

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	14
1.2. Organizacja i funkcjonowanie rynku turystycznego	17
1.3. Organizacja i funkcjonowanie hotelarstwa	22
1.4. Polityka turystyczna	25
1.5. Główni organizatorzy i usługodawcy turystyczni w Polsce	28
2. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI PRZYJAZDOWEJ	41
2.1. Tok czynności pilota wycieczek w czasie obsługi imprezy turystycznej	41
3. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI WYJAZDOWEJ	48
3.1. Obsługa imprez autokarowych	49
3.2. Obsługa imprez pociągowych (kolejowych)	53
3.3. Obsługa imprez samolotowych	55
3.4. Obsługa imprez turystyki promowej	57
3.5. Odprawa celna	58
4. PROBLEMATYKA PRAWNA PILOTAŻU WYCIECZEK	61
4.1. Unormowanie praw i obowiązków pilota wycieczek	61
4.2. Formy zatrudniania pilotów	71
4.3. Odpowiedzialność pilota wycieczek	72
4.4. Pełnomocnictwo do działania w imieniu organizatora usług turystycznych	74
4.5. Charakterystyka umów zawieranych przez biura podróży z klientami	75
4.6. Wybrane obowiązki administracyjno-prawne związane z obsługą wycieczek	76
4.7. Ubezpieczenia w turystyce	79
5. PILOT A GRUPA	81
5.1. Uwagi ogólne o potrzebach i motywach turystów oraz różnych obowiązkach pilota	81
5.2. Cechy grupy turystycznej i zasady jej funkcjonowania	91
5.2.1. Cechy grupy turystycznej	91
5.2.2. Zasady funkcjonowania grupy turystycznej	92
6. ELEMENTY PSYCHOLOGII TURYSTYKI	95
6.1. Geneza aktywności turystycznej	95
6.1.1. Uprawianie turystyki jako źródło zaspokajania potrzeb ludzkich	95
6.1.2. Motywacja w aktywności turystycznej	97
6.2. Aktywność turystyczna i towarzyszące jej procesy psychiczne	100
6.2.1. Turystyka jako źródło emocji	100
6.2.2. Psychiczne następstwa uprawiania turystyki	101
6.3. Psychologiczne aspekty obsługi ruchu turystycznego	102
6.3.1. Pilot wobec swych klientów. Sylwetki osobowościowe turystów	102
6.3.2. Kierowanie grupą turystyczną	104
6.3.3. Konflikt w grupie	105
6.3.4. Pilot jako negocjator	106
6.4. Program osobistego rozwoju pilota	107
7. WARSZTAT KRAJOZNAWCZY PILOTA WYCIECZEK	109
7.1. Źródła wiedzy krajoznawczej pilota wycieczek	111
7.2. Metodyka przygotowania się pilotów do prowadzenia imprezy	120
7.3. Formy przekazywania informacji	126
7.4. Opis przykładowej trasy turystycznej	128
8. PODSTAWOWE ZAGADNIENIA I TERMINY Z HISTORII ARCHITEKTURY	135
9. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA ZDROWIA W TURYSTYCE	161
9.1. Podstawowe zasady ochrony zdrowia	162

9.1.1. Profilaktyka	162
9.1.2. Umiejętność oceny sytuacji zagrożenia stanu zdrowia i życia	169
9.1.3. Umiejętność udzielenia pierwszej pomocy – tzw. pomocy przedlekarskiej w najczęściej występujących chorobach i sytuacjach	170
10. ZACHOWANIE SIĘ PILOTA W SYTUACJACH AWARYJNYCH	177
11. TERMINY I POJĘCIA NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE W OBSŁUDZE GRUP TURYSTYCZNYCH	185

ANEKS 199

1. CHARAKTERYSTYKA DOKUMENTÓW WYSTĘPUJĄCYCH W OBSŁUDZE IMPREZ TURYSTYCZNYCH	200
2. WZORY WYBRANYCH DOKUMENTÓW	208
3. UŻYTECZNE INFORMACJE O UBEZPIECZENIACH DLA PILOTÓW WYCIECZEK	226
WYCIĄG Z WAŻNIEJSZYCH POSTANOWIEŃ KONWENCJI AETR, DOTYCZĄCYCH OBOWIĄZKÓW KIEROWCY I PRZEDSIĘBIORSTWA ..	228
OPLĄTY KONSULARNE	231
4. SZKOLENIE PILOTÓW WYCIECZEK. ORGANIZACJA KURSÓW, ZAKRES TEMATYCZNY, TRYB EGZAMINOWANIA (wytyczne dla organizatorów szkolenia w województwie małopolskim)	234
4.1. Program szkolenia pilotów wycieczek	235
4.2. Zakresy tematyczne przedmiotów	236
5. REGULACJE PRAWNE DOTYCZĄCE SZKOLENIA, NADAWANIA UPRAWNIEŃ I WYKONYWANIA ZAWODU PILOTA WYCIECZEK	241
5.1. Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 28.06.2001 w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz.U. z 2001 r. Nr 55, poz. 578)	241
5.2. Wzór legitymacji pilota wycieczek	256
5.3. Wzór identyfikatora pilota wycieczek	257
5.4. Wzór wniosku o nadanie uprawnień	258
5.5. Wzór świadectwa znajomości języka obcego w zakresie wymaganym od przewodników turystycznych i pilotów wycieczek	259
5.6. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 sierpnia 2000 r.	260
5.7. Lista dyplomów, certyfikatów i zaświadczeń potwierdzających znajomość języka obcego	261