

SPIS TREŚCI

WSTĘP (<i>G. Gołembski</i>)	7
I. WPROWADZENIE DO ZAGADNIEŃ PILOTAŻU GRUP TURYSTYCZ- NYCH (<i>G. Gołembski, H. Janicka</i>)	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 (<i>H. Janicka, T. Manasterska,</i> <i>A. Niezgoda, M. Skorb</i>)	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 (<i>J. Kafarski, T. Manasterska</i>)	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>T. Budnikowski, G Gołembski, H. Janicka, J. Kafarski, H. Manasterskd</i>)	
1. Przygotowanie pilota do pracy.	113
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 tury styka 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>J. Skommer, Z: 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 DZIEDZIC-TWA KULTUROWEGO NIEZBĘDNA W PRACY PILOTA (<i>M Kierzyńska, D. 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 (H. Janicka, T. Manasterska, M. Skorb).	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