

Spis treści

OD REDAKCJI.....	7
1. KULTURA OBSŁUGI I ETYKA ZAWODU.....	9
<i>Marzanna Herzig, Paweł Różycki</i>	
1.1. Psychologiczne i społeczne cechy pracownika turystyki.....	9
1.2. Zaspokajanie oczekiwań turystów.....	10
1.3. Typologia klienta wg Rogozińskiego.....	10
1.4. Model gościnności.....	11
1.5. Kultura osobista i ubiór.....	12
1.6. Normy prawne i moralne.....	13
1.7. Dobre obyczaje w pracy.....	14
1.8. Kultura obsługi klienta.....	14
1.9. Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego.....	15
1.10. Typy osobowości.....	16
1.11. Zasady współpracy z zespołem.....	17
1.12. Metody rozwiązywania konfliktów.....	19
1.13. Zasady komunikowania się z klientem.....	21
1.14. Globalny Kodeks Etyki w Turystyce.....	24
2. DZIAŁALNOŚĆ I ORGANIZACJA BIURA PODRÓŻY.....	25
<i>Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz</i>	
2.1. Biuro podróży – definicje, rodzaje biur.....	25
2.2. Przepisy prawa dotyczące działalności turystycznej.....	33
2.3. Organizowanie biura podróży.....	36
2.4. Struktura biura podróży.....	43
2.5. Współpraca biura podróży z usługodawcami.....	52
2.6. Bezpieczeństwo i higiena pracy w biurze podróży.....	53
2.7. Procedury udzielania pierwszej pomocy.....	63
3. BAZA NOCLEGOWA W TURYSTYCE.....	67
<i>Zygmunt Kruczek, Grzegorz Wołak</i>	
3.1. Przepisy prawa dotyczące świadczenia usług noclegowych.....	67
3.2. Baza noclegowa w Polsce.....	70
3.3. Baza noclegowa na świecie.....	75
3.4. Podział obiektów noclegowych.....	77
3.5. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich, wymagania kategoryzacyjne.....	82
3.6. Usługi hotelarskie – usługi podstawowe i dodatkowe, umowa i mierniki działalności hotelowej.....	93
3.7. Specjalizacja w hotelarstwie – systemy i łańcuchy hotelowe.....	98
3.8. Współpraca biur podróży z obiektami noclegowymi.....	101
3.9. Stanowiska i struktura organizacyjna hotelu.....	103
4. BAZA GASTRONOMICZNA W TURYSTYCE.....	105
<i>Małgorzata Kamczik</i>	
4.1. Pojęcie i funkcja współczesnej gastronomii.....	105
4.2. Funkcje gastronomii.....	105
4.3. Rodzaje zakładów gastronomicznych.....	107
4.4. Rodzaje gości korzystających z usług żywieniowych.....	111

4.5. Zasady układania jadłospisów	112
4.6. Zwyczaje żywieniowe różnych narodów	115
4.7. Kuchnia narodowa i lokalna	120
4.8. Kuchnia międzynarodowa	122
4.9. Rodzaje posiłków	124
4.10. Zasady obsługi konsumentów	128
4.11. Serwis kelnerski	131
4.12. Żywnienie uczestników grup wycieczkowych	134
4.13. Usługi cateringowe	138
4.14. Przyjęcia okolicznościowe	139
4.15. Współpraca biur podróży z zakładami gastronomicznymi	140
4.16. Sposoby zamawiania i rozliczania usług żywieniowych	141
5. TRANSPORT W TURYSTYCE	143
<i>Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz</i>	
5.1. Transport autokarowy	146
5.2. Transport lotniczy	165
5.3. Transport kolejowy	173
5.4. Transport morski (promy)	174
5.5. Transport wodny śródlądowy	176
6. PRZEWODNICTWO TURYSTYCZNE	177
<i>Zygmunt Kruczek</i>	
6.1. Przepisy prawa dotyczące przewodnictwa turystycznego	177
6.2. Zadania przewodnika	182
6.3. Sylwetka zawodowa przewodnika turystycznego	182
6.4. Cechy i umiejętności przewodnika	182
6.5. Prawa i obowiązki przewodnika	183
6.6. Zasady szkolenia przewodników	184
6.7. Metodyka pracy przewodnika turystycznego	186
6.8. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy związane z przewodnictwem turystycznym	194
7. PIŁOTAŻ WYCIEZEK	195
<i>Zygmunt Kruczek, Paweł Różycki</i>	
7.1. Przepisy prawa dotyczące pilotażu wycieczek, definicje pilota wycieczek i pilotażu	195
7.2. Cechy osobowości i umiejętności pilota	195
7.3. Zasady nabywania uprawnień pilota wycieczek, system szkolenia	197
7.4. Prawa i obowiązki pilota wycieczek	200
7.5. Formy zatrudniania pilotów	203
7.6. Formy pracy pilota	203
7.7. Sytuacje nadzwyczajne w pracy pilota wycieczek	207
7.8. Odpowiedzialność pilota wycieczek	211
7.9. Praca z grupą turystyczną, charakterystyka turystów	213
8. UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE	219
<i>Jerzy Raciborski</i>	
8.1. Przepisy prawa dotyczące ubezpieczeń w turystyce	219
8.2. Rodzaje ubezpieczeń turystycznych	220
8.3. Działalność biur podróży a pośrednictwo ubezpieczeniowe	227
9. UMOWY W TURYSTYCE	229
<i>Jerzy Raciborski</i>	
9.1. Pojęcie umowy	229
9.2. Zawieranie umów	229
9.3. Rodzaje umów	231
9.4. Odpowiedzialność biur podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów z klientami	241
9.5. Elementy międzynarodowe w stosunkach cywilnoprawnych w dziedzinie turystyki	243
9.6. Metody rozwiązywania sporów na tle wykonania umowy	244

10. ORGANIZACJA IMPREZ TURYSTYCZNYCH.....	249
<i>Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz</i>	
10.1. Produkt turystyczny – cechy i struktura.....	249
10.2. Metodologia i technika programowania imprez turystycznych	253
10.3. Bezpieczeństwo uczestników imprez turystycznych	259
10.4. Kalkulacja imprezy	261
10.5. Zamawianie świadczeń turystycznych, formy zamawiania usług	278
10.6. Sprzedaż produktów turystycznych	279
10.7. Promocja sprzedaży produktów turystycznych i jej narzędzia	283
10.8. Rozliczanie kosztów imprez turystycznych	287
10.9. Dokumenty akwizycyjne.....	291
11. OBSŁUGA PODRÓŻNICZA.....	295
<i>Marzena Dutkiewicz-Kruczek, Zygmunt Kruczek, Leszek Mazanek, Krzysztof Sodeł, Edward Turkiewicz</i>	
11.1. Paszporty i dowody osobiste.....	295
11.2. Kodeks Graniczny Schengen.....	301
11.3. Przepisy wizowe.....	306
11.4. Przepisy celne.....	313
11.5. Obowiązek meldunkowy w turystyce	316
11.6. Przepisy dewizowe.....	317
11.7. Dokumenty komunikacyjne	319
11.8. Dokumenty finansowe.....	328
11.9. Przejścia graniczne w ruchu pasażerskim: drogowe, powietrzne, morskie. Odprawa pasażerów na przejściach granicznych.....	339
11.10. Obyczaje różnych narodów, zachowanie w miejscach kultu religijnego, mowa niewerbalna, ubiór, sposób bycia	347
SŁOWNIK WYRAZÓW UŻYWANYCH W BRANŻY TURYSTYCZNEJ	355
<i>Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz</i>	
ANEKS.....	367
Arkusz egzaminacyjny (przykładowe fragmenty).....	367
Tabela frankfurcka.....	372
Rozkład odlotów na lotnisku Kraków – Balice.....	373
Rozkład przylotów na lotnisku Kraków – Balice.....	374
LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA	375