

Bożena Alejziak

**Nowoczesne biuro w przedsiębiorstwie
turystycznym i hotelarskim**



ALBIS, Kraków 2013

Recenzenci:

Prof. dr hab. Leszek Koziol

Dr hab. Krzysztof Kaganek

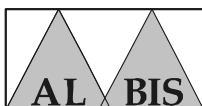
ISBN 978-83-930573-0-6

Projekt okładki:

Jacek Małkowski

Wydawnictwo ASTRA

© Copyright by Bożena Alejziak 2013



Wydawnictwo ALBIS, 30-376 Kraków, ul. Siodowa 42 e
tel./fax 12 267 28 63

Opracowanie DTP: Ryszard Sasorski

Druk: Agencja Reklamowo-Wydawnicza „OSTOJA”

www.arwostoja.pl e-mail: biuro@arwostoja.pl

tel. +48 601 41 01 01

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Rozdział 1 Praca biurowa w przedsiębiorstwie turystycznym i hotelarskim	11
1.1. Charakterystyka pracy biurowej w przedsiębiorstwie turystycznym i hotelarskim	18
1.2. Funkcje i zadania komórek organizacyjnych w przedsiębiorstwie turystycznym i hotelarskim	21
1.3. Rola i znaczenie informacji w pracy biurowej	27
1.4. Systemy kancelaryjne oraz organizacja obiegu korespondencji	29
1.5. Ergonomiczne środowisko pracy biurowej	35
Rozdział 2. Zadania i procedury obowiązujące w pracy biurowej w przedsiębiorstwie turystycznym i hotelarskim	46
2.1. Rola i zadania sekretariatu w małym, średnim i dużym przedsiębiorstwie	46
2.2. Kultura osobista i zawodowa w miejscu pracy	51
2.3. Zasady obowiązujące podczas przyjmowania interesantów	60
2.4. Dress code, czyli zasady ubioru służbowego	63
2.5. Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych	70
Rozdział 3. Organizacja spotkań służbowych w przedsiębiorstwach turystycznych i hotelarskich	78
3.1. Zasady organizacji zebrań	79
3.2. Zadania pracownika biurowego w organizacji konferencji prasowej	94
3.3. Zasady obowiązujące podczas podejmowania kontrahentów w firmie	106
3.4. Organizacja własnej podróży służbowej	119
3.5. Zasady rozliczania podróży służbowych	122
3.6. Organizacja przyjęć biznesowych – wybrane aspekty	131
Rozdział 4. Ogólne zasady sporządzania korespondencji	149
4.1. Zasady sporządzania korespondencji według normy polskiej	155
4.2. Zasady sporządzania korespondencji według normy angielskiej	186
4.3. Wysyłanie korespondencji	203

4.4. Netykieta, czyli zasady redagowania i wysyłania wiadomości pocztą elektroniczną	208
4.5. Korespondencja seryjna	216

Rozdział 5. Korespondencja handlowa w turystyce i hotelarstwie	232
5.1. Pisma związane z propozycją kupna-sprzedaży	234
5.1.1. List reklamowy	234
5.1.2. List intencyjny	239
5.1.3. Zapytanie ofertowe	243
5.1.4. Odpowiedź na zapytanie ofertowe – złożenie oferty	244
5.1.5. Nawiązanie współpracy	245
5.1.6. Oferta biura podróży, program ramowy i szczegółowy	247
5.1.7. Oferta hotelu	251
5.1.8. Katalogi, ulotki, broszury jako formy przekazu informacji reklamowych	253
5.2. Pisma związane z realizacją zamówienia	278
5.2.1. Zasady redagowania zamówień ogólnych	278
5.2.2. Zamówienie usług noclegowych	279
5.2.3. Zamówienie usług transportowych	279
5.2.4. Zamówienie imprezy turystycznej	280
5.2.5. Dokumenty związane z realizacją usługi lub dostawą: voucher, awizo, specyfikacja	282
5.3. Pisma związane z weryfikacją usługi lub towaru	304
5.3.1. Reklamacje	304
5.3.2. Odpowiedź na reklamację	312
5.4. Dokumenty finansowe i korespondencja związana z rozliczeniem usługi lub towaru	320
5.4.1. Faktura VAT i faktura VAT marża	320
5.4.2. Inne rodzaje faktur: VAT wewnętrzna, zaliczkowa, VAT-MP, VAT-RR	323
5.4.3. Faktura korygująca i nota korygująca	326
5.4.4. Podatek VAT a wybrane usługi turystyczne, rekreacyjne i kulturalne	328
5.4.5. Korespondencja związana z przekazaniem zapłaty: upomnienia z powodu opóźnionej płatności i odpowiedzi na upomnienia	338
Zakończenie	343
Literatura	345

Aneks

Załącznik 1. Wybrane przykłady pism z zakresu korespondencji handlowej w turystyce	353
Załącznik 2. Wybrane dokumenty imprezy turystycznej Biura Podróży SOL-TOURS	363
– Przykłady oferty katalogowej	365
– Informacje szczegółowe dla oferty katalogowej	369
– Warunki uczestnictwa w imprezie	370
– Umowa o udział w imprezie	373
– Umowa – impreza na zamówienie	374
– Umowa najmu środków transportu	376
Załącznik 3. Wybrane przykłady korespondencji handlowej w hotelarstwie	379
Załącznik 4. Wybrane przykłady pism z zakresu korespondencji handlowej Hotelu Qubus	407
– Oferta Hotelu Qubus	409
– List reklamowy	415
– Ulotka oferta konferencji	417
– Zamówienie imprezy turystycznej	419
– Umowa dotycząca zamówienia imprezy turystycznej	420
– Zapytanie ofertowe	424
Załącznik 5. Wybrane problemy w działalności hotelarskiej na przykładzie Hotelu Europejskiego w Krakowie	433
– Potęga tradycji	435
– Tsunami w hotelarstwie	436
– Materiały reklamowe Hotelu Europejskiego	438
– Karta pobytu gościa hotelowego	443
– Karta menu Restauracji Noblesse Oblige	444
– Wybrane aspekty oferty Hotelu Europejskiego – na podstawie strony internetowej http://www.he.pl/	450