

Spis treści

WPROWADZENIE	5
1. WIEDZA O TURYSTYCE (definicje, organizacja turystyki, organizacje turystyczne)	7
1.1. Definicje i kryteria klasyfikacji podróży stosowane w międzynarodowym ruchu turystycznym	17
1.2. Organizacja i funkcjonowanie współczesnego rynku turystycznego	20
1.3. Polityka turystyczna państw i systemy zarządzania turystyką	28
1.4. Organizacja turystyki w Polsce	31
1.4.1. Administracja turystyczna	34
1.4.2. Administracja samorządowa w zakresie turystyki	34
1.4.3. Specjalistyczne organizacje turystyczne	37
1.4.4. System informacji turystycznej	39
1.4.5. Przedsiębiorstwa turystyczne	40
1.4.6. Samorząd gospodarczy i organizacje zawodowe branży turystycznej	47
1.4.7. Społeczne organizacje turystyczne	52
1.4.8. Organizacje studenckie, młodzieżowe, religijne, naukowe, sportowe i inne	53
1.4.9. Sektor socjalny obsługi ruchu turystycznego	55
1.4.10. Podsumowanie	56
2. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI PRZYJAZDOWEJ	57
2.1. Tok czynności pilota wycieczek w czasie obsługi imprezy turystycznej	57
3. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI WYJAZDOWEJ	69
3.1. Obsługa imprez autokarowych	70
3.2. Obsługa imprez pociągowych (kolejowych)	75
3.3. Obsługa imprez samolotowych	76
3.4. Obsługa imprez turystyki promowej	78
3.5. Odprawa celna	79
4. POSTĘPOWANIE PILOTA W PRZYPADKACH LOSOWYCH I SYTUACJACH AWARYJNYCH	83
4.1. Choroba	83
4.2. Paszport	83
4.3. Bagaż	85
4.4. Zatrzymanie polskiego turysty za granicą	85
4.5. Zgon uczestnika	86
4.6. Sytuacje losowe	86
4.7. Sytuacje awaryjne	87
4.8. Niesubordynacja uczestników	88
4.9. To się zdarzyło lub może się zdarzyć, czyli awarie w trakcie realizacji imprezy	89
5. UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE	93
5.1. Słownik pojęć używanych w ubezpieczeniach turystycznych	98
6. PROBLEMATYKA PRAWNA PILOTAŻU WYCIEZEK	109
6.1. Nabywanie uprawnień pilota wycieczek	109
6.2. Prawa pilota wycieczek	113
6.3. Obowiązki pilota wycieczek	119
6.4. Odpowiedzialność pilota wycieczek	126
6.5. Charakterystyka umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami	128
6.6. Ubezpieczenia w turystyce	129
6.7. Wybrane przepisy administracyjne w turystyce	131
7. PILOT A GRUPA	137
7.1. Uwagi ogólne o potrzebach i motywach turystów oraz różnych obowiązkach pilota	137
7.2. Cechy grupy turystycznej i zasady jej funkcjonowania	144
7.3. Pilot a grupa w środowisku wielokulturowości	149

8. PSYCHOLOGIA W PRACY PILOTA WYCIECZEK.....	161
8.1. Geneza aktywności turystycznej.....	161
8.2. Aktywność turystyczna i towarzyszące jej procesy psychiczne.....	166
8.3. Psychologiczne aspekty obsługi ruchu turystycznego.....	168
8.4. Wybrane techniki wywierania wpływu społecznego.....	174
8.5. Program osobistego rozwoju pilota.....	176
8.6. Podstawowe problemy komunikacji społecznej.....	179
9. WARSZTAT KRAJOZNAWCZY PILOTA WYCIECZEK	187
9.1. Źródła wiedzy krajoznawczej pilota wycieczek.....	190
9.2. Metodyka przygotowania się pilotów do prowadzenia imprezy.....	200
9.3. Formy przekazywania informacji.....	205
9.4. Pilot a interpretacja atrakcji krajoznawczych.....	207
10. PODSTAWOWE ZAGADNIENIA I TERMINY Z HISTORII ARCHITEKTURY.....	213
11. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA ZDROWIA W TURYSTYCE	239
11.1. Podstawowe zasady ochrony zdrowia.....	241
12. WYBRANE ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE STRUKTURY EKONOMICZNO-SPOŁECZNO-POLITYCZNEJ KRAJU I ŚWIATA.....	261
12.1. Ustrój społeczno-ekonomiczny.....	261
12.2. Ustrój polityczny.....	263
12.3. Polityka zagraniczna.....	267
12.4. Religie w państwach Unii Europejskiej.....	270
12.5. Regionalne ugrupowania gospodarcze.....	271
12.6. Sytuacje nadzwyczajne – zagrożenia terrorystyczne.....	272
13. TERMINY I POJĘCIA NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE W OBSŁUDZE GRUP TURYSTYCZNYCH.....	275
ANEKS.....	287
1. Jak profesjonalnie obsłużyć klienta.....	289
2. Charakterystyka dokumentów występujących w obsłudze imprez turystycznych.....	293
3. Wzory wybranych dokumentów.....	301
4. Wyciąg z ważniejszych postanowień Konwencji AETR, dotyczących obowiązków kierowcy i przedsiębiorstwa.....	315
5. Wzory dokumentów pilota wycieczek.....	319
6. Polska Federacja Pilotażu i Przewodnictwa.....	320