

SPIS TREŚCI

WSTĘP (<i>S. Bosiacki</i>).....	5
Rozdział 1 SPOŁECZNO-PSYCHOLOGICZNE ASPEKTY OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>S. Bosiacki</i>).....	7
1.1. Potrzeby turystyczne.....	7
1.2. Motywacje i oczekiwania turystów.....	11
1.3. Etyka w turystyce - etyka zawodu.....	15
1.4. Kultura obsługi.....	18
Rozdział 2 DZIAŁALNOŚĆ BIUR PODRÓŻY W ZAKRESIE ORGANIZACJI I OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>).....	24
2.1. Formy działalności biur podróży.....	24
2.2. Organizacja biura podróży.....	30
2.2.1. Dział obsługi klienta.....	31
2.2.2. Administracja i finanse.....	33
2.2.3. Marketing.....	34
2.3. Działalność touroperatorska.....	34
2.3.1. Określenie idei produktu.....	35
2.3.2. Opracowanie produktu (imprezy turystycznej).....	37
2.3.3. Kreowanie produktu (imprezy turystycznej) w świadomości nabywców.....	45
2.3.4. Zapewnienie możliwie szerokiej sieci dystrybucji.....	52
Rozdział 3 BAZA NOCLEGOWA I GASTRONOMICZNA W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>).....	56
3.1. Klasyfikacja bazy noclegowej.....	56
3.2. Organizacja pracy w obiekcie hotelarskim.....	61
3.2.1. Recepcja.....	61
3.2.2. Służby parterowe.....	64
3.2.3. Służba piętér.....	65
3.2.4. Baza gastronomiczna.....	66
3.2.5. Inne działy obsługujące gości.....	67
Rozdział 4 TRANSPORT W TURYSTYCE (<i>A. Wartecka-Ważyńska</i>).....	69
4.1. Pojęcie transportu.....	69
4.2. Podział transportu.....	70
4.2.1. Transport kolejowy.....	71
4.2.2. Transport drogowy.....	72
4.2.3. Transport lotniczy.....	79
4.2.4. Transport wodny.....	83
4.3. Usługi dodatkowe w transporcie.....	84
Rozdział 5 PILOTAŻ I PRZEWODNICTWO (<i>T. Manasterska</i>).....	86
5.1. Podstawy prawne pilotażu.....	86
5.2. Obowiązki pilota wycieczek.....	90
5.3. Prawa pilota wycieczek.....	92
5.4. Podstawy prawne przewodnictwa turystycznego.....	94
5.5. Prawa i obowiązki przewodnika turystycznego.....	99
Rozdział 6 UBEZPIECZENIA W TURYSTYCE (<i>T. Manasterska</i>).....	101
6.1. Ubezpieczenie kosztów leczenia.....	101
6.2. Ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków.....	102
6.3. Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy.....	103

	6.4. Ubezpieczenie Assistance Tourist.....	104
	6.5. Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej.....	105
	6.6. Ubezpieczenia komunikacyjne.....	106
Rozdział 7	UMOWY W TURYSTYCE (<i>E. Pawłowska</i>).....	108
	7.1. Pojęcie umowy.....	108
	7.2. Zawarcie umowy.....	108
	7.3. Umowy zawierane w obsłudze ruchu turystycznego.....	110
	7.3.1. Umowy o pojedyncze świadczenie.....	110
	7.3.2. Umowy o organizację imprez turystycznych.....	112
	7.4. Odpowiedzialność biura podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.....	116
	7.4.1. Odpowiedzialność kontraktowa organizatora turystyki.....	116
	7.4.2. Odpowiedzialność pośrednika.....	118
	7.4.3. Odpowiedzialność agenta turystycznego.....	118
	7.5. Odpowiedzialność cywilna hotelarzy za rzeczy wniesione przez gości.....	119
Rozdział 8	DOKUMENTY I PRZEPISY WYSTĘPUJĄCE W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>M. Czajkowski</i>).....	122
	8.1. Paszporty.....	122
	8.2. Przekraczanie granicy i przepisy wizowe.....	125
	8.3. Prawo dewizowe.....	134
	8.4. Przepisy meldunkowe.....	136
	8.5. Prawo celne.....	137
Rozdział 9	KORESPONDENCJA I JĘZYK HANDLOWY W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>).....	140
	9.1. Podstawowe zasady redagowania pism.....	140
	9.2. Układ pisma handlowego w języku polskim.....	142
	9.3. Rodzaje pism handlowych.....	146
Rozdział 10	JAKOŚĆ W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>).....	156
	10.1. Definicje jakości.....	156
	10.2. Koncepcja Kompleksowego Zarządzania Jakością (TQM). . .	159
Rozdział 11	NOWOCZESNE TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>K. Majchrzak</i>).....	169
	11.1. Geneza komputerowych systemów rezerwacyjnych (CRS)	169
	11.2. Funkcje systemów CRS.....	175
	11.3. Marketing Online i handel elektroniczny.....	176
	BIBLIOGRAFIA.....	180