

Spis treści

OD REDAKCJI	5
1. KULTURA OBSŁUGI I ETYKA ZAWODU	7
1.1. Psychologiczne i społeczne cechy pracownika turystyki	7
1.2. Zaspokajanie oczekiwań turystów	8
1.3. Typologia klienta wg. Rogozińskiego	8
1.4. Model gościnności	9
1.5. Kultura osobista i ubiór	10
1.6. Normy prawne i moralne	11
1.7. Dobre obyczaje w pracy	12
1.8. Kultura obsługi klienta	12
1.9. Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego	13
1.10. Globalny Kodeks Etyki w Turystyce	14
2. ORGANIZACJA, STRUKTURA I ZAKRES DZIAŁALNOŚCI BIUR PODRÓŻY	23
3. BAZA NOCLEGOWA	33
3.1. Cel i zadania obiektów noclegowych	33
3.2. Podział obiektów noclegowych i ich kategoryzacja	33
3.3. Baza noclegowa w Polsce i w Europie	38
3.4. Standard wymogów w zależności od rodzaju i kategorii obiektu hotelowego oraz potrzeb turysty	43
3.5. Systemy hotelowe	46
3.6. Współpraca biur podróży z obiektami noclegowymi	48
4. ŻYWIENIE W TURYSTYCE	54
4.1. Krótka historia wiedzy o żywieniu	54
4.2. Składniki pożywienia i ich rola w organizmie	55
4.3. Zasady układania jadłospisów	59
4.4. Żywienie grup wycieczkowych	61
4.5. Planowanie koktajli i bankietów	62
4.6. Kuchnia polska – żywieniowe zwyczaje różnych regionów Polski	65
4.7. Współpraca organizatora turystyki z gastronomikami	68
5. TRANSPORT W TURYSTYCE	70
5.1. Transport autokarowy	73
5.2. Transport lotniczy	85
5.3. Transport kolejowy	94
5.4. Transport morski (promy)	96
6. PILOTAŻ WYCIECZEK	97
6.1. Psychologiczne i społeczne aspekty pracy pilota	97
6.2. Sylwetka zawodowa pilota	97
6.3. Podstawowe przepisy, prawa i obowiązki pilota	99
6.4. System szkoleń pilotów, nadawanie uprawnień	102
6.5. Formy pracy pilota	105
7. PRZEWODNICTWO TURYSTYCZNE I INNE UPRAWNIENIA PAŃSTWOWE	113
7.1. Rola przewodnika w realizacji imprez turystycznych	113
7.2. Psychologiczne i społeczne aspekty pracy przewodnika	114

7.3. Prawa i obowiązki przewodnika	115
7.4. Podstawowe przepisy dotyczące przewodnictwa	116
7.5. Zasady szkolenia przewodników	118
7.6. Inne uprawnienia państwowe i społeczne	121
8. PRZEPISY PASZPORTOWE, WIZOWE, CELNE I DEWIZOWE.	
OBOWIĄZEK MELDUNKOWY	123
Wprowadzenie	123
8.1. Paszporty	123
8.2. Wizy	127
8.3. Obowiązek meldunkowy w turystyce	133
8.4. Przepisy dewizowe	134
8.5. Przepisy celne	135
9. UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE	140
9.1. Działalność ubezpieczeniowa	140
9.2. Rodzaje ubezpieczeń turystycznych	141
9.3. Działalność biur podróży a pośrednictwo ubezpieczeniowe	146
10. UMOWY W TURYSTYCE	147
10.1. Pojęcie umowy	147
10.2. Zawieranie umów	147
10.3. Rodzaje umów	149
10.4. Odpowiedzialność biur podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów z klientami	155
10.5. Elementy międzynarodowe w stosunkach cywilnoprawnych w dziedzinie turystyki	157
10.6. Metody rozwiązywania sporów na tle wykonania umowy	158
11. OBSŁUGA PODRÓŻNICZA	159
11.1. Komunikacja autobusowa	159
11.2. Komunikacja promowa	168
11.3. Komunikacja lotnicza	170
11.4. Komunikacja kolejowa	183
12. KARTY PŁATNICZE W TURYSTYCE	185
12.1. Międzynarodowe organizacje płatnicze	187
12.2. Krajowe organizacje płatnicze	189
12.3. Cechy kart płatniczych gwarantujące rozpoznawalność systemu i bezpieczeństwo	190
12.4. Korzyści wynikające z rozwoju systemu kart płatniczych	191
12.5. Rynek kart płatniczych w Polsce	193
12.6. Transfer pieniędzy w turystyce – gotówka, czek, karta płatnicza	195
12.7. Karty płatnicze – uwagi praktyczne	196
13. WZORY DOKUMENTÓW STOSOWANYCH W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO	199
14. TWORZENIE PRODUKTU TURYSTYCZNEGO	237
14.1. Pojęcie produktu turystycznego	237
14.2. Organizacja imprez turystycznych	241
14.3. Kalkulacja imprezy	245
14.4. Zasady kalkulacji imprez w zależności od ich rodzaju	253
SŁOWNIK WYRAZÓW UŻYWANYCH W BRANŻY TURYSTYCZNEJ	269
LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA	281