



## **OFFICE MANAGEMENT – AO**

# **BUSINESS ADMINISTRATION**

**Docent : Martine Standaert**

**Bachelor in het Office Management AO**

## Inhoud

# DEEL I : Een bedrijf als organisatie

<b>1</b>	<b>DE ORGANISATIE : SYSTEEM EN PROCESSEN</b>	<b>8</b>
1.1	Besturende processen	9
1.2	Primaire processen	9
1.3	Ondersteunende processen	10
<b>2</b>	<b>PLANNING EN CONTROLE</b>	<b>10</b>
2.1	Strategische sturing	11
2.2	Tactische sturing	13
2.3	Operationele sturing	13
<b>3</b>	<b>BUDGETTEN</b>	<b>15</b>
3.1	De Delphi-methode	16
3.2	Analyse van de tijdreeksen	17
3.3	De methode van het voortschrijdend gemiddelde	18
3.4	De correlatieanalyse	18
3.5	De ratiomethoden	19
<b>4</b>	<b>OPDRACHTEN BIJ DEEL I</b>	<b>20</b>
4.1	Verkoopbudget oefening 1	20
4.2	Verkoopbudget oefening 2	21
<b>5</b>	<b>HET VERKOOPPROCES</b>	<b>23</b>
5.1	De prijsaanvraag	25

<b>5.2</b>	<b>De offerte en verkoopovereenkomst</b>	<b>25</b>
5.2.1	Inhoud .....	25
5.2.2	Tips bij het schrijven van een offerte .....	27
<b>5.3</b>	<b>De bestelbon</b>	<b>31</b>
<b>5.4</b>	<b>De leveringsnota en vervoersdocumenten</b>	<b>32</b>
<b>5.5</b>	<b>De factuur</b>	<b>34</b>
5.5.1	De verkoopfactuur.....	35
5.5.2	De verkoopfactuur met financiële korting .....	37
<b>5.6</b>	<b>De retour bon en de creditnota</b>	<b>39</b>
<b>5.7</b>	<b>De boekhouding en de financiële dienst</b>	<b>41</b>
<b>5.8</b>	<b>Oefeningen : opmaken van facturen</b>	<b>45</b>
<b>6</b>	<b>ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE IN EEN INTERNATIONALE OMGEVING</b>	<b>47</b>
<b>6.1</b>	<b>De verkoopovereenkomst en Incoterms</b>	<b>47</b>
6.1.1	Incoterms van groep 1 – Incoterms voor alle vervoersvormen.....	51
6.1.2	Incoterms van groep 2 – Incoterms uitsluitend voor zee- en binnenvaart .....	59
6.1.3	Incoterms en de wijze van vervoer.....	64
6.1.4	Oefeningen op Incoterms .....	65
<b>6.2</b>	<b>Het vervoer</b>	<b>68</b>
6.2.1	Zeevaartconnossement of Bill of Lading (B/L) .....	70
6.2.2	Binnenvaartconnossement.....	73
6.2.3	CMR-Vrachtbrief (wegvervoer).....	75
6.2.4	CIM-Vrachtbrief (spoorvervoer).....	78
6.2.5	Luchtvrachtbrief of Air Way Bill (AWB).....	80
<b>7</b>	<b>HET OPVOLGEN VAN BETALINGEN</b>	<b>82</b>
<b>7.1</b>	<b>De gedomicilieerde factuur</b>	<b>82</b>
<b>7.2</b>	<b>De doorlopende opdracht.</b>	<b>83</b>
<b>7.3</b>	<b>De overschrijving.</b>	<b>84</b>
<b>7.4</b>	<b>De wissel</b>	<b>86</b>

7.5	Een documentair incasso	90
7.6	Een documentair krediet	94
<b>8</b>	<b>HET AANKOOP PROCES</b>	<b>101</b>
8.1	Impuls of initiatief tot aankopen en de interne bestelaanvraag	103
8.2	De leveranciersselectie, prijsaanvraag en bestelling.	104
8.3	Ontvangst van de goederen.	104
8.4	Ontvangst van de aankoopfactuur.	105
8.5	De boeking en betaling van de aankoopfactuur	106
	<b>BRONVERMELDING EN LITERATUURLIJST</b>	<b>107</b>

## VOORWOORD

Een goede administratieve organisatie is van wezenlijk belang voor iedere organisatie.



Volgens een definitie omvat de administratieve organisatie “alle activiteiten die betrekking hebben tot het verzamelen, vastleggen en verwerken van gegevens, het verstrekken van gerichte informatie ten behoeve van het besturen, het doen functioneren en beheersen van een organisatie evenals het afleggen van verantwoording”.<sup>1</sup>

“Administratieve organisatie wordt ook wel eens gekarakteriseerd door de 6 W’s : :

- **Wie** (functionaris) mag
- **Wat** (welke gegevens),
- **Waarom**,
- **Wanneer** en
- **Waar** (met welke hulpmiddelen) bewerken en
- **Waarheen** gaan die gegevens.”<sup>2</sup>

Een goed functionerende administratieve organisatie heeft wat voordelen aan :

- duidelijkheid voor iedereen in de organisatie;
- het levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van uw organisatie;
- het schept een duidelijk inzicht in de bedrijfsprocessen.

Vele bedrijven breiden hun aandacht van kwaliteitszorg in hun productie of dienstverlening uit naar kwaliteitszorg in hun administratie. De kwaliteit van een administratie wordt o.a. bepaald door de kwaliteiten van de medewerkers. Mooie organogrammen, goed doordachte documentenflows hebben alleen een esthetische

---

<sup>1</sup> Jaartal , <http://www.encyclo.nl>, online encyclopedie

<sup>2</sup> [http://nl.wikipedia.org/wiki/Administratieve\\_organisatie](http://nl.wikipedia.org/wiki/Administratieve_organisatie), vrije encyclopedie on line.