

Spis treści

WPROWADZENIE	5
1. PRZEMYSŁ TURYSTYCZNY W POLSCE I NA ŚWIECIE	7
1.1. Definicje i kryteria klasyfikacji podróży stosowane w międzynarodowym ruchu turystycznym	15
1.2. Organizacja i funkcjonowanie współczesnego rynku turystycznego	18
1.3. Polityka turystyczna państw i systemy zarządzania turystyką	26
1.4. Organizacja turystyki w Polsce	30
1.4.1. Administracja turystyczna	31
1.4.2. Administracja samorządowa w zakresie turystyki	32
1.4.3. Specjalistyczne organizacje turystyczne	34
1.4.4. System informacji turystycznej	37
1.4.5. Przedsiębiorstwa turystyczne	37
1.4.6. Samorząd gospodarczy i organizacje zawodowe branży turystycznej	45
1.4.7. Społeczne organizacje turystyczne	49
1.4.8. Organizacje studenckie, młodzieżowe, religijne, naukowe, sportowe i inne	50
1.4.9. Sektor socjalny obsługi ruchu turystycznego	52
1.4.10. Podsumowanie	54
2. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI PRZYJAZDOWEJ	55
2.1. Tok czynności pilota wycieczek w czasie obsługi imprezy turystycznej	55
3. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI WYJAZDOWEJ	67
3.1. Obsługa imprez autokarowych	68
3.2. Obsługa imprez pociągowych (kolejowych)	72
3.3. Obsługa imprez samolotowych	74
3.4. Obsługa imprez turystyki promowej	76
3.5. Odprawa celna	77
4. POSTĘPOWANIE PILOTA W PRZYPADKACH LOSOWYCH I SYTUACJACH AWARYJNYCH	80
4.1. Choroba	80
4.2. Paszport	80
4.3. Bagaż	81
4.4. Zatrzymanie polskiego turysty za granicą	82
4.5. Zgon uczestnika	83
4.6. Sytuacje losowe	83
4.7. Sytuacje awaryjne	84
4.8. Niesubordynacja uczestników	85
4.9. To się zdarzyło lub może się zdarzyć, czyli awarie w trakcie realizacji imprezy	85
5. UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE	89
5.1. Słownik pojęć w ubezpieczeniach turystycznych	94
6. PROBLEMATYKA PRAWNA PILOTAŻU WYCIECZEK	103
6.1. Nabywanie uprawnień pilota wycieczek	103
6.2. Prawa pilota wycieczek	107
6.3. Obowiązki pilota wycieczek	113
6.4. Odpowiedzialność pilota wycieczek	120
6.5. Charakterystyka umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami	122
6.6. Ubezpieczenia w turystyce	123
6.7. Wybrane przepisy administracyjne w turystyce	125
7. PILOT A GRUPA	129
7.1. Uwagi ogólne o potrzebach i motywach turystów oraz różnych obowiązkach pilota	129
7.2. Cechy grupy turystycznej i zasady jej funkcjonowania	136
7.2.1. Cechy grupy turystycznej	136
7.2.2. Zasady funkcjonowania grupy turystycznej	137
8. PSYCHOLOGIA W PRACY PILOTA WYCIECZEK	141
8.1. Geneza aktywności turystycznej	141
8.1.1. Uprawianie turystyki jako źródło zaspokajania potrzeb ludzkich	141
8.1.2. Motywacja w aktywności turystycznej	143

8.2. Aktywność turystyczna i towarzyszące jej procesy psychiczne.....	146
8.2.1. Turystyka jako źródło emocji.....	146
8.2.2. Psychiczne następstwa uprawiania turystyki.....	147
8.3. Psychologiczne aspekty obsługi ruchu turystycznego.....	148
8.3.1. Pilot wobec swych klientów. Sylwetki osobowościowe turystów.....	148
8.3.2. Kierowanie grupą turystyczną.....	150
8.3.3. Przywództwo a niektóre charakterystyczne grupy wycieczkowe.....	151
8.3.4. Konflikt w grupie.....	153
8.3.5. Pilot jako negocjator.....	153
8.3.6. Wybrane techniki wywierania wpływu społecznego.....	154
8.4. Program osobistego rozwoju pilota.....	156
8.4.1. Samokontrola emocjonalna.....	157
8.5. Podstawowe problemy komunikacji społecznej.....	159
8.5.1. Komunikacja werbalna, wokalna i niewerbalna.....	159
8.5.2. Rozwiązywanie konfliktów.....	162
9. WARSZTAT KRAJOZNAWCZY PILOTA WYCIECZEK.....	167
9.1. Źródła wiedzy krajoznawczej pilota wycieczek.....	169
9.2. Metodyka przygotowania się pilotów do prowadzenia imprezy.....	178
9.3. Formy przekazywania informacji.....	184
9.4. Pilot a interpretacja atrakcji krajoznawczych.....	186
10. PODSTAWOWE ZAGADNIENIA I TERMINY Z HISTORII ARCHITEKTURY.....	189
11. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA ZDROWIA W TURYSTYCE.....	215
11.1. Podstawowe zasady ochrony zdrowia.....	216
11.1.1. Profilaktyka.....	216
11.1.2. Umiejętność oceny sytuacji zagrożenia stanu zdrowia i życia.....	224
11.1.3. Umiejętność udzielenia pierwszej pomocy – tzw. pomocy przedlekarskiej w najczęściej występujących chorobach i sytuacjach.....	224
12. WYBRANE ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE STRUKTURY EKONOMICZNO-SPOŁECZNO-POLITYCZNEJ KRAJU I ŚWIATA.....	235
12.1. Ustrój społeczno-ekonomiczny.....	235
12.2. Ustrój polityczny.....	237
12.3. Polityka zagraniczna.....	240
12.4. Religie w państwach Unii Europejskiej.....	242
12.5. Regionalne ugrupowania gospodarcze.....	244
12.6. Sytuacje nadzwyczajne – zagrożenia terrorystyczne.....	244
13. TERMINY I POJĘCIA NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE W OBSŁUDZE GRUP TURYSTYCZNYCH.....	247
ANEKS.....	273
1. JAK PROFESJONALNIE OBSŁUŻYĆ KLIENTA?.....	258
2. CHARAKTERYSTYKA DOKUMENTÓW WYSTĘPUJĄCYCH W OBSŁUDZE IMPREZ TURYSTYCZNYCH.....	262
3. WZORY WYBRANYCH DOKUMENTÓW.....	271
4. WYCiąG z WAŻNIEJSZYCH POSTANOWIEŃ KONWENCJI AETR, DOTYCZĄCYCH OBOWIĄZKÓW KIEROWCY I PRZEDSIĘBIORSTWA.....	286
5. REGULACJE PRAWNE DOTYCZĄCE SZKOLENIA, NADAWANIA UPRAWNIEŃ I WYKONYWANIA ZAWODU PILOTA WYCIECZEK.....	290
5.1. Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 17.01.2006 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek.....	290
5.2. Wzór legitymacji pilota wycieczek.....	305
5.3. Wzór identyfikatora pilota wycieczek.....	305
5.4. Wzór świadectwa znajomości języka obcego w zakresie wymaganym od przewodników turystycznych i pilotów wycieczek.....	306
5.5. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 sierpnia 2000 r. w sprawie dokumentowania znajomości języka obcego przez przewodników turystycznych i pilotów wycieczek.....	307
5.6. Lista dokumentów potwierdzających znajomość języka obcego.....	308
6. POLSKA FEDERACJA PILOTAŻU I PRZEWODNICTWA.....	311