

Spis treści

WPROWADZENIE	5
1. PRZEMYSŁ TURYSTYCZNY W POLSCE I NA ŚWIECIE.....	7
1.1. Definicje i kryteria klasyfikacji podróży stosowane w międzynarodowym ruchu turystycznym	15
1.2. Organizacja i funkcjonowanie współczesnego rynku turystycznego	18
1.3. Polityka turystyczna państw i systemy zarządzania turystyką	26
1.4. Organizacja turystyki w Polsce	29
1.4.1. Administracja turystyczna	31
1.4.2. Administracja samorządowa w zakresie turystyki	33
1.4.3. Specjalistyczne organizacje turystyczne	35
1.4.4. System informacji turystycznej.....	37
1.4.5. Przedsiębiorstwa turystyczne.....	38
1.4.6. Samorząd gospodarczy i organizacje zawodowe branży turystycznej	46
1.4.7. Społeczne organizacje turystyczne	49
1.4.8. Organizacje studenckie, młodzieżowe, religijne, naukowe, sportowe i inne.....	51
1.4.9. Sektor socjalny obsługi ruchu turystycznego.....	52
1.4.10. Podsumowanie.....	53
2. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI PRZYZJAZDOWEJ	55
2.1. Tok czynności pilota wycieczek w czasie obsługi imprezy turystycznej	55
3. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI WYJAZDOWEJ.....	67
3.1. Obsługa imprez autokarowych	68
3.2. Obsługa imprez pociągowych (kolejowych).....	72
3.3. Obsługa imprez samolotowych.....	74
3.4. Obsługa imprez turystyki promowej	76
3.5. Odprawa celna.....	77
4. POSTĘPOWANIE PILOTA W PRZYPADKACH LOSOWYCH I SYTUACJACH AWARYJNYCH.....	80
4.1. Choroba	80
4.2. Paszport.....	80
4.3. Bagaż.....	81
4.4. Zatrzymanie polskiego turysty za granicą.....	82
4.5. Zgon uczestnika.....	83
4.6. Sytuacje losowe	83
4.7. Sytuacje awaryjne.....	84
4.8. Niesubordynacja uczestników	84
4.9. To się zdarzyło lub może się zdarzyć, czyli awarie w trakcie realizacji imprezy	85
5. UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE.....	89
5.1. Słownik pojęć w ubezpieczeniach turystycznych	94
6. PROBLEMATYKA PRAWNA PILOTAŻU WYCIECZEK	103
6.1. Nabywanie uprawnień pilota wycieczek.....	103
6.2. Prawa pilota wycieczek	107
6.3. Obowiązki pilota wycieczek.....	112
6.4. Odpowiedzialność pilota wycieczek.....	118
6.5. Charakterystyka umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami.....	120
6.6. Ubezpieczenia w turystyce	122
6.7. Wybrane przepisy administracyjne w turystyce.....	123
7. PILOT A GRUPA	127
7.1. Uwagi ogólne o potrzebach i motywach turystów oraz różnych obowiązkach pilota	127
7.2. Cechy grupy turystycznej i zasady jej funkcjonowania	134
7.2.1. Cechy grupy turystycznej	134
7.2.2. Zasady funkcjonowania grupy turystycznej	135
8. PSYCHOLOGIA W PRACY PILOTA WYCIECZEK	139
8.1. Geneza aktywności turystycznej.....	139
8.1.1. Uprawianie turystyki jako źródło zaspokajania potrzeb ludzkich.....	139
8.1.2. Motywacja w aktywności turystycznej	141
8.2. Aktywność turystyczna i towarzyszące jej procesy psychiczne	144
8.2.1. Turystyka jako źródło emocji	144
8.2.2. Psychiczne następstwa uprawiania turystyki	145

8.3. Psychologiczne aspekty obsługi mchu turystycznego.....	146
8.3.1. Pilot wobec swych klientów. Sylwetki osobowościowe turystów	146
8.3.2. Kierowanie grupą turystyczną.....	148
8.3.3. Przywództwo a niektóre charakterystyczne grupy wycieczkowe	149
8.3.4. Konflikt w grupie.....	151
8.3.5. Pilot jako negocjator.....	151
8.3.6. Wybrane techniki wywierania wpływu społecznego.....	152
8.4. Program osobistego rozwoju pilota.....	154
8.4.1. Samokontrola emocjonalna	155
8.5. Podstawowe problemy komunikacji społecznej	157
8.5.1. Komunikacja werbalna, wokalna i niewerbalna	157
8.5.2. Rozwiązywanie konfliktów.....	160
9. WARSZTAT KRAJOZNAWCZY PILOTA WYCIECZEK	165
9.1. Źródła wiedzy krajoznawczej pilota wycieczek.....	167
9.2. Metodyka przygotowania się pilotów do prowadzenia imprezy	177
9.3. Formy przekazywania informacji	182
9.4. Pilot a interpretacja atrakcji krajoznawczych	185
9.5. Opis przykładowej trasy turystycznej Kraków - Rimini (Riwiera Adriatycka).....	188
10. PODSTAWOWE ZAGADNIENIA I TERMINY Z HISTORII ARCHITEKTURY	205
11. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA ZDROWIA W TURYSTYCE	231
11.1. Podstawowe zasady ochrony zdrowia	232
11.1.1. Profilaktyka	232
11.1.2. Umiejętność oceny sytuacji zagrożenia stanu zdrowia i życia	240
11.1.3. Umiejętność udzielenia pierwszej pomocy - tzw. pomocy przedlekarskiej w najczęściej występujących chorobach i sytuacjach.....	240
12. WYBRANE ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE STRUKTURY EKONOMICZNO-SPOŁECZNO- -POLITYCZNEJ KRAJU I ŚWIATA (PODSTAWOWE INFORMACJE)	251
12.1. Ustrój społeczno-ekonomiczny.....	251
12.2. Ustrój polityczny	253
12.3. Polityka zagraniczna.....	256
12.4. Religie w państwach Unii Europejskiej	260
12.5. Regionalne ugrupowania gospodarcze.....	262
12.6. Sytuacje nadzwyczajne - zagrożenia terrorystyczne	262
13. TERMINY I POJĘCIA NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE W OBSŁUDZE GRUP TURYSTYCZNYCH....	265
ANEKS.....	275
1. JAK PROFESJONALNDZ OBSŁUŻYĆ KLIENTA?.....	277
2. CHARAKTERYSTYKA DOKUMENTÓW WYSTĘPUJĄCYCH W OBSŁUDZE IMPREZ TURYSTYCZNYCH	281
3. WZORY WYBRANYCH DOKUMENÓW	290
4. WYCIĄG Z WAŻNIEJSZYCH POSTANOWIEŃ KONWENCJI AETR, DOTYCZĄCYCH OBOWIĄZKÓW KIEROWCY I PRZEDSIĘBIORSTWA	310
5. OPŁATY KONSULARNE	314
6. SZKOLENIE PILOTÓW WYCIECZEK. ORGANIZACJA KURSÓW, ZAKRES TEMATYCZNY, TRYB EGZAMINOWANIA.....	317
6.1. Program szkolenia pilotów wycieczek.....	318
6.2. Zakresy tematyczne przedmiotów.....	319
7. REGULACJE PRAWNE DOTYCZĄCE SZKOLENIA, NADAWANIA UPRAWNIEŃ I WYKONYWANIA ZAWODU PILOTA WYCIECZEK .-	324
7.1. Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 16.08.2004 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek	324
7.2. Wzór legitymacji pilota wycieczek	340
7.3. Wzór identyfikatora pilota wycieczek.....	340
7.4. Wzór wniosku o nadanie uprawnień.....	341
7.5. Wzór świadectwa znajomości języka obcego w zakresie wymaganym od przewodników turystycznych i pilotów wycieczek	342
7.6. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 sierpnia 2000 r. w sprawie dokumentowania znajomości języka obcego przez przewodników turystycznych i pilotów wycieczek	343
7.7. Lista dyplomów, zaświadczeń i certyfikatów potwierdzających znajomość języka obcego	344
8. POLSKA FEDERACJA PILOTAŻU I PRZEWODNICTWA	345