

INLEIDING

11

DEEL 1 HOTELMANAGEMENTSYSTEEM: BASISVAARDIGHEDEN

HOOFDSTUK	1	BESCHRIJVING 'HOTEL CONCEPTS ONDERWIJSHOTEL'	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	Hotelinformatie	16
	1.3.	Hotelkamers	17
	1.4.	Hotelfaciliteiten	21
	1.5.	Meetings & Events	25
	1.6.	Keurmerken	28
HOOFDSTUK	2	HOTEL CONCEPTS IDPMS: INLOGGEN	31
	2.1.	Inleiding	31
	2.2.	Inloggen	31
	2.3.	De menubalk & Icoontjes	34
	2.4.	Kamerrack	34
	2.5.	Beschikbaarheid	38
	2.6.	Dashboard	41
HOOFDSTUK	3	RELATIES: GASTENPROFIELEN	47
	3.1.	Inleiding	47
	3.2.	Openen van gastenprofielen	47
	3.3.	Maken van een gastenprofiel	51
HOOFDSTUK	4	RESERVERINGEN	61
	4.1.	Inleiding	61
	4.2.	Soorten kamertarieven	61
	4.3.	Het zoekscherm	63
	4.4.	Maken van een reservering	65
	4.5.	Arrangementen	78
	4.6.	Wijzigingen reserveringen	79
	4.7.	Geweigerde reservering (denial reservation)	85

DEEL 2 HOTELMANAGEMENTSYSTEEM: RECEPTIEWERKZAAMHEDEN

HOOFDSTUK	5	FRONT DESK: WERKEN AAN DE RECEPTIE	93
	5.1.	Inleiding	93
	5.2.	Check-in	93
	5.3.	Walk-in	96
	5.4.	Gast-In-Huis	97
	5.5.	Overboeken en uitboeken	106
	5.6.	Check-out	107

HOOFDSTUK	6	RELATIES: RELATIEBEHEER	117
	6.1.	Inleiding	117
	6.2.	Shift overdracht	117
	6.3.	Aanmaken van traces	118
	6.4.	Traces op datum	119
	6.5.	Gast Communicatie Log	120
HOOFDSTUK	7	HUISHOUDING	125
	7.1.	Inleiding	125
	7.2.	Tabel kamerstatus	125
	7.3.	Buiten gebruik (out of order)	128
	7.4.	Buiten inventaris (out of inventory)	130
	7.5.	Technische dienst	131
	7.6.	Gevonden en verloren voorwerpen (lost and found)	135
HOOFDSTUK	8	RELATIES: BEDRIJFSPROFIELEN	139
	8.1.	Inleiding	139
	8.2.	Opvragen van een bedrijfsprofiel	139
	8.3.	Het maken van een bedrijfsprofiel	141
HOOFDSTUK	9	RELATIES: AGENTENPROFIEL	151
	9.1.	Inleiding	151
	9.2.	Opvragen agentenprofiel	152
	9.3.	Maken van een agentenprofiel	155
HOOFDSTUK	10	GROEPSRESERVERINGEN	161
	10.1.	Inleiding	161
	10.2.	Opvragen van een groepsreservering	162
	10.3.	Maken van een groepsreservering	165
	10.4.	Inchecken van een groepsreservering	169
BIJLAGEN	1	Checklist AM dienst	173
	2	Checklist PM dienst	173
	3	Checklist nachtdienst voor Night audit	173
	4	Checklist nachtdienst na Night audit	173
	5	Registratieformulier	173
	6	Folder Wellness Arrangement	173
	7	Folder Rotterdam Highlights Arrangement	173
	8	Folder Fiets Arrangement	173
	9	Gasten enquête Hotel	173
	10	Begrippenlijst Hotellerie	173
	11	Shortcuts en toetscombinaties	175