

Mr. W. L. Haardt, IV. Hoofdstukken uit het bedrijfsrecht. Serie: „De moderne onderneming”, Uitg. N. Samsom N.V. Alphen a/d Rijn. Prijs f 5,75.

Mr. F. van Blerkom, Handleiding V.A.B. Ned. Uitgev. Mij. N.V. Leiden, Prijs ing. f 2,90.

---

## REPERTORIUM VAN LITERATUUR OP HET GEBIED VAN ACCOUNTANCY EN BEDRIJFSHUISHOUDKUNDE

Redactie Centrale Documentatiedienst inzake bedrijfsorganisatie N.V.  
(C.D.B.)

### TIJDSCRIFTENREPERTORIUM

#### A. ACCOUNTANCY

##### I. ALGEMEEN

###### De accountant en de tuchtrechter voor de prijzen

Meyer, A. — Op summiere wijze bespreekt schr. de taak van den accountant, wanneer een cliënt een prijsvoorschrift heeft overtreden. Slechts wanneer deze laatste uit de overtreding geen voordeel heeft behaald, komt het den schrijver gewenscht voor, dat de accountant de belangen van zijn cliënt behartigt door voor den tuchtrechter aan te toonen, dat de kostprijs van zijn cliënt boven dien van het prijsvoorschrift lag. Deze kostprijs moet dan worden berekend volgens de „Richtlijnen voor de Prijsvaststellingen no. 1” 11 Augustus '42, Staatcourant Nr. 69 A. Wegens de onjuiste toepassing van eenige hierin vervatte bepalingen worden enkele punten van de volgende kostenfactoren in het kort besproken: directiesalarissen, reclamekosten, afschrijvingen, onderbezettingsverliezen, belastingen en rente- en winsttoeslag.

A II 1 *Maandblad voor Boekhouden No. 595/596/597, Juni/Juli/Aug. 1946* 986

##### III. LEER VAN DE INRICHTING

###### Moderne bedrijfsadministratie. Het decimale rekeningstelsel en de codeering

Franken, B. J. — Aan de hand van het in extenso opgenomen rekeningschema, ontleend aan zijn: „Handboek voor de moderne bedrijfsadministratie”, bespreekt de schrijver het nut van de decimale codeering op dit gebied. Na een verklaring van de wijze, waarop een dergelijke codeering wordt uitgevoerd, geeft hij aan op welke wijze de grondstoffen van een chocoladefabriek kunnen worden gecodeerd en hoe de codenummers worden gebruikt in het grondstoffenmagazijn en in de administratie.

A III 2 *Maandblad voor Boekhouden No. 595/596/597, Juni/Juli/Aug. 1946* 854.01

###### Codeering volgens het decimaalsysteem

Hoogerwerff, J. J. — Summiere bespreking van het gebruik van de decimale, voortgezette onderverdeling in de administratie. In het kort wordt de codeering der artikelen in een schoenwinkel besproken, waarna een iets meer uitvoerige behandeling van het door Schmalenbach ontwikkelde rekeningsysteem volgt. Het artikel dient te worden beschouwd als een inleiding op de verhandeling over rekeningstelsels, welke in de volgende nummers van dit tijdschrift zullen worden opgenomen.

A III 2 *Maandblad voor Boekhouden No. 595/596/597, Juni/Juli/Aug. 1946* 854.01

###### Het mandateeren van salarissen

Kuyk — Korte geïllustreerde bespreking van de, in de gemeente Rheden gevolgde, methode van vereenvoudiging van de administratie naar aanleiding van het besluit om de brutomethode van mandateering te handhaven. De beperking van het aantal posten van ontvangst en het aantal bewijsstukken is gevonden door het invoeren van een betaalsrol. Bijzonderheden over deze betaalsrol worden beknopt aangegeven.

A III 3 *Financieel Overheidsbeheer No. 12, 15 December 1946* 886:B9

## B. BEDRIJFSHUISHOUDKUNDE

### a. ALGEMEENE BEDRIJFSHUISHOUDKUNDE

#### III. WAARNEMINGSMIDDELEN

**Verklaring van het verloop van een verschijnsel uit den toestand op een oogenblik, toegepast op het giroverkeer**

Lisman, H. J. C. — Interessant artikel, waarin beschreven wordt op welke wijze het verband tusschen het aantal rekeninghouders en het aantal overschrijvingen per jaar bij den postchèque- en girodienst kan worden bepaald. De factoren, welke den omvang van het giroverkeer beïnvloeden zijn te splitsen in structureele factoren: het aantal rekeninghouders (mathematische factor), overige factoren (inburgeren van de girogewoonte), en in economische factoren: invloed van de conjunctuur. De schrijver bespreekt uitsluitend het bepalen van den mathematischen factor. Een enkelvoudige correlatierekening, met als te verklaren variabelen het gemiddeld aantal overschrijvingen per rekeninghouder per jaar en het aantal rekeninghouders, levert niet nauwkeurig het gezochte verband, omdat de overige structureele en economische invloeden niet zijn geëlimineerd. Men heeft daarom een andere methode gevolgd, waarbij uit het aantal overschrijvingen op één dag werd nagegaan, welk deel van het totale aantal overschrijvingen op dien dag werd verricht tusschen de rekeningen beneden 50.000, beneden 100.000, beneden 150.000 etc. etc. Op deze wijze wordt de toename van het aantal in verband met de toename van het aantal rekeningen gevonden. Ten slotte werd nagegaan in hoeverre de gevonden „statischen” samenhang kon worden gebruikt bij de prognose van de toename van het aantal overschrijvingen: of de gevonden curve, welke het „statische” verband weergeeft, mag worden geëxtrapoleerd ter verklaring van de „dynamische” werkelijkheid. Schrijver komt tot de conclusie, dat de gevonden mathematischen factor, althans in normale tijden een bijdrage kan leveren voor een juiste prognose.

B a III 2

*Statistica No. 2, 1946/47*

865:B62

#### IV. LEER VAN DEN KOSTPRIJS EN DE PRIJSVORMING

##### **Unternehmungszweck und Kostenbewertung**

Bosshardt, E. — Naar aanleiding van de dissertatie van E. Wyder: „Der Wiederbeschaffungpreis”, geeft schr. een korte beschouwing over de doeleinden van de onderneming als uitgangspunt voor de waardeering van de kosten. De aanvaarde definitie van het doel van de onderneming verheldert het probleem en geeft aan van welk waardeeringsprincipe men moet uitgaan. Dit doel omvat volgens schr. de optimale bevrediging van de behoeften.

De waardeeringmethode moet derhalve voldoen aan 2 eischen:

1° de toepassing mag geen enkel nadeel opleveren voor de onderneming of de volksgemeenschap,

2° een getrouw beeld geven van de economische prestaties van de onderneming. Deze moet hierdoor de waarden terugontvangen, welke in den loop van de productie worden afgestaan.

De waardeering tegen vervangingswaarde is de eenige, welke aan deze eischen voldoet. Het is in het belang van de uniformiteit van alle functies van de industrieele administratie, dat een enkele waardeeringsmaatstaf wordt toegepast.

B a IV 2 a

*Organisation Industrielle No. 6, December 1946*

515

#### V. LEER VAN DE FINANCIERING

##### **Eenige critische opmerkingen over de financiering van scheepvaartondernemingen**

Ruissaard, A. — In het kort wordt behandeld het voorbeeld van Prof. Polak in zijn boek „Eenige grondslagen der financiering”, betreffende het prestatievermogen van de vloot eener scheepvaartmaatschappij bij het geleidelijk aanschaffen van schepen en de financieringsproblemen, die tengevolge hiervan kunnen ontstaan. Schrijver geeft een tabel voor 25 jaar, waarin het verloop van het prestatievermogen wordt weergegeven. Hij ontwikkelt een formule voor het berekenen van den z.g. diversiteitsfactor, welke de graad der gelijkmatigheid van de financiering aangeeft, alsmede het aantal schepen, dat per jaar moet worden aangeschaft bij geleidelijke opvoering van het prestatievermogen. Tenslotte wordt de door B. H. de Jongh gegeven formule voor het bepalen van het stabiele maximum van het aantal duurzame productiemiddelen van gelijkmatig verschillende leeftijd, (dat eenzelfde kapitaal vereischt als een ge-

geven aantal van gelijken leeftijd,) aan critiek onderworpen, waaruit blijkt, dat deze formule slechts in een bepaald geval bruikbaar is.

B a V 2 *Maandblad voor Boekhouden No. 595/596/597, Juni/Juli/Aug. 1946*

B611.1:15

### **Berekeningen en boekingen bij huurkoopcontracten**

Balkestein, B. J. — Uitvoerig worden in dit artikel, aan de hand van een getallenvoorbeeld, de verschillende berekeningen en boekingen behandeld, welke verband houden met het afsluiten van huurkoopcontracten: de grootte van de maandelijksche annuïteiten, de splitsing der opeenvolgende annuïteiten in een aflossing- en een interestbedrag, de te vervaardigen journaalposten bij het sluiten van een huurkoopcontract, bij ontvangst van den eersten en bij ontvangst van den laatsten termijn, de bedragen waarmede de gebruikte rekeningen voorkomen op de exploitatierekening en de balans en de journaalposten, wanneer de koper in gebreke blijft de annuïteit te betalen en het geleverde goed wegens wanprestatie wordt teruggehaald.

B a V 5c *Maandblad voor Boekhouden No. 595/596/597, Juni/Juli/Aug. 1946*

712

## **VI. LEER VAN DE ORGANISATIE**

### **Mogelijkheden en grenzen der specialisatie**

Bezemer, Ir T. J. — Na het begrip te hebben omschreven en de ruime toepassingsmogelijkheden te hebben aangestipt, wordt nader ingegaan op enkele belangrijke aspecten van dit verschijnsel. De strekking is aan te toonen, dat bij een juiste toepassing de specialisatie zoowel van uit economisch als psychologisch standpunt een gunstige beoordeeling verdient.

B a VI 2

*Organisatie en Efficiency No. 12, December 1946*

013.2

### **Specialisatie, een bijzondere vorm van arbeidsverdeling**

Kroes, H. — Uitgaande van den arbeid als de brug tusschen de behoefte eenzijdigs en de primaire natuurgaven anderzijds, licht schr. de aan de terminologie van Limperg ontleende begrippen „specialisatie” en „differentiatie” als vormen van arbeidsverdeling nader toe. Hieruit blijkt, dat deze onderscheiding ook voor de practijk wel degelijk zin kan hebben.

B a VI 2

*Organisatie en Efficiency No. 12, December 1946*

013

### **De commercieele functie als specialisatie van de ondernemersfunctie**

Meertens, L. — Met het toenemen van de commercieele problemen en de stijgende noodzaak om den verkoop actief te leiden wordt de commercieele functie in de onderneming steeds belangrijker. Schr. concludeert dat deze functie in vele bedrijven onvoldoende is bezet, waardoor de noodzakelijkheid om deze als gespecialiseerde functie van de bedrijfsleiding af te splitsen zeer sterk spreekt.

B a VI 2

*Organisatie en Efficiency No. 12, December 1946*

013:74

### **Het psychologisch aspect van de verbijzondering van den arbeid**

Vries, F. de — Schr. gaat uit van die begrippen van Karl Bücher, die het best kunnen worden vertaald door „differentiatie”, „specialisatie” en „arbeidsplitsing”. In de eerste plaats wordt een psychologisch-historisch overzicht gegeven van de ontwikkeling van de differentiatie. Uit de volgende beschouwingen over den invloed van specialisatie en arbeidsplitsing blijkt echter, dat de toepassing van deze verbijzondering van den arbeid door de individueele arbeiders op verschillende wijze zal kunnen ondergaan.

B a VI 2

*Organisatie en Efficiency No. 12, December 1946*

013:74

### **Bedrijfs-efficiency en arbeidsproductiviteit**

Groot, A. M. — Schr. bepleit maatregelen ter verhooging van de arbeidsproductiviteit, daar de verbetering ervan door de vrije ontwikkeling niet zal plaats vinden. Medewerking van arbeiderszijde mag slechts worden verwacht, wanneer waarborgen worden gegeven, dat zij ook de vruchten van de verbeterde productiviteit zullen plukken en geen schade zullen lijden. Fouten in de organisatie oefenen echter veel grooter invloed uit. Door publicatie van, volgens moderne methoden van voorcalculatie bepaalde normkosten van alle bedrijfshandelingen in de bedrijfstakken, gebaseerd op exacte waarnemingsmethoden van voorcalculatie zullen de ondernemers misschien in de verleiding komen om hun eigen kosten te vergelijken met de normkosten. Hierdoor kan de efficiency-gedachte doorbreken, hetgeen de arbeidsproductiviteit ten goede kan komen.

B a VI 13

*Economisch-Statistische Berichten No. 1546, 24 December 1946*

33



## Efficiency vóór alles noodzakelijk

Redactie — Algemeen gehouden artikel, waarin de wenschelijkheid wordt besproken, dat de verenigingen voor ondernemers zooveel mogelijk er naar streven dat in de aangesloten bedrijven de efficiency tot een zoo hoog mogelijk peil wordt opgevoerd. De ondernemersvereniging moet daarom in staat worden gesteld voor elk harer leden tegen een laag tarief adviezen in te winnen bij een raadgevend bureau of combinatie van dergelijke bureaux. Daarnaast moet de bestaande ervaring op efficiencygebied worden „gepooled”, waarvoor een nauwere samenwerking tusschen Rijksniveaudiensten, Instituut voor Onderzoek en Voorlichting, Nederlandsch Instituut voor Efficiency, Nederlandsche Stichting voor Statistiek, etc. noodzakelijk is. De Vereenigde Staten en Engeland zijn op ons gebied reeds vooruit; deze achterstand dient te worden ingehaald, wil het efficiency-peil niet te lang onder het normale blijven.

B a VI 13 *Maandblad voor Boekhouden No. 595/596/597, Juni/Juli/Aug. 1946* 988

## P-charts for quality control

Lebedeff, G. M. and H. P. Goode — De naam P-chart is door specialisten die zich met kwaliteitscontrole bezighouden gegeven aan de grafieken, waarin de afkeuringspercentages worden weergegeven. Het in dit artikel behandelde voorbeeld is ontleend aan de radiobuizenindustrie (Heintz & Kaufman Ltd. San Francisco).

Met behulp van de waarschijnlijkheidsrekening worden de grenzen, tusschen welke het uitvalpercentage kan schommelen als gevolg van toevallige factoren, bepaald. Komt het uitvalpercentage buiten deze grenzen, dan zijn de productie-omstandigheden veranderd en dient er onmiddellijk te worden ingegrepen. Een aantal afbeeldingen van controle-diagrammen zijn in dit interessante artikel opgenomen.

B a VI 16 *Factory Management and Maintenance No. 9, Sept. 1946* 636:B473.1

## Où en est la notion de l'autorité?

Redactie — In dit artikel worden enkele kenmerken weergegeven die inhaerent dienen te zijn aan het gezag van den leider. Dit gezag mag de leider niet ontleenen aan zijn macht, maar aan een zeker overwicht hetwelk een aangeboren geestelijke waarde is die voortspruit uit een innerlijke geesteshouding en die automatisch met zich mede brengt een gevoel van achting en toewijding bij den werknemer. De aangemeten koelheid en de neiging om misbruik te maken van macht bij vele leiders is het gevolg van innerlijke remmingen en deze houdingen hebben niets te maken met het ware gezag. De werknemer moet het gevoel hebben op den leider te kunnen rekenen en daartoe is het bezit van technische bekwaamheid bij den chef niet voldoende.

B a VI 16 *Chefs No. 12, December 1946* 313

## Industrial radiant heating pays its way

Redactie — Beknopte behandeling van het in de Vereenigde Staten steeds meer toegepaste systeem van centrale verwarming, waarbij in vloeren, muren of plafonds een buizenet wordt aangebracht, waarin warm water circuleert. Deze wijze van verwarming voorkomt een te sterke luchtcirculatie in de verwarmde ruimten en wordt daarom veel toegepast in bedrijven, waar stof- en vochtdeeltjes in de lucht voorkomen, welke bij een conventioneel verwarmingssysteem voortdurend door de werkruimten circuleeren (textielfabrieken, fabrieken voor pharmaceutische producten, etc.) Tot slot wordt een aantal voorbeelden en illustraties van de toepassing van dit verwarmingssysteem in een met name genoemde textielfabriek, kantoorgebouw, fabriek van pharmaceutische producten en een ijzergieterij in de U.S.A. besproken.

B a VI 19 *Factory Management and Maintenance No. 7, Juli 1946* 47

## Schedules that assure low cost for electrical inspection

Skonberg, E. K. — In dit artikel worden de schema's van onderhoud en herstelling van de motoren en elektrische uitrusting in een houtverwerkende fabriek behandeld. De motoren worden periodiek gereinigd en gesmeed: lagers, koolborstels commutators, verbindingen etc. worden eveneens regelmatig gecontroleerd, terwijl eenmaal per jaar de motoren geheel worden gereviseerd. De elektrische geleidingen, schakelaars, beveiligingsapparaten, relais, lampen, transformatoren, etc. worden regelmatig aan een onderzoek onderworpen. Voor alle deelen van motoren en elektrische uitrustingsstukken zijn de inspectietijden vastgesteld, waarbij in het bijzonder wordt geteeld op buitengewone omstandigheden, waaronder sommige motoren moeten werken. Voor de voornaamste inspectiewerkzaamheden wordt in dit artikel de inspectieperiode vermeld.

B a VI 19 *Factory Management and Maintenance No. 7, Juli 1946* 64

### **Flexible lighting for flexible layout**

Stringer, G. S. — Vrij uitvoerige beschrijving van de verlichting van een instrumentenfabriek. De bevestiging van de leidingen aan muren en plafonds. De fluo-resceerende lampen zijn opgehangen aan kettingen of lichte stalen pijpen en kunnen in elken gewenschten stand worden geplaatst. Een aantal afbeeldingen van de gebruikte hulpmiddelen verduidelijkt het betoog.

B a VI 19

*Factory Management and Maintenance No. 7, Juli 1946*

46

### **Better stock handling at half the old cost**

Funk, G. H. — Korte beschrijving van het beheer der voorraden in een radio-apparatenfabriek. Er wordt per in voorraad gehouden artikel slechts één voorraadkaart gebruikt, waarop alle ontvangsten en afgiften worden aangeteekend. De opslag der goederen geschiedt óf in de verpakking, waarin zij van den leverancier worden ontvangen óf in voorraadbakken van een standaardformaat, welke vooral worden gebruikt voor het bewaren van kleine onderdeelen. Enkele illustraties van de inrichting der magazijnen, van de gebruikte voorraadbakken en van de toegepaste voorraadkaart verlichten dit belangwekkende artikel.

B a VI 20

*Factory Management and Maintenance No. 7, Juli 1946*

735

## VII. LEER VAN DE ARBEIDSVOORWAARDEN

### **Incentives in industry**

Bullock, J. A. — Schr. onderzoekt in dit korte artikel den aard van premies en haar vorm. Hij vergelijkt de doeltreffendheid van elk, uitgaande van het standpunt dat de maximale efficiency van alle werknemers moet worden bereikt terwijl toch alle psychologische gevolgen in het oog moeten worden gehouden. Tijdstudies zijn hierbij belangrijk, maar niet automatisch verbonden met de finantiële stimulans. Na een korte behandeling van de moreele prikkels geeft schr. een overzicht van verschillende moderne systemen betreffende materiele prikkels ter verhooging van de efficiency met hun voor- en nadeelen.

B a VII 3

*Industry Illustrated No. 12, December 1946*

373.6:33

### **Wage incentive practices in 65 plants**

Redactie — Uit een enquête, gehouden in 65 fabrieken in de metaal- en machinebranche, werd een overzicht samengesteld, waaruit blijkt dat in de practijk aan „the standard hour incentive” de voorkeur wordt gegeven boven het rechte stukloon. In 40 % van de onderzochte ondernemingen wordt de standaardtijdbepaling-methode toegepast. Tevens worden eenige mededeelingen gedaan omtrent tijdstudietechniek. In 85 % van de ondervraagde ondernemingen werden tijdstudies gemaakt van de elementen van handelingen, de meeste tijdstudies nam men tot in 0.01 min. nauwkeurig. Dit artikel bevat in beknopte vorm een aantal interessante gegevens.

B a VII 3

*Factory Management and Maintenance No. 9, September 1946*

373.6

### **How we know management is the foreman's business**

Heineman, R. K. — Behooren de functionarissen van de lagere leiding tot de leiding of moet men ze als arbeiders opvatten? Deze vraag werd nader onderzocht door de Aluminium Cy of America, naar aanleiding van een door de vakbeweging ingenomen standpunt, waarbij deze van de veronderstelling uitging, dat de lagere leiding inderdaad in de onderhandelingen kon worden betrokken. Door een nauwkeurige analyse van „management functions” en door na te gaan in hoeverre de voorman daarin deelt, kwam men tot de conclusie, dat de lagere leiding niet verkiesbaar is in een of andere „unit”, waarmede de leiding moet onderhandelen. Zeer overzichtelijke afbeeldingen, waarvan bij de samenvatting van de gemaakte analyse werd gebruik gemaakt, illustreeren het artikel.

B a VII 4

*Factory Management and Maintenance No. 9, September 1946*

319:B462.04

### **Work measurement**

Barnes, R. M. — Uitvoerig artikel waarin een programma voor het verbeteren van tijdstudiemethoden in het bedrijf wordt besproken. Alle tijdanalysten komen regelmatig samen om gezamenlijk dezelfde werkzaamheden te meten, waarbij de verschillende resultaten worden vergeleken. Tijdens deze bijeenkomsten worden tevens nieuwe tijdstudiemethoden besproken en toegepast. Van de resultaten der verschillende tijdanalysten wordt aantekening gehouden voor een vergelijking in den tijd. Een aantal afbeeldingen van toegepaste methoden en bij de vergelijking gebruikte grafische stellingen zijn in den tekst opgenomen.

B a VII 5

*Factory Management and Maintenance No. 7, Juli 1946*

352.1

## Making sure foremen have the know-how

Redactie — Belangwekkend artikel betreffende de training van voorlieden in een haardenfabriek in de U.S.A i.v.m. het omschakelen op nieuwe productiemethoden na den oorlog. In een groot aantal besprekingen van kleine groepen voorlieden werden het geheele productieprogramma, personeelsproblemen, technische vraagstukken, etc. etc. intensief door alle bazen bestudeerd. Tot de behandelde onderwerpen behoorden: grondslagen der economie, arbeidswetgeving, studie van werkmethoden, personeelsproblemen, veiligheidsvraagstukken, de bevoegdheden van bazen, etc.

B a VII 7

*Factory Management and Maintenance No. 7, Juli 1946*

32-8

## b. BIJZONDERE BEDRIJVEN

### V. INDUSTRIE

#### Effortless handling halves machining costs

Curtiss, P. H. — Kort, doch interessant artikel waarin wordt beschreven hoe de cylinderblokken van Dieselmotoren d.m.v. transportbanden, draaitafels, kranen, e.d. door de fabriek worden vervoerd tijdens hun bewerking. Enkele illustraties van de gebruikte hulpmiddelen en een tekening van de opstelling van de machines, transportbanden, draaitafels, etc. vormen het grootste deel van dit artikel, waarvan de verklarende tekst slechts kort is.

B b V 3

*Factory Management and Maintenance No. 7, Juli 1946*

B472.3:48

#### De prijsregeling in de bouwrijverheid en aanverwante vakken

Grift, J. v. d. — In dit artikel worden de verschillende prijsvoorschriften voor de bouwrijverheid op duidelijke wijze besproken. Schrijver behandelt achtereenvolgens het prijsvoorschrift 1943 Calculatie klantenwerkbouw bedrijven, 1943 Calculatie kleine aannemingen bouwbedrijven, prijzenbeschikking 1946 Berekening aannemingsom bouwwerken op het gebied van de burgerlijken en utiliteitsbouw, benevens enkele prijsvoorschriften betreffende het schilders-, terrazzo- en kunststeenbedrijf. Van de eerstgenoemde prijsregelingen wordt het calculatieschema behandeld: de berekening van de aannemingsom, te calculeeren kosten etc., van de andere voorschriften worden enkele belangrijke bepalingen aan een nader onderzoek onderworpen.

B b V 9

*Maanblad voor Boekhouden No. 595/596/597, Juni/Juli/Aug. 1946*

B48:53

#### Tijdstudies bij administratieven arbeid I

Reygwart, D. C. — Voordracht op 27 Juni 1946 voor de Vereniging van comptabele ambtenaren bij de overheids- en semi-overheidsbedrijven en -diensten gehouden. Als inleiding geeft schr. een overzicht van de tot 1936 gevolgde methode van administratie bij het gemeentelijk gasbedrijf te Amsterdam. Hierna bespreekt hij de punten welke bij het onderzoek tot verbetering van de organisatie in 1936 naar voren zijn gekomen.

B b V 19

*Finacieel Overheidsbeheer No. 12, 15 December 1946*

B31

## VII. TRANSPORT EN DIENSTVERLEENING

#### The sales office- a follow up system

Franklin, D. W. — Korte uiteenzetting over een follow up systeem door een reisbureau toegepast ter contrôle op de uitvoering van de opdrachten. Beknopt wordt aangegeven hoe de order na ontvangst wordt behandeld, welke formulieren hiervoor worden gebruikt, hoe veranderingen in de plannen van de opdrachtgevers worden verwerkt en hoe klachten worden behandeld. Problemen die deze soorten bedrijven medebrengen, als: het persoonlijk element bij het te woord staan van cliënten en de eischen welke in dit opzicht aan het personeel worden gesteld, ook wat betreft hun kennis van de reisverbindingen en de administratieve organisatie van het eigen bedrijf, worden aangestipt.

B b VII 10

*Industry Illustrated No. 12, December 1946*

B815