

# Rezerwacja

## impresz i usłóg turystycznych

Mariola Milewska, Marek Lawin



**Kwalifikacja T.13.2**

Podręcznik do nauki zawodu

**TECHNIK OBSŁUGI  
TURYSTYCZNEJ**

Autorzy: **Mariola Milewska, Marek Lawin** – rozdz. 1–7,  
**Marcin Milewski** – rozdz. 7.2

Podręcznik dopuszczony do użytku szkolnego przez ministra właściwego do spraw oświaty i wychowania i wpisany do wykazu podręczników przeznaczonych do kształcenia w zawodach na podstawie opinii rzeczoznawców: **mgr Maria Gudro-Homicka, mgr Barbara Steblik-Włazlak, mgr Maria Napiórkowska-Gzula**

Typ szkoły: **technikum.**

Zawód: **technik obsługi turystycznej.**

Kwalifikacja: **T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych.**

Część kwalifikacji: **2. Rezerwacja imprez i usług turystycznych.**

Rok dopuszczenia: **2013.**

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

Warszawa 2013

Wydanie 1 (2013)

ISBN 978-83-02-13548-4

ISBN 978-83-02-13541-5 (płyta)

Opracowanie merytoryczne i redakcyjne: **Mieczysława Kompanowska** (redaktor koordynator),  
**Beata Michalkiewicz** (redaktor merytoryczny)

Tłumaczenie podstawowych pojęć: **Olga Dowgird** (język angielski), **Joanna Długokęcka** (język niemiecki)

Konsultacje: **Beata Michalkiewicz**

Redakcja językowa: **Olga Gorczyca-Popławska**

Redakcja techniczna: **Anna Popiel**

Projekt okładki: **Grafos**

Projekt graficzny: **Katarzyna Trzeszczkowska, Dominik Krajewski**

Fotoedycja: **Agata Bażyńska**

Skład i łamanie: **KP studio Katarzyna Pogrzebska**

Fotografia na okładce: **Lisa S./Shutterstock.com**

W podręczniku wymieniono konkretne firmy i marki produktów. Zamieszczono je w celach dydaktycznych, aby zobrazować teorię za pomocą rzeczywistych przykładów. Podanie nazw firm i marek produktów nie ma na celu ich reklamy.

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.

**prawolubni**  


Szanujmy cudzą własność i prawo.  
Więcej na [www.legalnakultura.pl](http://www.legalnakultura.pl)  
Polska Izba Książki

<b>1. Produkt turystyczny</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Programowanie imprezy turystycznej</b> .....	<b>11</b>
<b>3. Kalkulacja imprezy</b> .....	<b>22</b>
<b>4. Zamawianie imprez i usług turystycznych</b>	
<b>4.1</b> Zasady redagowania pism .....	44
<b>4.2</b> Korespondencja handlowa w zamawianiu imprez i usług turystycznych .....	54
<b>4.3</b> Dobór usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych .....	82
<b>4.4</b> Dobór najkorzystniejszego sposobu ubezpieczenia .....	88
<b>5. Komputerowe systemy rezerwacji on-line</b>	
<b>5.1</b> Globalne systemy rezerwacyjne .....	106
<b>5.2</b> Systemy rezerwacji i sprzedaży ofert turystycznych .....	111
<b>5.3</b> Systemy rezerwacji biletów w transporcie .....	121
<b>5.4</b> Systemy rezerwacji miejsc noclegowych .....	130
<b>5.5</b> Systemy rezerwacji samochodów .....	132
<b>5.6</b> Turystyczne wyszukiwarki internetowe .....	134
<b>5.7</b> Ochrona danych osobowych a system rezerwacji on-line .....	135
<b>6. Reklamacja imprez i usług turystycznych</b>	
<b>6.1</b> Reklamacja w sprawie przewoźnika lotniczego .....	147
<b>6.2</b> Reklamacja w sprawie przewoźnika kolejowego .....	155
<b>6.3</b> Reklamacja w sprawie przewoźnika autokarowego .....	156
<b>6.4</b> Reklamacja w sprawie przewoźnika promowego, okrętowego .....	157
<b>6.5</b> Postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania imprezy bądź usługi turystycznej .....	158
<b>7. Oprogramowanie komputerowe jako narzędzie pracy organizatora turystyki</b>	
<b>7.1</b> Programy użytkowe .....	165
7.1.1. Edytory tekstu .....	167
7.1.2. Korespondencja seryjna .....	173
7.1.3. Arkusz kalkulacyjny .....	178
7.1.4. Prezentacje multimedialne .....	190
7.1.5. Przygotowanie prostych materiałów reklamowych .....	197
<b>7.2</b> Programy specjalistyczne .....	204
Literatura .....	214
Wykaz podstawowych terminów w językach polskim, angielskim i niemieckim .....	215