

Spis treści

WPROWADZENIE	5
„Rezydent” – specjalizacja dla doświadczonego pilota	5
1. ZAWODOWA SYLWETKA REZYDENTA	7
1.1. Zarys rozwoju przewodnictwa i pilotażu	7
1.2. Charakterystyka praw i obowiązków rezydenta polskiego biura podróży (PBP)	14
1.3. Predyspozycje zawodowe	19
1.4. Kultura osobista i aparycja	20
1.5. Program osobistego rozwoju rezydenta	20
1.6. Jakość w obsłudze ruchu turystycznego	21
2. PRAWNE UWARUNKOWANIA PRACY REZYDENTA	23
2.1. Formy zatrudniania rezydentów	23
2.2. Zatrudnienie w ramach umowy o pracę	24
2.3. Zatrudnienie w ramach umowy zlecenia	25
2.4. Zasady wypłacania diet i innych należności z tytułu podróży służbowej	26
2.5. Odpowiedzialność z tytułu nawiązania stosunku pracy na stanowisku rezydenta biura podróży	27
2.6. Pełnomocnictwo do działania w imieniu organizatora turystyki	30
3. UMOWY Z KONTRAHENTAMI, UBEZPIECZENIA, REKLAMACJE	33
3.1. Charakterystyka umów zawieranych przez organizatora turystyki z klientem	33
3.2. Umowy biur podróży z usługodawcami	36
3.3. Umowa o wycieczkę lotniczą – czarter samolotu	37
3.4. Umowa o zakontraktowanie miejsc hotelowych – allotment	39
3.5. Umowa ubezpieczenia w turystyce	40
3.6. Praktyczny aspekt ubezpieczeń na przykładzie towarzystwa ubezpieczeniowego „Signal Iduna” S.A.	43
3.7. Czy pilot – rezydent powinien się ubezpieczyć?	49
3.8. Reklamacje	50
3.9. Rola rezydenta w rozpatrywaniu reklamacji	53
4. METODYKA I TECHNIKA PRACY REZYDENTA PRZY OBSŁUDZE POLSKICH GRUP TURYSTYCZNYCH ZA GRANICĄ	55
4.1. Etap I – Przygotowanie	55
4.2. Etap II – Realizacja imprezy	60
4.3. Etap III – Rozliczenie	73
5. ZACHOWANIE REZYDENTA W SYTUACJACH AWARYJNYCH	75
5.1. Przygotowanie rezydenta do działań w sytuacjach awaryjnych	75
5.2. Działania rezydenta w sytuacjach awaryjnych	76
5.3. Rady końcowe dla pilotów – rezydentów	79
LITERATURA	80
ANEKS	81