

Inhoud

6. Revenue en yield management	5
6.1 Verkoop op de afdeling Rooms Division	6
6.2 Revenue management	11
6.3 Verkoop op de F&B-afdelingen	22
6.4 Menu-engineering	31
6.5 Fraude in de horeca	34
7. Inkoop- en voorraadbeheer	39
7.1 Doelstellingen	40
7.2 Beleid en planning	41
7.3 Inkoopbeleid	42
7.4 Inkoop en ethiek	44
7.5 Inkoopssystemen	44
7.6 Leveranciers	45
7.7 Inkoop dranken	48
7.8 Inkoop food	51
7.9 Normatieve (gemiddelde) inslagpercentage	52
7.10 Opbrengst	54
7.11 Ontvangst goederen en omloopsnelheid	55
7.12 Kwaliteitszorgsysteem HACCP	57
7.13 SERVQUAL-model	60
Voorraadbeheer	
7.14 Effectief en efficiënt voorraadbeheer	66
7.15 Methodieken voor voorraadaanvulling	71
7.16 Assortimentsbeheer	73
7.17 ABC-analyse	73
7.18 Product life cycle (PLC)	75
Productie en distributie	
7.19 Beheersing van verkoop en verbruik van dranken	76
7.20 Productie	78
7.21 Productieplanning	85

Inhoud

7.22	Convenience foods	93
7.23	Keukenrendement	96
8.	Sociale hygiëne	99
8.1	Grenzen stellen	100
8.2	Gespreksmodel: Verborgen regelovertreding	100
8.3	Discriminatie	105
8.4	Samenwerken	106
8.5	Gewelddadig gedrag (D-gedrag)	109
8.6	Crimineel gedrag	112
8.7	Achtergronden risicogedrag	113
8.8	Wetgeving	118
	Trefwoordenlijst	125