

SPIS TREŚCI

WSTĘP (Grzegorz Golembski)	7
I. WPROWADZENIE DO ZAGADNIEŃ PILOTAŻU GRUP TURYSTYCZNYCH (Grzegorz Golembski, Hanna Janicka)	11
1. Definicje związane z turystyką według WTO	11
2. Dynamika rozwoju turystyki w Polsce i na świecie	13
3. Struktura organizacyjna turystyki w Polsce.	18
3.1. Jednostki administracyjne, rządowo-samorządowe	18
3.2. Przedsiębiorstwa turystyczne	20
3.3. Usługi noclegowe	20
3.4. Usługi gastronomiczne	23
3.5. Biura podróży	24
3.6. Izby turystyczne, organizacje, stowarzyszenia	25
4. Charakterystyka touroperatora i agenta	26
5. Pilot, pilotaż, pilotowanie	31
II. UWARUNKOWANIA PRACY PILOTA (Hanna Janicka, Tatiana Manasterska, Agnieszka Niezgoda, Marcin Skorb)	37
1. Ekonomiczne uwarunkowania pracy pilota	37
1.1. Rynek, produkt, zagadnienia podaży i popytu	37
1.2. Marketing w gospodarce rynkowej	43
2. Uwarunkowania administracyjne	48
3. Uwarunkowania prawne	54
3.1. Regulacje administracyjnoprawne	55
3.2. Zatrudnianie i wynagradzanie pilotów wycieczek	58
3.3. Odpowiedzialność biur podróży i ochrona ich klientów.	59
3.4. Odpowiedzialność hoteli i podobnych zakładów za mienie gościa hotelowego	66
3.5. Pełnomocnictwo pilota do działania w imieniu biura podróży	74
3.6. Odpowiedzialność prawna pilota wycieczek	75
3.7. Przepisy paszportowe i wizowe	77
4. Ubezpieczenia turystyczne i ich rodzaje	78
III. CHARAKTERYSTYKA TYPOWYCH GRUP TURYSTYCZNYCH OBSŁUGIWANYCH PRZEZ PILOTÓW (Janusz Kafarski, Tatiana Manasterska)	84
1. Wyjazdy motywacyjne	88
2. Grupy młodzieżowe i osób „trzeciego wieku”	92

3. Grupy trekkingowe i trampingowe	96
4. Grupy religijno-pielgrzymkowe	106
IV. TECHNIKI OBSŁUGI GRUP TURYSTYCZNYCH (<i>Tomasz Budnikowski, Grzegorz Gołębowski, Hanna Janicka, Janusz Kafarski, Tatiana Manasterska</i>).	
1. Przygotowanie pilota do pracy	111
2. Zagraniczna turystyka wyjazdowa	121
2.1. Obsługa imprez autokarowych	121
2.2. Obsługa imprez kolejowych	141
2.3. Obsługa imprez promowych	142
2.4. Transfer	144
2.5. Obsługa imprez samolotowych	146
3. Zagraniczna turystyka przyjazdowa	159
3.1. Technika obsługi zagranicznych grup przyjazdowych	161
3.2. Merytoryczne przygotowanie pilota	167
3.3. Zadania pilota na przykładzie wybranej trasy	170
4. Pilot rezydent i jego obowiązki	176
5. Postępowanie pilota w sytuacjach nieprzewidzianych	181
V. WYBRANE ZAGADNIENIA PSYCHOLOGICZNE W PRACY PILOTA WYCIECZEK (<i>Jarosław Skommer, Zofia Skommer</i>)	
1. Komunikacja interpersonalna	187
1.1. Komunikacja niewerbalna.	188
1.2. Komunikacja werbalna	192
2. Cechy osobowościowe pilota	206
3. Asertywność	209
4. Spostrzeganie społeczne, czyli jak interpretować zachowania innych ludzi	211
5. Procesy grupowe	213
6. Źródła i objawy stresu	218
VI. WIEDZA Z ZAKRESU GEOGRAFII, KRAJOZNAWSTWA I DZIEDZICTWA KULTUROWEGO NIEZBĘDNA W PRACY PILOTA (<i>Maria Kierzyńska, Danuta Żywiecka</i>)	
1. Podstawowe pojęcia stosowane w geografii turystycznej	222
2. Przekazywanie wiedzy geograficzno-krajoznawczej.	225
2.1. Zasady klasyfikowania informacji	225
2.2. Sposoby przekazywania wiedzy	228
3. Zagadnienia uzupełniające z zakresu krajoznawstwa w Polsce i w Europie	228
3.1. Ochrona przyrody	228
3.2. Uzdrowiska	243
3.3. Mniejszości narodowe.	245
3.4. Judaika w Polsce	246
3.5. Religie i ośrodki kultu religijnego.	247
3.6. Znane miejsca pielgrzymkowe w Europie	249
4. Literatura podstawowa niezbędna do ramowego programu przygotowania wycieczki (z lat 1995–2006)	250

5. Przykłady dziedzictwa kulturowego Polski i Europy	252
5.1. Charakterystyka dziedzictwa kulturowego	252
5.2. Polska Lista Dziedzictwa Światowego UNESCO	255
5.3. Zarys historii architektury i sztuki – przykładowe zabytki w Polsce i w Europie	265
5.4. Charakterystyka najważniejszych muzeów europejskich	272
ANEKS (<i>Hanna Janicka, Tatiana Manasterska, Marcin Skorb</i>)	278
1. Sytuacje nieprzewidziane – przykłady oraz proponowane działania	278
2. Słowniczek turystyczny wyrazów obcego pochodzenia	286
3. Wyciąg z ważniejszych postanowień umowy europejskiej dotyczącej pracy załóg pojazdów wykonujących międzynarodowe przewozy drogowe (AETR)	289
4. Wysokość diety za dobę podróży służbowej oraz limitu na nocleg w hotelu	292
5. Lista pomników historii	295
6. Skróty i oznaczenia występujące w transporcie lotniczym	296
7. Ważniejsze adresy internetowe	297
LITERATURA	298
WYKAZ AKTÓW PRAWNYCH	302
SPIS TABEL	304
SPIS WYKRESÓW	304