

Obsługa informatyczna w hotelarstwie

Mariola Milewska, Andrzej Stasiak



Podręcznik do nauki zawodu

TECHNIK HOTELARSTWA

Podręcznik zawiera treści stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa. Omówiono w nim metody stosowania programów komputerowych wspomagających pracę w branży hotelarskiej, korzystania z programów użytkowych pakietu MS Office, obsługiwanie urządzeń biurowych oraz prowadzenia korespondencji związanej z funkcjonowaniem obiektu hotelarskiego, scharakteryzowano hotelowe systemy rezerwacyjne i informacyjne, jak i omówiono pisma wykorzystywane w korespondencji wewnętrznej i zewnętrznej.

Na płycie CD-ROM dołączonej do podręcznika znajduje się autorski program do obsługi informatycznej hotelu – prosty w obsłudze i jednocześnie zawierający wszystkie moduły, które mają profesjonalne programy stosowane w obiektach hotelarskich.

© Copyright by Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne sp. z o.o.
Warszawa 2013

Wydanie I (2013)

ISBN 978-83-02-13636-8

Autor rozdziału 6. Program Hotel Mały: **Marcin Milewski**
Opracowanie merytoryczne i redakcyjne: **Tomasz Kompanowski** (redaktor koordynator)
Redakcja językowa: **Bolesław Kozina, Grażyna Maluchnik**
Tłumaczenie podstawowych pojęć: **Olga Dowgird** (język angielski),
Joanna Długokęcka (język niemiecki)
Redakcja techniczna: **Elżbieta Walczak**
Projekt okładki: **Grafos**
Projekt graficzny: **Dominik Krajewski**
Opracowanie graficzne: **Dominik Krajewski**
Fotoedycja: **Agata Bażyńska**
Skład i łamanie: **Ledor**

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
00-807 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 96
Tel.: 22 576 25 00
Infolinia: 801 220 555
www.wsip.pl
Druk i oprawa: DROGOWIEC-PL Sp. z o.o., Kielce

Publikacja, którą nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują. Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim lub osobiście znanym. Ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując jej część, rób to jedynie na użytek osobisty.



Szanujmy cudzą własność i prawo.
Więcej na www.legalnakultura.pl
Polska Izba Książki

Wstęp	5
1. Sprzęt komputerowy w hotelu	7
1.1 Organizacja stanowiska pracy przy komputerze	7
1.2 Elementy zestawu komputerowego	10
2. Komputerowe programy użytkowe	19
2.1 Edytory tekstu	20
2.2 Arkusz kalkulacyjny	26
2.3 Korespondencja seryjna	36
2.4 Prezentacje multimedialne	44
2.5 Grafika komputerowa. Przygotowywanie prostych materiałów reklamowych	51
3. Hotelowe sieci komputerowe – intranet, ekstranet, Internet for Rooms	63
4. Internet w hotelarstwie	68
4.1 Portale informacyjne	70
4.2 Systemy rezerwacyjne w hotelarstwie	77
4.3 Portale rezerwacyjne	84
4.4 Strony internetowe obiektu noclegowego	86
4.5 Portale społecznościowe	88
4.6 Inne formy reklamy w internecie	90
5. Hotelowe programy specjalistyczne	98
5.1 Podstawowe funkcje hotelowych programów specjalistycznych	98
5.2 Systemy informatyczne w praktyce	114
5.2.1. Wybrane programy hotelowe firmy Micros Fidelio Polska Sp. z o.o.	115
5.2.2. Wybrane programy hotelowe firmy HS Partner Pro-Test S.A.	119
5.2.3. Wybrane programy hotelowe firmy Gip Sp. z o.o.	120
5.2.4. Program hotelowy DM Plaza firmy Triarte	126
6. Program Hotel Mały	134
7. Funkcja pracy biurowej w hotelu	148
8. Obsługa urządzeń biurowych	151
8.1 Urządzenia do łączności i komunikacji	152
8.2 Urządzenia do powielania i reprodukcji	164
8.3 Niszczarka	169
8.4 Urządzenia do ewidencji	171
8.5 Podręczne urządzenia komunikacyjne	172
8.6 Urządzenia multimedialne	174
8.7 Inne urządzenia niezbędne w biurze	176

9. Informacja w pracy biurowej	180
9.1 Obieg i przechowywanie dokumentacji papierowej	183
9.2 Obieg i przechowywanie dokumentacji elektronicznej	188
9.3 Wysyłka korespondencji i czynności z nią związane	190
9.4 Zebranie jako forma przekazywania informacji	193
10. Dokumenty biurowe	195
10.1 Podstawowe terminy związane z dokumentacją	195
10.2 Rodzaje dokumentów biurowych	196
10.3 Redagowanie pism	197
10.4 Korespondencja handlowa w hotelarstwie	207
10.5 Korespondencja wewnętrzna	219
10.6 Korespondencja okolicznościowa	226
10.7 Inna korespondencja w hotelarstwie	229
11. Hotelowa korespondencja elektroniczna – e-maile	238
12. Kultura zachowań w korespondencji elektronicznej – netetykieta	251
Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim	256
Bibliografia	262