

<b>1. Instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych</b> .....	<b>7</b>
<b>KARTY PRACY</b>	
<b>Karta pracy 1</b> Marketing mix w sprzedaży usług turystycznych .....	13
<b>Karta pracy 2</b> Praktyczne zastosowanie marketingu mix .....	14
<b>Karta pracy 3</b> Dostosowanie instrumentów marketingu do cyklu życia produktu .....	15
<b>Karta pracy 4</b> Strategia ceny jako instrument marketingu .....	16
<b>Karta pracy 5</b> Rozróżnianie strategii dystrybucji jako instrumentu marketingu .....	17
<b>Karta pracy 6</b> Przykłady strategii dystrybucji produktów turystycznych .....	18
<b>Karta pracy 7</b> Ocena kanałów dystrybucji w działalności turystycznej .....	20
<b>Karta pracy 8</b> Dystrybucja w sprzedaży produktów turystycznych .....	21
<b>Karta pracy 9</b> Komputerowy system rezerwacji imprez turystycznych jako kanał dystrybucji .....	22
<b>Karta pracy 10</b> System rezerwacji usług noclegowych jako kanał dystrybucji .....	23
<b>Karta pracy 11</b> System rezerwacji usług transportowych jako kanał dystrybucji .....	24
<b>Karta pracy 12</b> Materiały promocyjne biura podróży .....	25
<b>Karta pracy 13</b> Produkt turystyczny a nośnik reklamy .....	26
<b>Karta pracy 14</b> Public relations jako instrument promocji produktu turystycznego .....	27
<b>Karta pracy 15</b> Targi i giełdy turystyczne jako instrumenty promocji .....	28
<b>Karta pracy 16</b> Personel jako element marketingu mix .....	29
<b>Karta pracy 17</b> Marketing mix w praktyce .....	30
<b>Karta pracy 18</b> Obsługa klienta w biurze podróży .....	31
<b>Karta pracy 19</b> Zakres informacji przekazywanych podczas rozmowy sprzedażowej w biurze podróży .....	32
<b>2. Sprzedaż usług i imprez turystycznych</b> .....	<b>33</b>
<b>KARTY PRACY</b>	
<b>Karta pracy 20</b> Formy sprzedaży produktów turystycznych .....	36
<b>Karta pracy 21</b> Rozróżnianie form sprzedaży produktu turystycznego .....	38
<b>Karta pracy 22</b> Rozmowa sprzedażowa .....	39
<b>Karta pracy 23</b> Obsługa kasy fiskalnej .....	40
<b>Karta pracy 24</b> Sprzedaż z wykorzystaniem kasy fiskalnej .....	41
<b>Karta pracy 25</b> Funkcjonowanie urzędnika rejestrującego sprzedaż .....	42
<b>Karta pracy 26</b> Rozróżnienie form płatności .....	43
<b>Karta pracy 27</b> Polecenie przelewu .....	44
<b>Karta pracy 28</b> Umiejętność odczytywania i stosowania karty płatniczej .....	45
<b>Karta pracy 29</b> Przyjmowanie należności kartą płatniczą .....	46
<b>Karta pracy 30</b> Gotówkowe formy płatności .....	47
<b>3. Dokumenty sprzedaży usług i imprez turystycznych</b> .....	<b>49</b>
<b>KARTY PRACY</b>	
<b>Karta pracy 31</b> Faktura sprzedaży usługi pilotażu wycieczek .....	51
<b>Karta pracy 32</b> Faktura sprzedaży usługi noclegowej .....	52
<b>Karta pracy 33</b> Faktura sprzedaży usług turystycznych .....	53
<b>Karta pracy 34</b> Faktura – procedura marży dla biur podróży .....	54
<b>Karta pracy 35</b> Faktura korygująca .....	55
<b>Karta pracy 36</b> E-faktura za usługi przewodnickie .....	57
<b>Karta pracy 37</b> Paragon jako dokument sprzedaży .....	58
<b>Karta pracy 38</b> Rachunek jako dokument sprzedaży .....	59
<b>Karta pracy 39</b> Voucher jako dokument sprzedaży .....	60
<b>Karta pracy 40</b> Bilety komunikacyjne jako dokument sprzedaży .....	61

#### 4. Umowy cywilnoprawne dotyczące sprzedaży produktów turystycznych ..... 62

##### KARTY PRACY

<b>Karta pracy 41</b>	Umowa o organizację imprezy turystycznej .....	65
<b>Karta pracy 42</b>	Sporządzanie umowy o organizację imprezy turystycznej .....	66
<b>Karta pracy 43</b>	Umowa z klientem .....	67
<b>Karta pracy 44</b>	Umowa klienta z obiektem noclegowym .....	68
<b>Karta pracy 45</b>	Umowa-zlecenie dla pilota wycieczek .....	69
<b>Karta pracy 46</b>	Umowy cywilnoprawne podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych .....	70
<b>Karta pracy 47</b>	Umowa o świadczenie usług turystycznych w praktyce .....	72
<b>Karta pracy 48</b>	Umowa agencyjna .....	73
<b>Karta pracy 49</b>	Ochrona prawna klienta cz. I .....	74
<b>Karta pracy 50</b>	Ochrona prawna klienta cz. II .....	75
<b>Karta pracy 51</b>	Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych .....	76
<b>Karta pracy 52</b>	Reklamacja usługi turystycznej .....	77
<b>Karta pracy 53</b>	Reklamacja imprezy turystycznej .....	78

#### 5. Ewidencja księgowa usług i imprez turystycznych ..... 80

##### KARTY PRACY

<b>Karta pracy 54</b>	Analiza dokumentów finansowych dotyczących usług turystycznych .....	82
<b>Karta pracy 55</b>	Analiza dokumentów finansowych dotyczących imprez turystycznych .....	83
<b>Karta pracy 56</b>	Analiza dokumentów finansowych .....	84
<b>Karta pracy 57</b>	Analiza finansowa dokumentów .....	85
<b>Karta pracy 58</b>	Analiza dowodu księgowego cz. I .....	86
<b>Karta pracy 59</b>	Analiza dowodu księgowego cz. II .....	88
<b>Karta pracy 60</b>	Dokumenty księgowe .....	90
<b>Karta pracy 61</b>	Podatkowa księga przychodów i rozchodów jako forma ewidencji .....	91

#### 6. Rozliczenie wpływów i kosztów usług oraz imprez turystycznych ..... 93

##### KARTY PRACY

<b>Karta pracy 62</b>	Rozliczenie diety pilota wycieczek jako kosztu imprezy turystycznej .....	95
<b>Karta pracy 63</b>	Rozliczenie wycieczki szkolnej .....	96
<b>Karta pracy 64</b>	Rozliczenie imprezy motywacyjnej .....	98
<b>Karta pracy 65</b>	Rozliczenie wyjazdu konferencyjnego .....	100
<b>Karta pracy 66</b>	Rozliczenie imprez konferencyjnych, targów i giełd turystycznych .....	102

Bibliografia .....	103
--------------------	-----