

# Spis treści

<b>WPROWADZENIE .....</b>	<b>5</b>
<b>1. WIEDZA O TURYSTYCE (definicje, organizacja turystyki, organizacje turystyczne).....</b>	<b>7</b>
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 .....	51
1.4.8. Organizacje studenckie, młodzieżowe, religijne, naukowe, sportowe i inne .....	53
1.4.9. Sektor socjalny obsługi ruchu turystycznego .....	56
1.4.10. Podsumowanie .....	56
<b>2. OBSŁUGA RUCHU TURYSTYCZNEGO .....</b>	<b>57</b>
2.1. Podstawowe pojęcia.....	57
2.2. Zasady programowania imprez turystycznych .....	58
2.3. Rodzaje umów zawieranych z kontrahentami .....	61
2.4. Zasady odpraw pilotów grup turystycznych.....	64
2.5. Dokumentacja imprezy dla pilota grupy.....	67
2.6. Baza hotelowo-gastronomiczna.....	68
2.6.1. Charakterystyka bazy hotelowo-gastronomicznej .....	68
2.6.2. Współpraca pilota z bazą hotelowo-gastronomiczną .....	70
2.7. Rodzaje i specyfika transportu turystycznego .....	73
2.7.1. Specyfika transportu autokarowego .....	75
2.7.2. Transport kolejowy – koleje górskie .....	77
2.8. Współpraca pilota z przewodnikami lokalnymi .....	80
2.9. Rozliczenie imprezy .....	82
<b>3. METODYKA PILOTAŻU WYCIECZEK.....</b>	<b>83</b>
3.1. Metodyka obsługi grup wyjazdowych.....	83
3.1.1. Obsługa grup z transportem autokarowym.....	83
3.1.2. Obsługa grup z transportem lotniczym.....	88
3.1.3. Obsługa grup z transportem promowym .....	94
3.1.4. Obsługa grup z transportem kolejowym.....	95
3.2. Metodyka obsługi grup przyjazdowych.....	96
3.2.1. Tok czynności pilota w czasie obsługi grupy przyjazdowej.....	96
3.3. Metodyka obsługi grup pobytowych – podstawy pracy rezydenta .....	107
3.4. Specyfika obsługi grup turystyki aktywnej .....	111
3.4.1. Grupy narciarskie .....	111
3.5. Specyfika obsługi osób niepełnosprawnych.....	116
3.6. Metodyka oprowadzania i przekazu informacji w zależności od miejsca.....	121
3.6.1. Autokar .....	121
3.6.2. Miasto .....	122
3.6.3. Obiekty kultu religijnego i nekropolie.....	123
3.6.4. Obszary ochrony przyrody .....	126
3.6.5. Obiekty o charakterze muzealnym .....	128

<b>4. POSTĘPOWANIE PILOTA W PRZYPADKACH LOSOWYCH I SYTUACJACH AWARYJNYCH .....</b>	<b>129</b>
4.1. Choroba.....	129
4.2. Paszport.....	129
4.3. Bagaż .....	131
4.4. Zatrzymanie polskiego turysty za granicą .....	131
4.5. Zgon uczestnika .....	132
4.6. Sytuacje losowe .....	132
4.7. Sytuacje awaryjne.....	133
4.8. Niesubordynacja uczestników .....	134
4.9. To się zdarzyło lub może się zdarzyć, czyli awarie w trakcie realizacji imprezy .....	135
<b>5. UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE .....</b>	<b>139</b>
5.1. Słownik pojęć używanych w ubezpieczeniach turystycznych .....	144
<b>6. PROBLEMATYKA PRAWNA PILOTAŻU WYCIECZEK.....</b>	<b>155</b>
6.1. Prawa pilota wycieczek .....	155
6.2. Obowiązki pilota wycieczek.....	160
6.3. Odpowiedzialność pilota wycieczek.....	167
6.4. Charakterystyka umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami .....	169
6.5. Ubezpieczenia w turystyce .....	171
6.6. Wybrane przepisy administracyjne w turystyce .....	172
<b>7. PILOT A GRUPA.....</b>	<b>179</b>
7.1. Uwagi ogólne o potrzebach i motywach turystów oraz różnych obowiązkach pilota.....	179
7.2. Cechy grupy turystycznej i zasady jej funkcjonowania.....	186
7.3. Pilot a grupa w środowisku wielokulturowości.....	191
<b>8. PSYCHOLOGIA W PRACY PILOTA WYCIECZEK.....</b>	<b>203</b>
8.1. Geneza aktywności turystycznej.....	203
8.2. Aktywność turystyczna i towarzyszące jej procesy psychiczne.....	208
8.3. Psychologiczne aspekty obsługi ruchu turystycznego.....	210
8.4. Wybrane techniki wywierania wpływu społecznego.....	216
8.5. Program osobistego rozwoju pilota .....	218
8.6. Podstawowe problemy komunikacji społecznej.....	221
<b>9. WARSZTAT KRAJOZNAWCZY PILOTA WYCIECZEK .....</b>	<b>229</b>
9.1. Źródła wiedzy krajoznawczej pilota wycieczek .....	232
9.2. Metodyka przygotowania się pilotów do prowadzenia imprezy.....	242
9.3. Formy przekazywania informacji .....	243
9.4. Pilot a interpretacja atrakcji krajoznawczych .....	245
<b>10. PODSTAWOWE ZAGADNIENIA I TERMINY Z HISTORII ARCHITEKTURY.....</b>	<b>253</b>
<b>11. TERMINY I POJĘCIA NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE W OBSŁUDZE GRUP TURYSTYCZNYCH....</b>	<b>279</b>
<b>ANEKS.....</b>	<b>291</b>
1. Jak profesjonalnie obsłużyć klienta .....	293
2. Charakterystyka dokumentów występujących w obsłudze imprez turystycznych .....	297
3. Wzory wybranych dokumentów .....	304
4. Wyciąg z ważniejszych postanowień Konwencji AETR, dotyczących obowiązków kierowcy i przedsiębiorstwa ...	318