

SPIS TREŚCI

WSTĘP (<i>S. Bosiacki</i>)	5
Rozdział 1	SPÓŁECZNO-PSYCHOLOGICZNE ASPEKTY OBSŁUGI
	RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>S. Bosiacki</i>).....
	1.1. Potrzeby turystyczne
	1.2. Motywacje i oczekiwania turystów
	1.3. Etyka w turystyce – etyka zawodu
	1.4. Kultura obsługi
Rozdział 2	DZIAŁALNOŚĆ BIUR PODRÓŻY W ZAKRESIE ORGANIZACJI
	I OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>)
	2.1. Formy działalności biur podróży
	2.2. Organizacja biura podróży
	2.2.1. Dział obsługi klienta
	2.2.2. Administracja i finanse
	2.2.3. Marketing
	2.3. Działalność touroperatorska.....
	2.3.1. Określenie idei produktu
	2.3.2. Opracowanie produktu (imprezy turystycznej)
	2.3.3. Kreowanie produktu (imprezy turystycznej) w świadomości
	nabywców
	2.3.4. Zapewnienie możliwie szerokiej sieci dystrybucji
Rozdział 3	BAZA NOCLEGOWA I GASTRONOMICZNA W OBSŁUDZE
	RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>)
	3.1. Klasyfikacja bazy noclegowej
	3.2. Organizacja pracy w obiekcie hotelarskim
	3.2.1. Recepcja
	3.2.2. Służby parterowe
	3.2.3. Służba pięter
	3.2.4. Baza gastronomiczna
	3.2.5. Inne działy obsługujące gości
Rozdział 4	TRANSPORT W TURYSTYCE (<i>A. Wartecka-Ważyńska</i>).....
	4.1. Pojęcie transportu
	4.2. Podział transportu
	4.2.1. Transport kolejowy
	4.2.2. Transport drogowy
	4.2.3. Transport lotniczy
	4.2.4. Transport wodny
	4.3. Usługi dodatkowe w transporcie
Rozdział 5	PILOTĄŻ I PRZEWODNICTWO (<i>T. Manasterska</i>)
	5.1. Podstawy prawne pilotażu
	5.2. Obowiązki pilota wycieczek
	5.3. Prawa pilota wycieczek
	5.4. Podstawy prawne przewodnictwa turystycznego
	5.5. Prawa i obowiązki przewodnika turystycznego
Rozdział 6	UBEZPIECZENIA W TURYSTYCE (<i>T. Manasterska</i>)
	6.1. Ubezpieczenie kosztów leczenia
	6.2. Ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków
	6.3. Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy

	6.4. Ubezpieczenie Assistance Tourist	104
	6.5. Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej	105
	6.6. Ubezpieczenia komunikacyjne	106
Rozdział 7	UMOWY W TURYSTYCE (<i>E. Pawłowska</i>)	108
	7.1. Pojęcie umowy	108
	7.2. Zawarcie umowy	108
	7.3. Umowy zawierane w obsłudze ruchu turystycznego	110
	7.3.1. Umowy o pojedyncze świadczenie	110
	7.3.2. Umowy o organizację imprez turystycznych	112
	7.4. Odpowiedzialność biura podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy	116
	7.4.1. Odpowiedzialność kontraktowa organizatora turystyki	116
	7.4.2. Odpowiedzialność pośrednika	118
	7.4.3. Odpowiedzialność agenta turystycznego	118
	7.5. Odpowiedzialność cywilna hotelarzy za rzeczy wniesione przez gości	119
Rozdział 8	DOKUMENTY I PRZEPISY WYSTĘPUJĄCE W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>M. Czajkowski</i>)	122
	8.1. Paszporty	122
	8.2. Przekraczanie granicy i przepisy wizowe	125
	8.3. Prawo dewizowe	134
	8.4. Przepisy meldunkowe	136
	8.5. Prawo celne	137
Rozdział 9	KORESPONDENCJA I JĘZYK HANDLOWY W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>)	140
	9.1. Podstawowe zasady redagowania pism	140
	9.2. Układ pisma handlowego w języku polskim	142
	9.3. Rodzaje pism handlowych	146
Rozdział 10	JAKOŚĆ W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>)	156
	10.1. Definicje jakości	156
	10.2. Koncepcja Kompleksowego Zarządzania Jakością (TQM)	159
Rozdział 11	NOWOCZESNE TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>K. Majchrzak</i>)	169
	11.1. Geneza komputerowych systemów rezerwacyjnych (CRS)	169
	11.2. Funkcje systemów CRS	175
	11.3. Marketing Online i handel elektroniczny	176
	BIBLIOGRAFIA	180