO 2a</b> Concept in maart.	<b>FDL 2a</b>
<b>TRL 2b</b> (MPO 1-2)	TLH	P3/4-K2	W5-W6	Concept op beurs	<b>LHO 2b</b> Concept in maart.	<b>FDL 2b</b> Concept in maart.
<b>TRL 3a</b> (MFA 1-3)	TLH	P3/4-K2	W4	Concept op beurs	<b>LHO 3a</b> Concept in maart.	<b>FDL 3a</b> Concept in maart.
<b>TRL 3b</b> (MFA 2-3)	TLH	P3/4-K2	W3	Concept in maart	<b>LHO 3b</b> Concept in maart.	<b>FDL 3b</b> Concept in maart.

## Inspiratie-urentabel:

Vakrichting	Leerjaar 1 (40 weken)		Leerjaar 2/3 (40 weken)	
	Boek	Uren per week	Boek	Uren per week
Commercieel incl. recht	TRB 1	2/3	TRL 1	2/3
Personeel incl. recht	TRB 2	1	TRL 2a/2b	2/3
Financieel incl. recht	TRB 3	2/3	TRB 3a/3b	4/5

INLEIDING	COMMERCIELE FUNCTIE	11
HOOFDSTUK 1	COMMERCIELE HOUDING EN PRESENTATIE	13
1.1.	Inleiding	13
1.2.	Het nieuwe verkopen in TLH	14
1.3.	Commercieel handelen	19
1.4.	Commercieel presenteren van bedrijf (branding)	27
1.5.	Persoonlijk presenteren (personal branding)	31
1.6.	Begrippenlijst	37
1.7.	Herhalingsopdracht	38
1.8.	Caseopdracht	38
1.9.	Praktijkopdracht	40
HOOFDSTUK 2	PRODUCTONTWIKKELING TR-PRODUCTEN	41
2.1.	Inleiding	41
2.2.	De doelgroep en onderzoek	42
2.3.	De doelgroep en marktsegmentatie	48
2.4.	Toeristisch recreatief assortiment	55
2.5.	Productontwikkeling van arrangementen	59
2.6.	Prijsbepaling	63
2.7.	Begrippenlijst	71
2.8.	Herhalingsopdracht	72
2.9.	Caseopdracht	72
2.10.	Praktijkopdracht	74
HOOFDSTUK 3	PROMOTIE EN VERKOPEN (SALES)	75
3.1.	Inleiding	75
3.2.	Communicatietrends	75
3.3.	Promotie	79
3.4.	Offline promotie-instrumenten	90
3.5.	Online promotie-instrumenten	95
3.6.	Verkoopgesprek (acquisitiesprek)	101
3.7.	Verkoopofferte	102
3.8.	Promotieplan	104
3.9.	Begrippenlijst	106
3.10.	Herhalingsopdracht	107
3.11.	Caseopdracht	108
3.12.	Praktijkopdracht	108
HOOFDSTUK 4	INLEIDING MARKETING	109
4.1.	Inleiding	109
4.2.	Begrip marketing	109
4.3.	Aandachtspunten binnen de marketing	110
4.4.	Het marketingnetwerk	112
4.5.	De marketinginstrumenten	115
4.6.	De bedrijfsformule	117
4.7.	Voorbeeld bedrijfsformule	120
4.8.	Begrippenlijst	121
4.9.	Herhalingsopdracht	122
4.10.	Caseopdrachten per marketinginstrument	122
Hoofdstuk 5	Totaalopdracht (examenvorbereiding) in tweede druk (2016)	

**TRB 2            Inleiding personeel en organisatie**

BLZ

HOOFDSTUK 1	IK EN WERK	11
1.1.	Inleiding	11
1.2.	Werken in de 21ste eeuw	11
1.3.	Werken in een dienstverlenende organisatie	14
1.4.	Beroepshouding	15
1.5.	Begrippen en case	18
HOOFDSTUK 2	WERK EN CONTRACTEN	19
2.1.	Inleiding	19
2.2.	Werk in alle soorten en maten	19
2.3.	Totstandkoming van de overeenkomst	19
2.4.	Overeenkomsten omtrent arbeid	22
2.5.	Collectieve arbeidsovereenkomst	29
2.6.	Overeenkomsten omtrent verkoop	31
2.7.	De verhuurovereenkomst	33
2.8.	Begrippen en case	38
HOOFDSTUK 3	DE INTERNE ORGANISATIE	41
3.1.	Inleiding	41
3.2.	Arbeidsverdeling	41
3.3.	Schematische werkverdeling	44
3.4.	Begrippen en case	49
HOOFDSTUK 4	FUNCTIEBESCHRIJVING	51
4.1.	Inleiding	51
4.2.	De functie	52
4.3.	De functiebeschrijving	56
4.4.	Het plannen van werkzaamheden	60
4.5.	Begrippen en case	61
HOOFDSTUK 5	HET TEAM	65
5.1.	Inleiding	65
5.2.	Succesvol samenwerken	65
5.3.	Werkafspraken	67
5.4.	Conflicten	68
5.5.	Begrippen en case	70
HOOFDSTUK 6	DE WERKPLEK	73
6.1.	Inleiding	73
6.2.	Werkplek, wat en waar?	73
6.3.	Bedrijfshygiëne	74
6.4.	Begrippen en case	79
HOOFDSTUK 7	WIJS OP BPV	81
7.1.	Inleiding	81
7.2.	Stagiair	81
7.3.	Veelvoorkomende vragen	81
HOOFDSTUK 8	FUNCTIEVERSLAG (TOTAALOPDRACHT)	85

**DEEL A REKENTECHNIEKEN**

INLEIDING	REKENTECHNIEKEN		13
HOOFDSTUK	1	INKOOP/VERKOOP EN BTW	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	Inkoop en verkoop	15
	1.3.	BTW	17
	1.4.	De BTW berekening	19
	1.5.	De afdracht van de BTW	25
	1.6.	Oprachten hoofdstuk 1	28
HOOFDSTUK	2	INKOOPPRIJS EN VERKOOPPRIJS	31
	2.1.	Inleiding	31
	2.2.	Inkoopprijs, inkoopfactuurprijs, netto verkoopprijs en bruto verkoopprijs (= consumentenprijs)	31
	2.3.	Brutowinst opslag en brutowinst marge: de (netto) verkoopprijs	34
	2.4.	De bruto verkoopprijs/consumentenprijs	37
	2.5.	Oprachten hoofdstuk 2	39
	2.6.	Verdiepingsopdrachten	49
HOOFDSTUK	3	PRIJSBEREKENING BIJ ARRANGEMENTEN EN IN DE REISWERELD	53
	3.1.	Inleiding	53
	3.2.	Prijsberekening bij arrangementen	53
	3.3.	BTW-berekening bij arrangementen in de arrangementen in de reiswereld	57
	3.4.	Oprachten hoofdstuk 3	59
HOOFDSTUK	4	OMZET, IWO & BRUTOWINST	61
	4.1.	Inleiding	61
	4.2.	Afzet en omzet	61
	4.3.	Afzet en IWO	63
	4.4.	Omzet, IWO & brutowinst	64
	4.5.	Samenvatting	65
	4.6.	Oprachten hoofdstuk 4	66

**DEEL B ADMINISTRATIE ALGEMEEN**

INLEIDING	ADMINISTRATIE ALGEMEEN		71
HOOFDSTUK	5	PERSOONLIJKE ADMINISTRATIE EN FINANCIËN	73
	5.1.	Inleiding	73
	5.2.	NIBUD & buffers	73
	5.3.	Schulden bedrijven & overheid	74
	5.4.	Omgaan met geld: oefenen voor later	75
	5.5.	Jongeren en geldproblemen	76
	5.6.	Eigen administratie	77
	5.7.	Minimum (jeugd) loon	78
	5.8.	MBO'ers en geldzaken (NIBUD)	80
	5.9.	Oprachten hoofdstuk 5	81
HOOFDSTUK	6	ADMINISTRATIE & RELATIEBEHEER	X

HOOFDSTUK	7	ADMINISTRATIE EN FINANCIËN IN BEDRIJVEN	83
	7.1.	Inleiding	83
	7.2.	Bezittingen en schulden van een onderneming	83
	7.3.	De opbrengsten van een onderneming	85
	7.4.	De kosten van een onderneming	86
	7.5.	De resultatenrekening	88
	7.6.	Het eigen vermogen als buffer	90
	7.7.	Backoffice in een onderneming	91
	7.8.	Administratieve organisatie	91
	7.9.	Bedrijfsadministratieve begrippen	93
	7.10.	Bedrijfseconomische begrippen: standaard kostprijs	95
	7.11.	Opdrachten hoofdstuk 7	96
<b>DEEL C</b>	<b>VOORRAAD</b>		
INLEIDING	VOORRAAD		105
HOOFDSTUK	8	VOORRAADBEHEER (B1-K2-W1)	107
	8.1.	Inleiding	107
	8.2.	Het inkoopproces	107
	8.3.	Voorraadwaardering	113
	8.4.	Voorraadkengetallen & analyse	118
	8.5.	Soorten voorraad	121
	8.6.	Ordergrootte/bestelhoeveelheid	123
	8.7.	Samenvatting	125
	8.8.	Opdrachten hoofdstuk 8	127
<b>DEEL D</b>	<b>FINANCIËLE ADMINISTRATIE</b>		
INLEIDING	FINANCIËLE ADMINISTRATIE		147
HOOFDSTUK	9	BEDRIJFS- & VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN	149
	9.1.	Inleiding	149
	9.2.	Bedrijfsvoorschriften & veiligheidsvoorschriften	149
	9.3.	Facturatie en betalen	150
	9.4.	Contante verkoop en betalen	152
	9.5.	Samenvatting	153
	9.6.	Opdrachten hoofdstuk 9	
HOOFDSTUK	10.9	DE HOOFDADMINISTRATIE: DAGBOEKEN	155
	10.1.	Inleiding	155
	10.2.	Inkoopboek	156
	10.3.	Verkoopboek	160
	10.4.	Kasboek	163
	10.5.	Bankboek	166
	10.6.	Memoriaal	169
	10.7.	Opdrachten hoofdstuk 10	171
HOOFDSTUK	11	DE SUBADMINISTRATIE	191
	11.1.	Inleiding	191
	11.2.	Debiteuradministratie	192
	11.3.	Crediteuradministratie	195
	11.4.	Voorraadadministratie	197
	11.5.	Opdrachten hoofdstuk 11	199
<b>DEEL D</b>	<b>EXAMENVOORBEREIDING</b>		
INLEIDING	EXAMENVOORBEREIDING		217
HOOFDSTUK	12	PRAKTIJKOPDRACHT	219

**Exact Online handel is het softwarepakket. Huidige boek wordt aangevuld voor de werkprocessen:**

- a. B1-K2-W1      Houdt de voorraad bij
- b. B1-K2-W3      Houdt financiële administratie bij en handelt transactie af
- c. B1-K2-W4      Houdt de administratie bij

**TRL 1            Operationeel plan**

**Opzet:**

<b>HOOFDSTUK 1</b>	<b>DE LEIDINGGEVENDE</b>
<b>HOOFDSTUK 2</b>	<b>OPERATIONEEL PLAN</b>
<b>HOOFDSTUK 3</b>	<b>EXTERN ONDERZOEK</b>
<b>HOOFDSTUK 4</b>	<b>EXTERN ONDERZOEK</b>
<b>HOOFDSTUK 5</b>	<b>SWOT ANALYSE</b>
<b>HOOFDSTUK 6</b>	<b>DOELSTELLING EN STRATEGIE</b>
<b>HOOFDSTUK 7</b>	<b>ACTIVITEITEN</b>
<b>HOOFDSTUK 8</b>	<b>ACTIVITEITENPLAN</b>
<b>HOOFDSTUK 9</b>	<b>BEGROTING</b>
<b>HOOFDSTUK 10</b>	<b>PRESENTEREN</b>
<b>HOOFDSTUK 11</b>	<b>TOTAALOPDRACHT</b>

<b>DEEL A</b>	<b>LEIDINGGEVEN: MEDEWERKERS AANSTUREN EN BEGELEIDEN</b>	
HOOFDSTUK 1	LEIDERSCHAP	15
1.1.	Inleiding	15
1.2.	Geaccepteerd leiderschap	15
1.3.	Eisen aan de leidinggevende	17
1.4.	Begrippen en case	20
HOOFDSTUK 2	LEIDERSCHAPSSTIJLEN	21
2.1.	Inleiding	21
2.2.	Moderne ideeën over leiderschap	21
2.3.	Leiderschap volgens Lewin, Lippitt en White	22
2.4.	Leiderschap volgens MC Gregor	24
2.5.	Leiderschap volgens Hersey en Blanchard	25
2.6.	Leiderschap volgens Blake en Mouton	27
2.7.	Leiderschap volgens Reddin	29
2.8.	Begrippen en case	32
HOOFDSTUK 3	LEIDINGGEVEN AAN EEN MEDEWERKER	33
3.1.	Inleiding	33
3.2.	Communicatieve vaardigheden	33
3.3.	Inlevingsvermogen	35
3.4.	Conflicthantering	38
3.5.	Opdrachten en instructies geven	42
3.6.	Motiveren van medewerkers	47
3.7.	Controleren van medewerkers	52
3.8.	Begrippen en case	57
HOOFDSTUK 4	LEIDINGGEVEN AAN EEN TEAM (WERKOVERLEG)	61
4.1.	Inleiding	61
4.2.	Teamontwikkeling	61
4.3.	Teamspirit	63
4.4.	Teameisen	64
4.5.	De rol van ieder teamlid	66
4.6.	Zelfsturende teams	68
4.7.	Werkoverleg	69
4.8.	Begrippen en case	76
<b>DEEL B</b>	<b>PERSONEELSONTWIKKELING EN INTERNE FORMELE GESPREKKEN</b>	
HOOFDSTUK 5	FORMELE INTERNE GESPREKSVORMEN	81
5.1.	Inleiding	81
5.2.	Formeel en informeel	81
5.3.	Functioneringsgesprek	85
5.4.	Beoordelingsgesprek	96
5.5.	Employability	102
5.6.	Begrippen en case	106
<b>DEEL C</b>	<b>PERSONEELSWERVING EN SOCIALE ZEKERHEID</b>	
HOOFDSTUK 6	NIEUW PERSONEEL AANNEMEN	111
6.1.	Inleiding	111
6.2.	Personeelsbezetting	111
6.3.	Werving	114
6.4.	Begrippen en case	134



HOOFDSTUK 7	SELECTIE VAN PERSONEEL	137
7.1.	Inleiding	137
7.2.	Voorselectie sollicitatiebrieven	137
7.3.	Selectie sollicitatiebrieven	138
7.4.	Afronding brievenselectie	141
7.5.	Sollicitatiegesprek	144
7.6.	STARR-methode	153
7.7.	Selectie	154
7.8.	Minder voorkomende selectiemethoden	157
7.9.	Wetgeving en sollicitatiecode	157
7.10.	Het personeelsdossier	159
7.11.	Begrippen en case	161
HOOFDSTUK 8	INTRODUCTIE EN INWERKEN	163
8.1.	Inleiding	163
8.2.	Introductieprogramma	163
8.3.	Inwerkprogramma	167
8.4.	Ontslag	168
8.5.	Begrippen en case	170
HOOFDSTUK 9	VERPLICHTINGEN BIJ NIEUWE MEDEWERKERS	173
9.1.	Inleiding	173
9.2.	Aanmelden belastingdienst en pensioenfonds	173
9.3.	Verzekeringen	174
9.4.	Begrippen en case	176
HOOFDSTUK 10	SOCIALE ZEKERHEID	177
10.1.	Inleiding	177
10.2.	Sociale verzekeringen	177
10.3.	Sociale voorzieningen	181
10.4.	Begrippen en case	185
<b>DEEL D</b>	<b>BIJLAGE(N)</b>	
BIJLAGE	1 FORMULIER FUNCTIEPROFIEL	189
BIJLAGE	2 ROLLENSPEL SOLLICITATIEGESPREK	193
BIJLAGE	3 functiebeschrijving	194

**DEEL A LEIDINGGEVEN: MEDEWERKERS AANSTUREN EN BEGELEIDEN**

HOOFDSTUK 1	LEIDERSCHAP	15
1.1.	Inleiding	15
1.2.	Geaccepteerd leiderschap	15
1.3.	Eisen aan de leidinggevende	17
1.4.	Begrippen en case	20
HOOFDSTUK 2	LEIDERSCHAPSSTIJLEN	21
2.1.	Inleiding	21
2.2.	Moderne ideeën over leiderschap	21
2.3.	Leiderschap volgens Lewin, Lippitt en White	22
2.4.	Leiderschap volgens MC Gregor	24
2.5.	Leiderschap volgens Hersey en Blanchard	25
2.6.	Leiderschap volgens Blake en Mouton	27
2.7.	Leiderschap volgens Reddin	29
2.8.	Begrippen en case	32
HOOFDSTUK 3	LEIDINGGEVEN AAN EEN MEDEWERKER	33
3.1.	Inleiding	33
3.2.	Communicatieve vaardigheden	33
3.3.	Inlevingsvermogen	35
3.4.	Conflicthantering	38
3.5.	Opdrachten en instructies geven	42
3.6.	Motiveren van medewerkers	47
3.7.	Controleren van medewerkers	52
3.8.	Begrippen en case	57
HOOFDSTUK 4	LEIDINGGEVEN AAN EEN TEAM (WERKOVERLEG)	61
4.1.	Inleiding	61
4.2.	Teamontwikkeling	61
4.3.	Teamspirit	63
4.4.	Teameisen	64
4.5.	De rol van ieder teamlid	66
4.6.	Zelfsturende teams	68
4.7.	Werkoverleg	69
4.8.	Begrippen en case	76

**DEEL B PERSONEELSONTWIKKELING EN INTERNE FORMELE GESPREKKEN**

HOOFDSTUK 5	FORMELE INTERNE GESPREKSVORMEN	81
5.1.	Inleiding	81
5.2.	Formeel en informeel	81
5.3.	Functioneringsgesprek	85
5.4.	Beoordelingsgesprek	96
5.5.	Employability	102
5.6.	Begrippen en case	106

**DEEL C PERSONEELSWERVING EN SOCIALE ZEKERHEID**

HOOFDSTUK 6	NIEUW PERSONEEL AANNEMEN	111
6.1.	Inleiding	111
6.2.	Personeelsbezetting	111
6.3.	Werving	114
6.4.	Begrippen en case	134

HOOFDSTUK 7	SELECTIE VAN PERSONEEL	137
7.1.	Inleiding	137
7.2.	Voorselectie sollicitatiebrieven	137
7.3.	Selectie sollicitatiebrieven	138
7.4.	Afronding brievenselectie	141
7.5.	Sollicitatiegesprek	144
7.6.	STARR-methode	153
7.7.	Selectie	154
7.8.	Minder voorkomende selectiemethoden	157
7.9.	Wetgeving en sollicitatiecode	157
7.10.	Het personeelsdossier	159
7.11.	Begrippen en case	161
HOOFDSTUK 8	INTRODUCTIE EN INWERKEN	163
8.1.	Inleiding	163
8.2.	Introductieprogramma	163
8.3.	Inwerkprogramma	167
8.4.	Ontslag	168
8.5.	Begrippen en case	170
HOOFDSTUK 9	VERPLICHTINGEN BIJ NIEUWE MEDEWERKERS	173
9.1.	Inleiding	173
9.2.	Aanmelden belastingdienst en pensioenfonds	173
9.3.	Verzekeringen	174
9.4.	Begrippen en case	176
HOOFDSTUK 10	SOCIALE ZEKERHEID	177
10.1.	Inleiding	177
10.2.	Sociale verzekeringen	177
10.3.	Sociale voorzieningen	181
10.4.	Begrippen en case	185
<b>DEEL D</b>	<b>BIJLAGE(N)</b>	
BIJLAGE	1	FORMULIER FUNCTIEPROFIEL 189
BIJLAGE	2	ROLLENSPEL SOLLICITATIEGESPREK 193
BIJLAGE	3	functiebeschrijving 194

**Hoofdstuk 1: Inleiding economische begrippen**

Balans en resultatenrekening  
Eventueel andere basisbegrippen

**Hoofdstuk 2: De ondernemingsvormen**

Wettelijke informatie voor diverse ondernemingsvormen  
Opbouw Balans en Resultatenrekening voor EMZ, VOF, BV

**Hoofdstuk 3: De financiële administratie (oude h6)****Hoofdstuk 4: De kolommenbalans (oude h7)****Hoofdstuk 5: Analyse van de balans (op basis van de liquiditeitsbalans)**

Het bewaken van de statische liquiditeit en solvabiliteit  
Het geven van adviezen op basis van gestelde doelen (kengetallen)

**Hoofdstuk 6: Analyse resultatenrekening (op basis van landelijke kengetallen)**

Het bewaken van de opbrengsten en kosten op basis van gestelde doelen (kengetallen)  
Het bewaken van de rentabiliteit (EMZ, VOF, BV ) op basis van gestelde doelen (kengetallen)

Het geven van adviezen op basis van gestelde doelen (kengetallen)

**Hoofdstuk 7: Totaalopdracht (opzet competentieopdracht met 5 deelopdrachten (zie protocol)), gebaseerd op:**

P3/P4-K2-W4 : Bewaken van financiën  
Uitgangspunt balans, resultatenrekening en gegeven landelijke kengetallen  
Geven van adviezen op basis van gestelde doelen

**Hoofdstukken/onderwerpen:**

1. Resultatenrekening
  - a. Opbouw
  - b. Percentage en euro's
  - c. Vergelijking met branche/cbs (analyse)
  - d. Vergelijking van andere jaren
2. Resultatenrekening naar exploitatiebegroting
  - a. Afgelopen jaar / jaren naar komend jaar
  - b. Afzet (hoeveelheid) van afgelopen jaar /jaren naar komend jaar
  - c. Prijs van afgelopen jaar /jaren naar komend jaar
  - d. Omzet van afgelopen jaar /jaren naar komend jaar
  - e. Inkoopwaarde en bruto winst van afgelopen jaar /jaren naar komend jaar
  - f. Brutowinst (alleen goederen, keukenmarge) van afgelopen jaar /jaren naar komend jaar
  - g. *Bedrijfskosten van afgelopen jaar /jaren naar komend jaar*
  - h. *Nettowinst van afgelopen jaar /jaren naar komend jaar*
3. Personele kosten (H3)
  - a. Primaire loonkosten (bruto-bruto)
  - b. Secundaire loonkosten (personeelsdag, kerstpakketten, cursussen, jubilea)
  - c. Personeelskosten (primair en secundair)
4. Financiële kosten (H4)
  - a. Financieringsvormen
  - b. Rentekosten Hypothecair (koop)
  - c. Rentekosten Banklening
  - d. Rentekosten Rekening courant krediet
  - e. Leasekosten?
5. Facilitaire kosten
  - a. Huisvestingskosten (H7)
    - i. Koop: onderhoudskosten
    - ii. Huur: Huurkosten 50 euro voor hal en 125 euro voor kantoor,
    - iii. Servicekosten (huur en koop) (25 euro per m2 per jaar)
      1. Energiekosten is gas, water, licht
      2. Overige zoals lift schoonmaak,
  - b. Afschrijvingskosten op inventaris / verbouwingen (gebouwen) H5
  - c. Overige kosten (H7)
    - i. Kantoorkosten
    - ii. Complementaire kosten van niet-gebouwen
    - iii. Verzekeringen
    - iv. Belastingen, heffingen, leges
6. Commerciële kosten (H6)
  - a. Offline
  - b. Online
  - c. Distributiekosten
7. Bedrijfsresultaat voor EMZ, VOF, BV
8. Exploitantieanalyse op basis van exploitatiebegroting
  - a. Omzetratio's
  - b. Kostenratio's
  - c. Rentabiliteit voor EMZ, VOF, BV
9. Totaalopdrachten exploitatiebegroting EMZ, VOF, BV (H1 + H12) (opzet competentieopdracht met 5 deelopdrachten (zie protocol)), gebaseerd op: P3/P4-K2-W3 : Begroten van financiën
10. Liquiditeitsbegroting
11. Totaalopdracht exploitatiebegroting en liquiditeitsbegroting (opzet competentieopdracht met 5 deelopdrachten (zie protocol)), gebaseerd op: P3/P4-K2-W3 : Begroten van financiën

# TLH-Economieboeken, versie januari 2016

<b>B1 – K1</b>	<p><b>Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten</b></p> <p>De werkzaamheden van de medewerker bestaan uit zowel standaard taken als niet-standaard taken. Hij werkt in een omgeving met veel (internationaal) klantcontact wat zijn werkzaamheden complex maken. De medewerker speelt in op de diversiteit aan vragen van de klant/gast. Hij informeert en adviseert de klant/gast en werkt daarbij volgens een combinatie van zelf gekozen methodes en standaardprocedures. Hij levert ook een bijdrage aan de commerciële doelstellingen van de afdeling. Het is belangrijk dat hij een goede afweging maakt tussen de wensen van de klant/gast en de belangen van het bedrijf. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is specialistische kennis toegespitst op het werkgebied vereist. Hij past deze kennis toe om persoonlijke, commerciële dienstverlening te kunnen verlenen.</p> <p>B1-K1-W1            Ontvangt de klant/gast          B1-K1-W2            Informeert en adviseert de klant/gast          B1-K1-W3            Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten          B1-K1-W4            Signaleert en behandelt klachten          B1-K1-W5            Onderhoudt in- en/of externe contacten</p>	
<b>TRB 1 (MMS 0)</b>	<b>TRB 2 (MPO 0)</b>	<b>TRB 3a (MFA 0)</b>
<p>§ Heeft kennis van de verschillende doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen</p> <p>§ Heeft kennis van faciliteiten in de omgeving</p> <p>§ Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden</p> <p>§ Heeft kennis van verschillende soorten klachten en klanttevredenheidsprincipes</p> <p>§ Past commerciële vaardigheden toe</p> <p>§ Heeft kennis van de toepassing van verschillende digitale verkoopkanalen</p> <p>§ Heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in de branche/omgeving</p> <p>§ Past communicatievaardigheden voor telefoon toe</p>	<p>§ Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving</p> <p>§ Past sociale vaardigheden toe</p>	<p>§ Heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen/boekingen of betalingen</p> <p><i>§ Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving</i></p>

<b>B1 – K2</b>	<p><b>Voert administratieve en financiële processen uit</b></p> <p>De medewerker TLH voert administratieve en financiële processen uit ter ondersteuning van de dienstverlening aan de klant/gast. Het zijn gestructureerde werkzaamheden die hij volgens standaardprocedures en –methoden uitvoert. De schriftelijke communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis van administratieve en financiële processen, methoden en systemen vereist. Hij heeft vaardigheden nodig om accuraat en efficiënt te werken.</p> <p>B1-K2-W1            Houdt de voorraad bij  B1-K2-W2            Verzamelt en verwerkt informatie  B1-K2-W3            Houdt financiële administratie bij en handelt transactie af  B1-K2-W4            Houdt de administratie bij  B1-K2-W5            Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening</p>	
<b>TRB 1 (MMS 0)</b>	<b>TRB 2 (MPO 0)</b>	<b>TRB 3 (MFA 0)</b>
<p>§ Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden</p> <p>§ Past ICT- toepassing toe</p> <p>§ Heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche</p> <p>§ Is vaardig in het zoeken, beoordelen en gebruiken van informatie</p>	<p>§ Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving</p>	<p><i>§ Heeft kennis van de processen die leiden tot administratieve en financiële afhandeling</i></p>

<b>P1/3- K1</b>	<p><b>Organiseert en voert activiteiten uit</b></p> <p>De Zelfstandig medewerker Leisure &amp; Hospitality voert alle voorkomende werkzaamheden uit. Dit kunnen zowel standaardwerkzaamheden als niet standaardwerkzaamheden zijn. Bij het voorbereiden, uitvoeren en afronden van activiteiten houdt hij zich aan de geldende regels, richtlijnen en procedures. De complexiteit van zijn werkzaamheden wordt bepaald door de verschillende doelgroepen waarmee hij werkt en de onverwachte situaties die zich voordoen bij het organiseren van een activiteit. De zelfstandig medewerker Leisure &amp; Hospitality moet hier flexibel op in kunnen spelen. De communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex. Hij beschikt over kennis van materialen, middelen, methoden en processen om alle voorkomende werkzaamheden uit te kunnen voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen bij zijn standaard werkzaamheden zoals het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten en bij zijn niet standaard werkzaamheden zoals het inbrengen van ideeën voor het activiteitenprogramma en het anticiperen op onveilige situaties, onverwachte situaties die zich voordoen tijdens deze werkzaamheden. Daarnaast moet hij communiceren en samenwerken met verschillende interne en externe doelgroepen. In contact met klanten/gasten moet hij een afweging maken tussen de belangen van de individuele klant/gast, de groep en de organisatie. De klant/gast staat daarbij centraal.</p> <p>P1-K1-W1 Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten  P1-K1-W2 Bereidt de uitvoering van activiteiten voor  P1-K1-W3 Begeleidt activiteiten  P1-K1-W4 Rondt de recreatieve activiteit af</p>	
<b>TRB 1 (MMS 0)</b>	<b>TRB 2 (MPO 0)</b>	<b>TRB 3a (MFA 0)</b>
<p>§ heeft brede kennis van marketinginstrumenten</p> <p>§ Heeft kennis van de verschillende doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen</p> <p>§ Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden</p> <p>§ Kan verschillende communicatiestijlen, gesprekstechnieken en verkooptechnieken toepassen</p>	<p>§ Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving</p> <p>§ Heeft kennis van de geldende ARBO- en veiligheidsvoorschriften</p> <p>§ Heeft kennis van recreatieve materialen en middelen die beschikbaar zijn</p> <p>§ Past (preventieve) eerste hulpverlening toe</p> <p>§ Kan levensreddende handelingen verrichten in geval van nood</p> <p>§ Maakt planningen</p>	<p><i>§ Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving</i></p>



<b>P2/4- K1</b>	<p><b>Realiseert commercieel aanbod</b></p> <p>De Zelfstandig medewerker Travel &amp; Hospitality realiseert met zijn werkzaamheden commercieel resultaat voor het bedrijf. Hij heeft te maken met de commerciële belangen van het bedrijf en de wensen van de klant. Hij moet inspelen op de klant en zijn wensen en vertaalt deze naar een passend commercieel aanbod. Hij moet verder adequaat en flexibel zijn om in te kunnen spelen op de wisselende praktijksituaties, klanttypes en klantwensen. Daarbij neemt hij de geldende marges/ commissies in acht om een zo optimaal mogelijk financieel resultaat te behalen. Diverse systemen van leveranciers, annuleringen en wijzigingen zorgen voor de complexiteit van het beroep. De communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex. Hij moet effectief en efficiënt kunnen werken volgens een combinatie van standaardprocedures, methoden en richtlijnen. Hij communiceert met klanten/gasten, collega's en medewerkers. Om deze werkzaamheden uit te kunnen voeren is er specialistische kennis over het producten en dienstenaanbod nodig.</p> <p>P2-K1-W1 Werft klanten en opdrachten  P2-K1-W2 Promoot producten en diensten  P2-K1-W3 Stelt een passend aanbod op  P2-K1-W4 Maakt een prijsberekening bij het aanbod</p>	
<b>TRB 1 (MMS 0)</b>	<b>TRB 2 (MPO 0)</b>	<b>TRB 3a (MFA 0)</b>
<p>§ Heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen</p> <p>§ Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden</p> <p>§ Past ICT- toepassing toe</p> <p>§ Heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche</p> <p>§ Heeft kennis van verschillende verkooptechnieken die ingezet kunnen worden</p> <p>§ Heeft kennis van verschillende communicatiestijlen en gesprekstechnieken die gebruikt kunnen worden</p> <p>§ Heeft kennis van customer relation management</p> <p>§ Heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypes, klantgedragingen en verwachtingen</p> <p>§ Heeft kennis van de klant en /of bedrijfsprofiel</p> <p>§ Heeft kennis van de verschillende marketinginstrumenten</p> <p>§ heeft inzicht in verhoudingen, aanbod en prijs</p> <p>§ heeft kennis van het maken van een kostprijscalculatie</p> <p>§ heeft kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche</p>	<p>§ Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving</p>	<p><i>§ heeft kennis van het maken van een kostprijscalculatie</i></p> <p><i>§ heeft kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche</i></p> <p><i>§ heeft inzicht in verhoudingen, aanbod en prijs</i></p> <p><i>§ Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving</i></p>

<b>P3/4- K2</b>	<p><b>Voert leidinggevende taken uit</b></p> <p>De Leidinggevende Leisure &amp; Hospitality heeft brede specialistische kennis en vaardigheden nodig om leiding te geven en beheerstaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn. Daarnaast heeft hij brede specialistische kennis en vaardigheden nodig voor bedrijfsvoering. Hij geeft leiding aan een groep mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben. Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van de gangbare procedures moet hij proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan. Hij stemt meerdere (gelijktijdige) processen op elkaar af. Daarnaast zorgt hij voor de vervulling van randvoorwaarden, waardoor de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De Leidinggevende kan, gelet op het voorgaande, dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures. Hij zal voor elke situatie naar een passende oplossing moeten zoeken en die op een zodanige manier toepassen dat de voortgang van de bedrijfsuitvoering en de na te streven beleidsdoelen niet in gevaar komen.</p> <p>P3/4-K2-W1 Maakt een operationeel plan  P3/4-K2-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden  P3/4-K2-W3 Begroot financiën  P3/4-K2-W4 Bewaakt financiën  P3/4-K2-W5 Begeleidt en stuurt medewerkers aan  P3/4-K2-W6 Voert intern formele gesprekken</p>	
<b>TRL 1 (MMS 1-2/MLO 1-2)</b>	<b>TRL 2a en 2b (MPO 1-2)</b>	<b>TRL 3a en 3b (MFA 1-2-3)</b>
<p>§ kent het ondernemingsplan/de bedrijfsdoelstellingen</p> <p>§ heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan</p> <p>§ stelt een SWOT-analyse op</p> <p>§ heeft brede kennis van marketinginstrumenten</p>	<p>§ kent de cao-bepaling van de branche</p> <p>§ hanteert computerprogramma's om werkroosters te maken</p> <p>§ heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden</p> <p>§ kent de arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker</p> <p>§ heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken</p> <p>§ heeft kennis van conflicthantering</p> <p>§ heeft kennis van ziekteverzuimbeleid</p> <p>§ hanteert verschillende leiderschapsstijlen</p> <p>§ stelt een agenda voor de vergadering op</p> <p>§ kent het aannamebeleid van de organisatie</p> <p>§ weet hoe een arbeidscontract beëindigd kan worden</p> <p>§ heeft brede kennis van employability</p> <p>§ hanteert diverse gesprekstechnieken</p> <p>§ heeft kennis van werving- en selectie instrumenten</p> <p>§ heeft kennis van functieprofielen</p>	<p>§ kan een kosten-batenanalyse maken</p> <p>§ voert berekeningen uit</p> <p>§ interpreteert financiële overzichten</p> <p>§ heeft brede kennis van kostensoorten</p> <p>§ berekent verwachte kosten en omzetten</p> <p>§ heeft inzicht in financiële stromen</p>