

Spis treści

WSTĘP.....	5
Rozdział I. KULTURA OBSŁUGI I ETYKA ZAWODU.....	7
1. Sylwetka zawodowa pracownika turystyki.....	8
2. Kultura osobista.....	12
3. Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego.....	13
4. Kultura obsługi klienta.....	16
5. Asertywność w turystyce.....	23
6. Zasady komunikowania się z klientem.....	25
7. Turystyczny kodeks etyczny.....	29
8. Zasady współpracy w zespole.....	32
9. Metody rozwiązywania konfliktów.....	35
10. Typy osobowości.....	40
Rozdział II. DZIAŁALNOŚĆ I ORGANIZACJA BIURA PODRÓŻY.....	43
1. Przepisy prawa dotyczące działalności turystycznej.....	44
2. Biura podróży – rys historyczny. Definicje.....	46
3. Biura podróży wg ustawy o usługach turystycznych.....	52
4. Organizowanie biura podróży.....	55
5. Działalność regulowana w turystyce.....	60
6. Formy zabezpieczeń finansowych dla organizatorów i pośredników turystycznych.....	67
7. Rodzaje działalności turystycznej.....	73
8. Struktura biura podróży.....	76
9. Stanowiska pracy w biurze podróży.....	77
10. Wyposażenie biura podróży.....	85
11. Odpowiedzialność biura podróży za niewywiązanie się z umów.....	88
12. Współpraca biura podróży z usługodawcami.....	96
13. Internetowe biura podróży.....	100
14. Regulamin biura podróży.....	104
15. Bezpieczeństwo i higiena pracy.....	122
16. Procedury udzielania pierwszej pomocy.....	131
Rozdział III. BAZA NOCLEGOWA W TURYSTYCE.....	135
1. Przepisy prawa dotyczące świadczenia usług noclegowych.....	136
2. Baza noclegowa w Polsce.....	138
3. Baza noclegowa na świecie.....	145
4. Podstawowe pojęcia stosowane w hotelarstwie.....	148
5. Podział obiektów noclegowych.....	150
6. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich.....	156
7. Wymagania kategoryzacyjne.....	159

8. Przepisy meldunkowe.....	164
9. Gość hotelowy. Specjalizacja w hotelarstwie.....	167
10. Gestorzy bazy noclegowej.....	173
11. Organizacje marketingowe polskich hoteli.....	182
12. Zakres usług świadczonych w obiektach hotelarskich.....	184
13. Usługi podstawowe i dodatkowe.....	187
14. Usługi noclegowe w obiektach ruchomych.....	190
15. Struktura organizacyjna obiektu hotelarskiego. Stanowiska pracy w hotelu.....	196
16. Rodzaje rezerwacji.....	200
17. Współpraca biur podróży z obiektami noclegowymi.....	205
18. Kodeks Postępowania Praktycznego.....	207
BIBLIOGRAFIA.....	213