

Spis treści

WSTĘP	7
ROZDZIAŁ I. BIURO ORAZ PRACA BIUROWA WE WSPÓŁCZESNEJ FIRMIE ...	10
1.1. Historia biurowości	10
1.2. Definicje biura	15
1.3. Charakterystyka pracy biurowej	17
1.4. Rola i znaczenie informacji w pracy biurowej	19
1.5. Systemy kancelaryjne	20
1.6. Przechowywanie akt	23
1.7. Ergonomia w pracy biurowej	24
ROZDZIAŁ II. ROLA I ZNACZENIE BIURA W PROCESIE KIEROWANIA FIRMAMI TURYSTYCZNYMI	31
2.1. Charakterystyka przedsiębiorstwa turystycznego	33
2.2. Modelowe struktury organizacyjne przedsiębiorstwa	35
2.3. Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa turystycznego	41
2.4. Funkcje i zadania komórek organizacyjnych w przedsiębiorstwie turystycznym ..	45
ROZDZIAŁ III. ZADANIA I PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W PRACY BIUROWEJ	50
3.1. Rola i zadania sekretariatu	50
3.2. Dobre obyczaje w miejscu pracy	53
3.3. Przyjmowanie interesantów	57
3.4. Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych	59
ROZDZIAŁ IV. ORGANIZACJA SPOTKAŃ BIZNESOWYCH	65
4.1. Organizacja zebrań	66
4.2. Organizacja konferencji prasowej	76
4.3. Organizacja przyjęcia delegacji zagranicznej	81
4.4. Organizacja podróży służbowej	87
4.5. Organizacja przyjęć biznesowych	89
4.6. Różnice kulturowe w zagranicznych kontaktach handlowych	103
ROZDZIAŁ V. ZASADY ROZLICZANIA PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH	114
5.1. Zasady rozliczania podróży krajowej	115
5.2. Zasady rozliczania podróży zagranicznej	119
5.3. Zasady rozliczania wyjazdów właścicieli przedsiębiorstw	127
5.4. Ryczałty samochodowe	130
5.5. Dokumentacja kosztów podróży służbowych	131
ROZDZIAŁ VI. SPORZĄDZANIE ORAZ WYSYŁANIE PISM KORESPONDENCYJNYCH	134
6.1. Zasady korespondencji według normy polskiej	137
6.2. Zasady korespondencji według normy angielskiej	154
6.4. Zasady korespondencji według normy niemieckiej	167
6.5. Wysyłanie korespondencji	179

6.5.1. Zasady adresowania kopert według polskiej normy	180
6.5.2. Zasady adresowania kopert według normy angielskiej i amerykańskiej	181
6.5.3. Zasady adresowania kopert według normy niemieckiej	182
6.5.4. Wysyłanie informacji przy użyciu telefaksu	184
6.5.5. Przesyłanie informacji pocztą elektroniczną (e-mail)	186
6.5.6. Korespondencja seryjna	186
ROZDZIAŁ VII. KORESPONDENCJA HANDLOWA W TURYSTYCE	193
7.1. Pisma związane z propozycją kupna-sprzedaży	195
7.1.1. List reklamowy	195
7.1.2. List intencyjny	198
7.1.3. Zapytanie ofertowe	200
7.1.4. Odpowiedź na zapytanie ofertowe	201
7.1.5. Nawiązanie współpracy	201
7.1.6. Oferta	202
7.1.7. Program ramowy	205
7.1.8. Program szczegółowy	206
7.1.9. Formy przekazu informacji reklamowych	206
7.2. Pisma związane z realizacją zamówienia	216
7.2.1. Zamówienie	216
7.2.2. Pełnomocnictwa (plenipotencje)	218
7.2.3. Potwierdzenie lub anulowanie zamówienia	219
7.2.4. Pisma związane z realizacją usługi lub dostawą	219
7.2.5. Korespondencja związana z rozliczeniem finansowym usługi lub dostawy ..	221
7.3. Pisma związane z weryfikacją usługi lub towaru	233
7.3.1. Reklamacje	233
7.3.2. Odpowiedź na reklamację	235
7.4. Dokumenty finansowe	240
7.4.1. Faktura VAT	240
7.4.2. Faktura VAT korygująca	241
7.4.3. Nota korygująca	242
7.4.4. Dowód wpłaty (KP) i dowód wypłaty (KW)	243
7.4.5. Przelew	243
7.4.6. Upoważnienie	244
ROZDZIAŁ VIII. PISMA ZATYTUŁOWANE	252
8.1. Protokoły	252
8.2. Sprawozdanie	259
8.3. Zaświadczenie	261
8.4. Upoważnienie	262
8.5. Zawiadomienie	263
8.6. Zaproszenie	264
8.7. Umowa	265
ROZDZIAŁ IX. ZATRUDNIANIE PRACOWNIKÓW	268
9.1. Sposoby poszukiwania pracowników	269
9.2. Ogłoszenie prasowe	270
9.3. Opis stanowiska pracy	272

9.4. Tworzenie profilu kandydata do pracy w turystyce	273
9.5. Badanie przydatności kandydatów do pracy	280
9.6. Dokumenty aplikacyjne	282
9.6.1. Życiorys	282
9.6.2. List motywacyjny	285
9.7. Rozmowa kwalifikacyjna	288
9.8. Pozostałe metody stosowane podczas selekcji	293
ROZDZIAŁ X. SPORZĄDZANIE DOKUMENTACJI OSOBOWEJ	
PRACOWNIKÓW – WYBRANE ZAGADNIENIA	299
10.1. Dokumentacja związana z zatrudnieniem pracownika	299
10.2. Umowa o pracę	304
10.2.1. Umowa o pracę na okres próbny	304
10.2.2. Umowa o pracę na czas określony	304
10.2.3. Umowa o pracę na czas nieokreślony	305
10.3. Umowy cywilne	312
10.3.1. Umowa agencyjna	312
10.3.2. Umowa zlecenie	312
10.3.3. Umowa o dzieło	316
10.4. Zakres czynności pracownika	319
10.5. Rozwiązanie umowy o pracę	320
10.5.1. Rozwiązanie umowy o pracę na mocy porozumienia stron	321
10.5.2. Rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem	322
10.5.3. Rozwiązanie umowy o pracę bez wypowiedzenia	325
10.6. Świadectwo pracy	328
ANEKS	330
ZAŁĄCZNIK 1. WYBRANE PISMA Z KORESPONDENCJI HANDLOWEJ	330
ZAŁĄCZNIK 2. WYBRANE PRZYKŁADY UMÓW DOTYCZĄCYCH ORGANIZACJI I SPRZEDAŻY IMPREZ TURYSTYCZNYCH	349
LITERATURA	369