

10.6. Korespondencja okolicznościowa

W każdym przedsiębiorstwie obok korespondencji handlowej w pośredniej działalności marketingowej dużą rolę odgrywa **korespondencja okolicznościowa**. Zaliczamy do niej m.in. życzenia i gratulacje wysyłane do klientów, różnego rodzaju zaproszenia, a także list powitalny dla gości VIP.

Wysyłanie życzeń i gratulacji jest bardzo ważną formą utrzymywania kontaktów, zacieśniania więzi z partnerami w kraju i za granicą. Pomaga w tworzeniu korzystnego wizerunku firmy. Życzenia wysyła się z okazji świąt narodowych, religijnych, Nowego Roku, jubileuszów itp. Typowe zwroty z życzeniami to:

„W imieniu naszego hotelu chciałbym złożyć Państwu najlepsze życzenia z okazji Nowego Roku, które łączymy z nadzieją na dalszą dobrą współpracę...”

„Najserdeczniejsze życzenia wszelkiej pomyślności w Nowym Roku 2013 życzy swoim Klientom...”

„Z okazji Świąt Bożego Narodzenia i Nowego Roku życzymy naszym Klientom wszystkiego najlepszego i dziękujemy za dobrą współpracę...”

„Gratulujemy z okazji otrzymania nagrody za nowy produkt Państwa firmy podczas tegorocznych Targów Tour Salon...”

„Z okazji jubileuszu Pańskiej firmy składamy najserdeczniejsze życzenia i gratulacje...”

Kartki z życzeniami po wypisaniu ich odręcznie lub komputerowo oraz złożeniu osobistego podpisu (bądź podpisów), wkładamy do koperty (często ozdobnej) i wysyłamy metodą tradycyjną. Innym sposobem złożenia życzeń, gratulacji jest wysłanie **e-kartki**. Najprostszym rozwiązaniem jest skorzystanie z płatnych lub darmowych stron internetowych oferujących usługę e-kartek (np. www.kartki.pl). Wysłanie tą drogą życzeń sprowadza się do wyboru odpowiedniej kartki, wypełnieniu danych nadawcy i adresata, wpisaniu własnych życzeń lub skorzystaniu z gotowych, dobraniu odpowiedniego znaczka, a następnie kliknięciu przycisku *Wyslij*. E-kartka po paru sekundach trafia do adresata do każdego miejsca na świecie.

Bardzo często obiekty hotelarskie wysyłają zaproszenia na różnego rodzaju spotkania, koncerty, wystawy, występy organizowane na ich terenie. Adresatami takich zaproszeń mogą być zarówno stali klienci / kontrahenci przedsiębiorstwa, jak i potencjalni nowi goście hotelu.

Zaproszenie jest drukowane na grubszym, twardym papierze i ma formę pojedynczej lub podwójnej pocztówki. Odpowiada na pytania:

- Kto zaprasza?
 - Kogo zaprasza?
 - Na co zaprasza (wydarzenie, forma spotkania)?
 - Gdzie i kiedy się to odbędzie?
 - Jaki jest porządek dzienny lub program wydarzenia?
- Zaproszenie na podwójnym kartonie posiada następujący układ:
- Pierwsza strona (tytułowa) ozdobiona jest znakiem firmowym.
 - Wewnętrzna lewa zawiera program.
 - Wewnętrzna prawa zawiera treść zaproszenia.
 - Czwarta strona może zawierać dodatkowe informacje (np. plan sytuacyjny dojazdu do miejsca imprezy).

Zaproszenie piszemy w trzeciej osobie i wypełniamy czarnym atramentem lub drukujemy maszynowo. Druk nie zawiera podpisów ani daty i miejsca wystawienia.

Zaproszenie wzbogacone programem dziennie-godzinowym całej imprezy może zawierać zastrzeżenie, że istnieje możliwość doskonalenia tego programu z chwilą uzyskania ostatecznych potwierdzeń od gości specjalnych lub patronów spotkania.

Bardzo często na zaproszeniu umieszcza się też prośbę o potwierdzenie przybycia lub wskazuje na konieczność wcześniejszej rezerwacji miejsca czy biletów wstępu. W takiej sytuacji konieczne jest podanie sposobu kontaktu z organizatorami (np. numer telefonu, adres e-mail) i terminu, w jakim należy to uczynić.

W treści zaproszeń zwyczajowo używa się skrótu RSVP lub *R.S.V.P.* (od francuskiego zwrotu *répondez s'il vous plaît*, co znaczy dosłownie: *proszę o odpowiedź*) lub angielskiego zwrotu: *please reply*. Z kolei dopisek: *en cas d'empêchement* (fr.) lub *regrets only* (ang.), oznacza prośbę o kontakt jedynie w przypadku niemożności przybycia.

Kolejnym ważnym pismem korespondencji okolicznościowej w działalności hotelarskiej, a dotyczącym pobytu gościa w hotelu, jest **list powitalny**. List powitalny (rys. 10.25) wkładamy w pokój przygotowany dla gościa VIP. Umieszczamy go w niezaklejonej, zaadresowanej do gościa kopercie (na kopercie piszemy tylko tytuł, imię i nazwisko gościa) pozostawionej na blacie odkładczym lub na stole obok tzw. wstawki (kosza z upominkami lub owocami, słodyczami). List piszemy na papierze firmowym komputerowo, ale podpisuje go własnoręcznie kierownik / dyrektor / menedżer hotelu.

ZAPROSZENIE

Organizatorzy
(nazwa organizatorów wydarzenia)

mają zaszczyt zaprosić
Pana / Panią
(imię i nazwisko osoby zapraszanej)

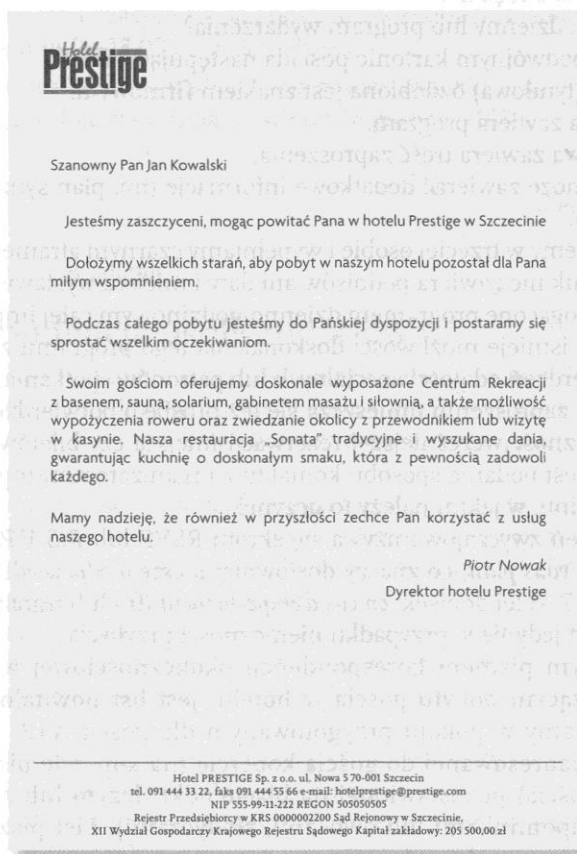
na przyjęcie z okazji otwarcia
.....
(nazwa imprezy)

które odbędzie się w przy ulicy
(miejscowość) (ulica i numer)

w dniu o godzinie
(data) (godzina)

Niniejsze zaproszenie upoważnia do wejścia dwóch osób.
Prosimy o potwierdzenie uczestnictwa do dnia na adres
(adres)

Rys. 10.24. Przykładowa treść zaproszenia

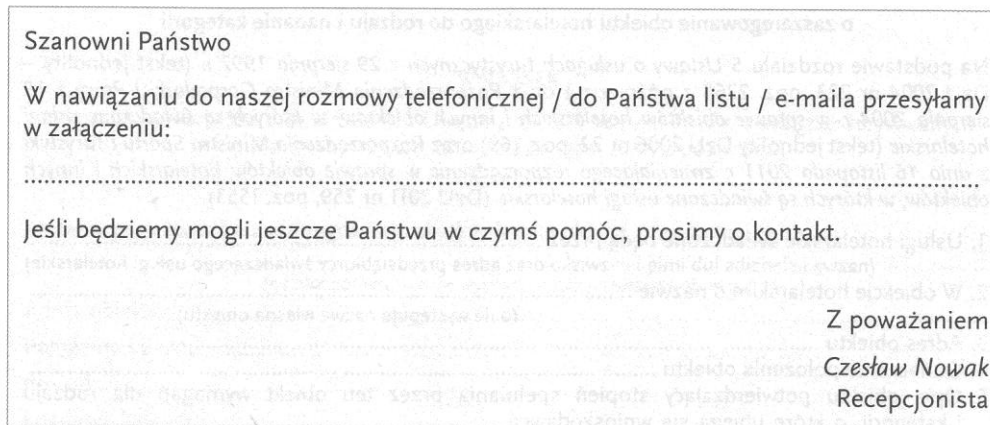


Rys. 10.25. Przykładowy list powitalny

10.7. Inna korespondencja w hotelarstwie

Jeśli przesyłamy do innego przedsiębiorstwa lub osoby dokumenty typu: faktury, rachunki, oferty, broszury, cennik, zawsze dołączamy do nich **pismo przewodnie**. Nie ma przy tym znaczenia, czy wysła się je tradycyjną pocztą, faksem czy pocztą elektroniczną.

W części zasadniczej pisma przewodniego powinna się znaleźć informacja o tym, jakie dokumenty i w jakiej liczbie przesyłamy adresatowi w załączeniu. Początek pisma i jego zakończenie zawierają zwroty grzecznościowe. Na dole podpisuje się pracownik wysyłający list, faks lub e-mail (rys. 10.26).



Szanowni Państwo

W nawiązaniu do naszej rozmowy telefonicznej / do Państwa listu / e-maila przesyłamy w załączeniu:

.....

Jeśli będziemy mogli jeszcze Państwu w czymś pomóc, prosimy o kontakt.

Z poważaniem
Czesław Nowak
Recepcjonista

Rys. 10.26. Przykładowe pismo przewodnie

Jeśli wysyłamy dokumenty pocztą elektroniczną, to bardzo ważne jest, aby już w tytule wiadomości zaznaczyć, co zawiera przesyłka. Przykładowo, jeśli wysyłamy ofertę naszego hotelu, w tytule można zapisać: „Oferta hotelu X”. W oficjalnych e-mailach również należy zachować wszelką staranność i formy grzecznościowe. Na końcu umieszczamy zwrot grzecznościowy oraz podpis (imię i nazwisko oraz stanowisko).

Kiedy obiekt hotelarski rozpoczyna działalność lub zmienia zakres usług, musi uzyskać wpis do ewidencji obiektów świadczących usługi hotelarskie. Dotyczy to wszystkich obiektów, nawet tych, które nie są obiektami hotelarskimi, ale świadczą usługę hotelarską¹.

Osoba prowadząca obiekt hotelarski musi zatem złożyć wniosek o dokonanie wpisu do ewidencji obiektów świadczących usługi hotelarskie, wraz z załącznikami: opisem obiektu i arkuszem deklarującym spełnianie wymogów wnioskowanego rodzaju i kategorii obiektu hotelarskiego.

Podobnie obiekt hotelarski rodzajowy (na podstawie tych samych przepisów prawa) podlega procesowi zaszeregowania do rodzaju obiektów i kategoryzacji. Na rysunku 10.27 jest przedstawiony przykładowy wzór wniosku o zaszeregowanie obiektu hotelarskiego do rodzaju i nadanie kategorii.

¹ Podstawa prawna: art. 38 ust. 1 pkt. 2 i 3 *Ustawy o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r.* (DzU 2004 nr 223, poz. 2268 z późniejszymi zmianami) oraz *Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie* (DzU 2006 nr 22, poz. 169) oraz *Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie* (DzU 2011 nr 259, poz. 1553).

.....
 (nazwa i siedziba lub imię i nazwisko oraz adres
 przedsiębiorcy świadczącego usługi hotelarskie w obiekcie)

.....
 (miejsce, data)

.....
 (telefon / faks)

Marszałek
 Województwa Podkarpackiego
 ul. Bankowa 6, 35-000 Rzeszów

WNIOSEK

o zaszeregowanie obiektu hotelarskiego do rodzaju i nadanie kategorii

Na podstawie rozdziału 5 *Ustawy o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r.* (tekst jednolity – DzU 2004 nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) oraz *Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie* (tekst jednolity DzU 2006 nr 22, poz. 169) oraz *Rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie* (DzU 2011 nr 259, poz. 1553).

1. Usługi hotelarskie świadczone będą przez
 (nazwa i siedziba lub imię i nazwisko oraz adres przedsiębiorcy świadczącego usługi hotelarskie)
2. W obiekcie hotelarskim o nazwie
 (o ile występuje nazwa własna obiektu)
3. Adres obiektu
4. Oznaczenie położenia obiektu
5. Opis obiektu potwierdzający stopień spełniania przez ten obiekt wymagań dla rodzaju i kategorii, o które ubiega się wnioskodawca
6. Osoba upoważniona do reprezentowania wnioskodawcy w postępowaniu o ustalenie rodzaju i nadanie kategorii

 (imię i nazwisko, stanowisko, telefon)
7. Wnioskuje o zaszeregowanie do określonego rodzaju obiektu hotelarskiego
 i nadanie kategorii

.....
 (podpis)

Załączniki:

1. Dokumenty potwierdzające spełnienie warunków:
 - a) budowlanych
 - b) przeciwpożarowych
 - c) sanitarnych
 2. Zaświadczenie o numerze identyfikacyjnym REGON przedsiębiorcy
 3. Odpis z Krajowego Rejestru Sądowego lub zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej
 4. Dowód wniesienia opłaty za dokonanie oceny spełnienia przez obiekt hotelarski określonych wymagań
- Załączniki należy składać w oryginałach lub kopiach poświadczonych urzędowo lub notarialnie.

Uwaga: Z chwilą złożenia wniosku o wydanie decyzji zaszeregowującej obiekt hotelarski do wnioskowanego rodzaju i kategorii powstaje obowiązek wniesienia opłaty skarbowej w wysokości 10 zł. Zgodnie z *Ustawą o opłacie skarbowej z 16 listopada 2006 r.* (DzU 2006 nr 225, poz. 1635). Opłata skarbową winna zostać wniesiona na konto: Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego

Rys. 10.27. Przykładowy wniosek o zaszeregowanie obiektu hotelarskiego do rodzaju i nadanie kategorii
 Źródło: opracowanie własne na podstawie *Ustawy o usługach turystycznych z 1997 r.*, *Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie* oraz *Rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie*.

.....
 (miejsowość, data)

 (oznaczenie przedsiębiorcy, który zamierza rozpocząć świadczenie usług hotelarskich w obiekcie z podaniem siedziby, a w przypadku osoby fizycznej – imię i nazwisko wraz z adresem zamieszkania, telefon / faks przedsiębiorcy)

**Marszałek
 Województwa Małopolskiego**

WNIOSEK

Na podstawie art. 39a oraz art. 36 i 37 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych
 (tekst jednolity DzU 2004 nr 223, poz. 2268 z późn. zm.)
 wnoszę o:

wydanie przyrzeczenia zaszeregowania obiektu hotelarskiego – promesy

.....
 (nazwa obiektu – o ile występuje nazwa własna obiektu)

Adres obiektu

Położenie obiektu

do rodzaju

i nadanie kategorii

Wnoszę o wydanie promesy na okres do

(na okres nie dłuższy niż dwa lata zgodnie z art. 39a ust. 3 ww. ustawy)

.....
 (czytelny podpis wnioskodawcy)

OŚWIADCZENIE:

Oświadczam, że w okresie ważności promesy nie będę świadczył usług hotelarskich w obiekcie. Nazwy rodzajowej i oznaczenia kategorii będę używać wyłącznie do celów informacyjnych i promocyjnych obiektu (art. 39a, ust. 6 ustawy o usługach turystycznych).

.....
 (podpis wnioskodawcy) (miejsowość, data)

Załączniki:

1. Ostateczna decyzja o pozwoleniu na budowę lub zmianę sposobu użytkowania obiektu (oryginał, odpis lub kopia poświadczona notarialnie / urzędowo);
2. Oryginał dowodu wniesienia opłaty skarbowej za wydanie decyzji o promesie w wysokości 10,00 zł (podst. prawna – Ustawa o opłacie skarbowej z 16 listopada 2006 r. – DzU 2006 nr 225, poz. 1635 z późn. zm.). Opłatę należy wnieść na konto:
 tytułem: wydania decyzji o promesie

Rys. 10.28. Przykładowy wniosek o wydanie przyrzeczenia zaszeregowania obiektu hotelarskiego (promesy)

Źródło: opracowanie własne na podstawie Ustawy o usługach turystycznych z 1997 r. z późniejszymi zmianami oraz Rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie.

Wydawanie **promesy**, czyli przyrzeczenia zaszeregowywania obiektów hotelarskich (obiektów noszących nazwy: hotel, motel, pensjonat, kemping / camping, dom wycieczkowy, schronisko młodzieżowe, schronisko) do określonych rodzajów i nadawanie kategorii, odbywa się w trybie decyzji administracyjnej udzielanej przez marszałka województwa na podstawie wniosku przedsiębiorcy. O promesę najczęściej starają się przedsiębiorcy, którzy zamierzają rozpocząć świadczenie usług hotelarskich w obiekcie hotelarskim, a obiekt jest jeszcze na etapie budowy lub przebudowy.

W okresie ważności promesy przedsiębiorca nie może świadczyć usług hotelarskich w obiekcie. Natomiast może używać nazwy rodzajowej i oznaczenia kategorii do celów informacyjnych i promocyjnych obiektu hotelarskiego. Promesa wydawana jest na czas określony, nie dłuższy niż dwa lata. Wniosek o wydanie promesy hotelarz może sformułować samodzielnie lub też posłużyć się wzorem określonym przez dany urząd administracyjny. Na rysunku 10.28 jest przedstawiony taki przykładowy wniosek skierowany do Marszałka Województwa Małopolskiego.

Jeszcze innym często tworzoną dokumentem urzędowym jest **opis obiektu hotelarskiego**. Bywa on załącznikiem do wniosków, np. o różnego rodzaju dotacje, udzielenie wsparcia lub wzięcie udziału w przetargu. Na rysunku 10.29 jest przedstawiony uproszczony formularz informacyjny stanowiący opis obiektu hotelarskiego.

FORMULARZ INFORMACYJNY OBIEKTU HOTELARSKIEGO	
Stan na dzień	
Nazwa obiektu	
Przedsiębiorca	
Właściciel	
REGON	
Liczba pokoi	
Liczba miejsc	
Adres obiektu	
Kod	
Miasto	
Gmina	
Powiat	
Telefon (+kierunkowy)	
Adres e-mail	
Strona www	
Zakres usług	
..... Sporządził (imię i nazwisko) Stanowisko	

Rys. 10.29. Przykładowy formularz informacyjny obiektu hotelarskiego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie ze zmianami wprowadzonymi przez Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie.*

Można sporządzić też bardziej szczegółowy opis obiektu. Na rys. 10.30 jest przedstawiony rozbudowany opis pola biwakowego.

.....
Miejscowość / data

OPIS OBIEKTU (pola biwakowego)

1.
(nazwa własna obiektu)
.....
(adres)
.....
tel. / faks e-mail

2. Okres świadczenia usług
Całoroczny Sezonowy w okresie od do

3. Liczba miejsc noclegowych

Wyszczególnienie	Pokoje		Miejsca noclegowe	Pola biwakowe i miejsca na ustawienie namiotów, przyczep samochodowych i mieszkalnych
	Ogółem	Z łazienką i WC		
Ogółem				Liczba stanowisk
Apartamenty				dla namiotów
1-osobowe				
2-osobowe				
3-osobowe				Liczba stanowisk
4-osobowe				dla przyczep samochodowych
Ponad 4-osobowe				mieszkalnych
Domki turystyczne				

Rys. 10.30. Przykładowy opis obiektu – pola biwakowego

Zródło: Opracowanie własne na podstawie Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie oraz załączników do rozporządzenia, a także Rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie.

4. Usługi i wyposażenie w obiekcie

<input type="checkbox"/> Recepcja całodobowa	<input type="checkbox"/> Dostępna kuchnia
<input type="checkbox"/> Dostępne informatory turystyczne	<input type="checkbox"/> Lodówka
<input type="checkbox"/> Akceptacja kart płatniczych	<input type="checkbox"/> Pralka
<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Dostęp do TV
<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Pokój zabaw dla dzieci
<input type="checkbox"/> Sala konferencyjna	<input type="checkbox"/> Akceptacja zwierząt domowych
<input type="checkbox"/> Parking na terenie obiektu	<input type="checkbox"/> Możliwość wynajęcia garażu
<input type="checkbox"/> Obsługa w językach obcych – jakich?	
<input type="checkbox"/> Możliwość płatności w walutach obcych – jakich?	

5. Udogodnienia w obiekcie dla osób niepełnosprawnych

<input type="checkbox"/> podjazd	<input type="checkbox"/> winda	<input type="checkbox"/> w łazience	<input type="checkbox"/> w WC
----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------

6. Odległość obiektu od dworca, przystanku

Dworzec kolejowy
odległość w m

Dworzec autobusowy
odległość w m

Przystanek autobusowy
Nazwa, nr linii, odległość w m

7. Najbliższe atrakcje turystyczne, odległość:

.....

.....

8. Urządzenia sportowo-rekreacyjne

Rodzaj	Na terenie obiektu + tak / - nie	W pobliżu obiektu (odległość w m)
Siłownia		
Basen		
Boisko		
Kort tenisowy		
Sauna		
Wypożyczalnia rowerów		
Solarium, gabinet odnowy biologicznej		

9. Gastronomia

Rodzaj	Na terenie obiektu + tak / - nie	W pobliżu obiektu (odległość w m)
Pub		
Restauracja		
Kawiarnia		
Bar		
Stołówka		
Organizacja dyskotek / dansingów		

Rys. 10.30. Przykładowy opis obiektu – pola biwakowego cd.

10. Inne punkty usługowe i handlowe w pobliżu obiektu

Rodzaj	Na terenie obiektu + tak / - nie	W pobliżu obiektu (odległość w m)
Kiosk		
Sklep spożywczy		
Supermarket		
Bank		
Bankomat		
Kantor wymiany walut		
Poczta		

11. Lokalizacja obiektu (załączyć dokument pozwalający na zlokalizowanie obiektu)

12. Ogólny widok obiektu (załączyć fotografię)

.....
(pieczętka imienna, czytelny podpis właściciela
zarządzającego lub dzierżawcy obiektu)

Rys. 10.30. Przykładowy opis obiektu – pola biwakowego cd.

PYTANIA I POLECENIA

1. W jaki sposób można klasyfikować dokumenty biurowe?
2. Wymień podstawowe zasady redagowania pism urzędowych.
3. Podaj, z jakich elementów składa się pismo urzędowe.
4. Opisz elementy nagłówka pisma urzędowego.
5. W jaki sposób rozmieszcza się elementy składowe pisma w układzie europejskim, a w jaki w układzie amerykańskim?
6. Czym różni się układ blokowy treści pisma od układu *a linea*?
7. Podaj, co zawiera pole nadawcy, a co pole adresata korespondencji biurowej.
8. Wymień zasady, jakie stosuje się, umieszczając formułę grzecznościową w piśmie urzędowym.
9. Jaką treść powinna mieć formuła kończąca i w jakich okolicznościach jej użyjesz?
10. Z jakich elementów składa się podpis pisma urzędowego?
11. Co to jest załącznik, a co to jest rozdzielnik w piśmie urzędowym?
12. Wymień zasady adresowania kopert.
13. Jakie wymiary mają typowe koperty wykorzystywane w korespondencji biurowej?

14. Wymień, z jakich elementów składa się protokół, sprawozdanie, notatka służbowa. Porównaj je, wykorzystując do tego celu tabelę.

Lp.	Element składowy	Protokół	Sprawozdanie	Notatka służbowa
1.	Tytuł			
2.	Data i miejsce sporządzenia dokumentu			
3.	Określenie, czego dotyczy			
4.	Okres, jakiego dotyczy			
5.	Zasadnicza część			
6.	Wnioski			
7.	Formuła końcowa			
8.	Podpis osoby sporządzającej dokument			
9.	Podpis osoby odbierającej dokument			

15. Podaj, kiedy i w jakich okolicznościach należy posługiwać się zaświadczeniem, a kiedy upoważnieniem.
 16. Wyjaśnij, co powinno zawierać dobrze sformułowane zawiadomienie.

ĆWICZENIA

- Sporządź formularz protokołu, który będzie można wykorzystywać po zebraniach pracowników recepcji, służby pięter.
- Sporządź formularz protokołu zdawczo-odbiorczego, który będzie wykorzystywany przy przekazywaniu rzeczy pozostawionych przez gościa w pokoju gościnnym, między:
 - pokoju a kierownikiem służby pięter;
 - kierownikiem służby pięter a gościem.
- Napisz zawiadomienie dla pracowników hotelu dotyczące ich udziału w balu charytatywnym.
- Przygotuj podziękowanie dla gościa hotelowego za wybranie oferty hotelu, w którym jesteś kierownikiem recepcji.
- Złożono zamówienie z prośbą o rezerwację dwóch pokoi dwuosobowych z łazienkami w terminie 16–21 lutego 2014 r. Pokoje mają być z ładnym widokiem, ciche, dla osób niepalących. Gość życzy sobie całodziennego wyżywienia (trzy posiłki), a w ostatnim dniu swojego pobytu przejażdżki skuterem śnieżnym dla czterech osób. Zredaguj odpowiedź potwierdzającą przyjęcie zgłoszonej rezerwacji oraz odpowiedź odmowną z propozycją innych warunków (zamiana na dwa apartamenty, z zastosowaniem zniżki).

Dane dodatkowe

Hotel „LEGA-IN”

Chechło k. Ełku

19-300 Ełk

tel./fax 0-87 610 44 43

Hotel dysponuje 90 miejscami w komfortowych pokojach 1- i 2-osobowych oraz w apartamentach. W każdym pokoju znajduje się łazienka, telewizja satelitarna, telefon, radio, lodówka. Obiekt ma 2 sale wielofunkcyjne na 160 i 150 osób. W części rekreacyjnej znajduje się basen, sauna, siłownia, bilard, boisko do piłki nożnej, korty tenisowe. Hotel dysponuje ponadto kominkiem-grillem w odległości 100 m od budynku, w lesie. Na zlecenie gości organizowane są jazdy konne, przejażdżki bryczką, loty śmigłowcem, przejażdżki skuterem śnieżnym. Na terenie obiektu funkcjonuje wypożyczalnia sprzętu sportowego (rowerów, sanek). Hotelowa restauracja „Różowa” serwuje potrawy kuchni polskiej, mazurskiej, europejskiej, a bar czynny jest do ostatniego gościa. *Night Club* zaprasza osoby lubiące muzykę dyskotekową.

6. Napisz list powitalny do gościa hotelowego VIP, którym jest znany piosenkarz.
7. Sformułuj wniosek o wpis do ewidencji obiektów świadczących usługi hotelarskie obiektu noclegowego położonego najbliżej twojego miejsca zamieszkania. Do wniosku załącz opis obiektu.
8. Przygotuj ofertę zlokalizowanego w mieście wojewódzkim hotelu, który świadczy liczne usługi dodatkowe. Zapisz ją w układzie europejskim i układzie amerykańskim.
9. Przygotuj wniosek o wydanie promesy dla obiektu noclegowego, który ma powstać w okolicy twojej szkoły. _____

 CHCESZ WIEDZIEĆ WIĘCEJ, PRZECZYTAJ

B. Alejski, *Organizacja i technika pracy biurowej w turystyce*, Wydawnictwo FHU Albis, Kraków 2002.

J. Ryba, *Praktyczne zasady sporządzania korespondencji i innych prac biurowych*, Ośrodek Doradztwa i Doskonalenia Kadr, Gdańsk 2005.

E. Stefaniak-Piasek, *Technika pracy biurowej. Część 2. Praca biurowa*, WSiP, Warszawa 2003.

J. Bryś, A. Łyko, *Technika biurowa i komputerowa*, Wydawnictwo Format AB, Warszawa 2000.