

# Spis treści

<b>Rozdział I. Technika komputerowa w hotelarstwie.</b>	<b>7</b>
Wstęp	7
<b>1. Organizacja stanowiska pracy.</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Kryteria ergonomii stanowiska pracy.</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Budowa sprzętu komputerowego, terminali: jednostka centralna, urządzenia peryferyjne, nośniki danych.</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Obsługa informatyczna w obiektach hotelarskich.</b>	<b>24</b>
<b>1.3.1. Cechy dobrego systemu hotelarskiego.</b>	<b>28</b>
<b>1.3.2. Zarządzanie budynkiem za pomocą systemów informatycznych.</b>	<b>31</b>
<b>1.4. Oprogramowanie komputerowe: system operacyjny, aplikacje.</b>	<b>36</b>
<b>1.4.1. Aplikacje dodatkowe.</b>	<b>38</b>
<b>1.5. Pakiet MS Office.</b>	<b>38</b>
<b>1.5.1. Microsoft Word.</b>	<b>40</b>
<b>1.5.2. Microsoft Excel.</b>	<b>44</b>
<b>1.5.2.1. Tworzenie wykresów.</b>	<b>48</b>
<b>1.5.2.2. Funkcje w programie Microsoft Excel.</b>	<b>49</b>
<b>1.5.3. Microsoft PowerPoint.</b>	<b>60</b>
<b>1.5.4. Przygotowanie materiałów promocyjnych w programach biurowych.</b>	<b>66</b>
<b>1.6. Internet, poczta elektroniczna.</b>	<b>70</b>
<b>1.6.1. Poczta elektroniczna.</b>	<b>74</b>
<b>1.6.2. Netykieta w korespondencji elektronicznej.</b>	<b>79</b>
<b>1.6.3. Portale społecznościowe.</b>	<b>80</b>
<b>1.7. Techniki biegłego pisania na klawiaturze komputerowej: układ palców na klawiaturze, postawa ciała.</b>	<b>84</b>
<b>1.7.1. Technika mnemotechniczna.</b>	<b>87</b>
<b>Rozdział II. Użytkowe programy specjalistyczne.</b>	<b>99</b>
Wstęp	99
<b>1. Grafik hotelowy.</b>	<b>100</b>
<b>1.1. Wyświetlane elementy.</b>	<b>100</b>
<b>1.2. Opcje na grafiku.</b>	<b>101</b>
<b>1.3. Parametryzowanie grafiku.</b>	<b>102</b>
<b>1.4. Filtrowanie.</b>	<b>103</b>
<b>1.5. Drukowanie.</b>	<b>104</b>
<b>2. Rezerwacje.</b>	<b>106</b>
<b>2.1. Księga rezerwacji.</b>	<b>106</b>
<b>2.2. Przyjmowanie rezerwacji.</b>	<b>107</b>

2.3. Edycja rezerwacji.	113
2.4. Dostępność wolnych pokoi.	114
2.5. Usuwanie rezerwacji.	115
<b>3. Meldunki.</b>	<b>116</b>
3.1. Księga meldunkowa.	116
3.2. Realizacja rezerwacji.	119
3.3. Dodawanie nowego meldunku.	120
3.4. Meldunek grupowy.	122
3.5. Dokwaterowanie.	123
3.6. Edycja meldunku.	124
3.7. Gość, Firma.	124
3.8. Pokój, Przeniesienie.	125
3.9. Automatyczne wydłużanie meldunku.	128
3.10. Wymeldowanie.	128
<b>4. Cenniki, Rodzaje pobytów.</b>	<b>133</b>
4.1. Ceny pokoi.	133
4.2. Ceny posiłków.	135
4.3. Ceny rozmów telefonicznych.	136
4.4. Rodzaje pobytu.	136
<b>5. Obciążenia.</b>	<b>138</b>
5.1. Wstęp.	138
5.2. Rodzaje kont.	138
5.3. Obciążenia meldunków.	140
5.4. Rozliczanie obciążeń.	140
5.5. Scalanie obciążeń.	141
5.6. Łączenie i dzielenie obciążeń.	142
5.7. Przenoszenie obciążeń.	143
<b>6. Moduł Spa.</b>	<b>145</b>
6.1. Wstęp.	145
6.2. Rezerwacja zasobów.	146
6.3. Minidiagram zabiegów.	148
6.4. Księga CHART – SPA.	149
<b>7. Finanse.</b>	<b>153</b>
7.1. Paragony.	153
7.2. Faktury, Rachunki.	155
7.3. Dokumenty kasowe KP*, KW*.	161
7.4. Zarządzanie blokadą edycji dokumentów.	163

<b>8. Zestawienia</b>	<b>164</b>
8.1. Wstęp	164
8.2. Wykorzystanie modułu zestawień	165
8.3. Eksport danych	166
8.4. Sprawozdanie KT-1	167
<b>8. Archiwum</b>	<b>169</b>
9.1. Goście archiwum	169
9.2. Firmy archiwum	173
9.3. Rezerwacje archiwalne	177
9.4. Meldunki archiwalne	178
9.5. Paragony archiwalne	179
<b>10. Peryferia</b>	<b>181</b>
10.1. Współpraca z centralami telefonicznymi	181
10.2. Zamki	181
<b>11. Współpraca z programem gastronomicznym Gastro Pos</b>	<b>182</b>
11.1. Wstęp	182
11.2. Przesyłanie rachunków z programu Gastro Pos na wybrany pokój w programie CHART	182
<b>Rozdział III. Praca biurowa</b>	<b>187</b>
<b>Organizacja pracy w sekretariacie</b>	<b>187</b>
Wstęp	187
<b>1. Funkcje i zadania sekretariatu</b>	<b>187</b>
1.1. Definicja nazwy „sekretariat”	187
1.2. Rola i główne zadania sekretariatu jako komórki organizacyjnej	188
1.3. Funkcje sekretariatu	189
<b>2. Wyposażenie sekretariatu i obsługa sprzętu biurowego</b>	<b>190</b>
2.1. Wyposażenie i usytuowanie sekretariatu	190
2.2. Zasady BHP pracy biurowej	193
2.3. Obsługa telefonu i telefaksu	195
2.4. Budowa i obsługa kserokopiarki	196
2.5. Obsługa urządzeń multimedialnych	198
<b>3. Kultura obsługi klienta</b>	<b>199</b>
3.1. <i>Savoir vivre</i> pracownika biurowego (hotelowego)	199
3.2. Psychologia obsługi potencjalnego kontrahenta, klienta, gościa hotelowego	201
<b>4. Zasady sporządzania pism</b>	<b>205</b>
4.1. Rodzaje dokumentów biurowych	205
4.2. Forma i układ pisma	207

<b>5. Zasady korespondencji</b>	<b>214</b>
5.1. Pisma na blankiecie korespondencyjnym	214
5.2. Typy blankietów korespondencyjnych	216
5.3. Wysyłka i adresowanie kopert	227
<b>6. Korespondencja wewnętrzna</b>	<b>229</b>
6.1. Rodzaje i formy protokołów	229
6.2. Sprawozdania	235
6.3. Notatki służbowe	238
6.4. Regulaminy	240
6.5. Potwierdzenie rezerwacji	240
<b>7. Korespondencja zewnętrzna</b>	<b>246</b>
7.1. Zapytania i oferty handlowe	246
7.2. Pełnomocnictwa	257
7.3. Upoważnienia	260
7.4. Faktura VAT	264
7.5. Reklamacja i odpowiedź na reklamacje	267
<b>8. Obieg i przechowywanie informacji</b>	<b>269</b>
8.1. Obieg dokumentu	269
8.2. Archiwizacja poszczególnych dokumentów	279
<b>9. Skracanie wyrazów w korespondencji handlowej</b>	<b>282</b>
9.1. Skróty i skrótowce	282
9.2. Zwroty grzecznościowe	284
<b>10. Sporządzanie CV i listu motywacyjnego</b>	<b>285</b>
10.1. Cel	285
10.2. Wzorce <i>curriculum vitae</i> (CV)	287
10.3. List motywacyjny	289
<b>11. Rozmowa kwalifikacyjna – pierwszy kontakt z pracodawcą</b>	<b>291</b>
11.1. Pierwsze wrażenie	291
11.2. Prowadzenie interesującej konwersacji	292
11.3. Mimika i gesty	293
<b>Bibliografia</b>	<b>295</b>