

Spis treści

Od redakcji	5
1. Kultura obsługi i etyka zawodu <i>Paweł Różycki</i>	7
1.1. Psychologiczne i społeczne cechy pracownika turystyki	7
1.2. Zaspokajanie oczekiwań turystów	8
1.3. Model gościnności	8
1.4. Kultura osobista i ubiór	9
1.5. Normy prawne i moralne	10
1.6. Dobre obyczaje w pracy	11
1.7. Kultura obsługi klienta	11
1.8. Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego	12
1.9. Turystyczny kodeks etyczny	13
2. Organizacja, struktura i zakres działalności biur podróży <i>Edward Turkiewicz</i>	17
3. Baza noclegowa <i>Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz</i>	23
3.1. Cel i zadania obiektów noclegowych	23
3.2. Podział obiektów noclegowych i ich kategoryzacja	23
3.3. Baza noclegowa w Polsce i w Europie	27
3.4. Standard wymogów w zależności od rodzaju i kategorii obiektu hotelowego oraz potrzeb turysty	33
3.5. Systemy hotelowe	36
3.6. Współpraca biur podróży z obiektami noclegowymi	38
4. Żywnienie w turystyce <i>Andrzej Fitryk</i>	45
4.1. Krótka historia wiedzy o żywieniu	45
4.2. Składniki pożywienia i ich rola w organizmie	46
4.3. Zasady układania jadłospisów	50
4.4. Żywnienie grup wycieczkowych	53
4.5. Planowanie koktajli i bankietów	54
4.6. Współpraca organizatora turystyki z gastronomikami	56
5. Transport w turystyce <i>Edward Turkiewicz</i>	59
5.1. Transport autokarowy	63
5.2. Transport lotniczy	72
5.3. Transport kolejowy	76
5.4. Transport morski (promy)	77
6. Pilotaż wycieczek <i>Zygmunt Kruczek, Paweł Różycki</i>	79
6.1. Psychologiczne i społeczne aspekty pracy pilota	79
6.2. Sylwetka zawodowa pilota	80
6.3. Podstawowe przepisy, prawa i obowiązki pilota	81
6.4. System szkoleń pilotów, nadawanie uprawnień	84
6.5. Formy pracy pilota	88

7. Przewodnictwo turystyczne i inne uprawnienia państwowe <i>Zygmunt Kruczek</i>	95
7.1. Rola przewodnika w realizacji imprez turystycznych	95
7.2. Psychologiczne i społeczne aspekty pracy przewodnika	96
7.3. Prawa i obowiązki przewodnika	97
7.4. Podstawowe przepisy dotyczące przewodnictwa	98
7.5. Zasady szkolenia przewodników	100
7.6. Inne uprawnienia państwowe i społeczne	104
8. Przepisy paszportowe, wizowe, celne i dewizowe. Obowiązek meldunkowy <i>Jerzy Raciborski</i> ..	107
8.1. Paszporty	107
8.2. Wizy	110
8.3. Obowiązek meldunkowy w turystyce	115
8.4. Przepisy dewizowe	116
8.5. Przepisy celne	117
9. Ubezpieczenia turystyczne <i>Jerzy Raciborski</i>	121
9.1. Działalność ubezpieczeniowa	121
9.2. Rodzaje ubezpieczeń turystycznych	123
9.3. Działalność biur podróży a pośrednictwo ubezpieczeniowe	126
10. Umowy w turystyce <i>Jerzy Raciborski</i>	129
10.1. Pojęcie umowy	129
10.2. Zawieranie umów	129
10.3. Rodzaje umów	131
10.4. Odpowiedzialność biur podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów z klientami	137
10.5. Elementy międzynarodowe w stosunkach cywilnoprawnych w dziedzinie turystyki	140
10.6. Metody rozwiązywania sporów na tle wykonania umowy	140
11. Obsługa podróźnicza <i>Edward Turkiewicz</i>	143
11.1. Komunikacja autobusowa	144
11.2. Komunikacja promowa	147
11.3. Komunikacja lotnicza	150
11.4. Komunikacja kolejowa	155
12. Wzory dokumentów stosowanych w obsłudze ruchu turystycznego <i>Edward Turkiewicz</i>	157
13. Tworzenie produktu turystycznego <i>Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz, Paweł Różycki</i>	187
13.1. Pojęcie produktu turystycznego	187
13.2. Organizacja imprez turystycznych	190
13.3. Kalkulacja imprezy	194
13.4. Zasady kalkulacji imprez w zależności od ich rodzaju	199
13.5. Programowanie imprez specjalistycznych	215
13.6. Turystyka aktywna (kwalifikowana)	217
Podstawowe pojęcia używane w obsłudze ruchu turystycznego <i>Edward Turkiewicz</i>	219
Definicje i słownik wyrazów używanych w branży turystycznej <i>Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz</i>	225
Literatura uzupełniająca	235