

WPROWADZENIE 5

Komunikacja interpersonalna w turystyce 5

Rozważania nad komunikacją interpersonalną w obsłudze ruchu turystycznego 6

1. CHARAKTERYSTYKA ZAWODU PRZEWODNIKA TURYSTYCZNEGO -PRZYKŁADY ZE ŚWIATA 12

1.1. Geneza, struktura i metaforyka przewodnictwa turystycznego 12

1.2. Wyzwania w zawodzie przewodnika turystycznego 15

1.3. Metody pracy przewodników z różnych stron świata 19

1.4. Jakość w usługach przewodnickich 26

1.5. Misja przewodnika turystycznego 28

2. RETORYKA W KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ 30

2.1. Charakterystyka perswazji 30

2.2. Charakterystyka kanałów komunikowania 35

3. KOMUNIKOWANIE INTERPERSONALNE PODCZAS WYCIECZKI TURYSTYCZNEJ - UJĘCIE SYSTEMOWE 50

4. ZAŁOŻENIA BADAWCZE 59

4.1. Cel pracy 59

4.2. Materiał badawczy 60

4.3. Metodyka badań 63

4.4. Organizacja badań 66

4.5. Aspekty etyczne 68

5. WYNIKI 72

5.1. Analiza wystąpień przewodników 72

5.2. Omówienie i interpretacja wyników 72

5.2.1. Techniki i taktyki komunikacyjne stosowane przez przewodników 72

5.2.2. Obszary działań przewodnika determinujące skupienie uwagi grupy wycieczkowej 117

5.2.3. Zachowania turystów stanowiące ocenę przekazu przewodnika 129

ZAKOŃCZENIE 131

Bibliografia 133

Indeks osobowy 141

Indeks rzeczowy 144

Wykaz rycin i tabel 146 Summary 148