

Spis treści

Wstęp 14

Od autora 16

ROZDZIAŁ 1 ■ ZAWÓD PILOTA WYCIECZEK 19

- 1.1. Uwarunkowania prawne 20
 - 1.1.1. Polskie uwarunkowania prawne 20
 - 1.1.2. Deregulacja zawodu pilota wycieczek 24
 - 1.1.3. Zagraniczne uwarunkowania prawne 25
- 1.2. Zadania pilota wycieczek 26
- 1.3. Kształcenie zawodowe 30
 - 1.3.1. Autoanaliza 31
 - 1.3.2. Kursy dla kandydatów na pilotów wycieczek 31
 - 1.3.3. Doskonalenie kompetencji zawodowych 33
 - 1.3.4. Certyfikaty 35
 - 1.3.5. Polska Rama Kwalifikacji 36
- 1.4. Specjalizacje 37
- 1.5. Rynek pracy 41
- 1.6. Rekrutacja 43
 - 1.6.1. Wymagania 44
 - 1.6.2. Rozmowa kwalifikacyjna 45
 - 1.6.3. *Assessment center* 46
 - 1.6.4. Przyjęcie oferty pracy 51
- 1.7. Zatrudnienie 53
 - 1.7.1. Staż 53
 - 1.7.2. Umowa zlecenie 54
 - 1.7.3. Umowa o pracę 56
 - 1.7.4. Działalność gospodarcza 56
 - 1.7.5. Zlecenie i upoważnienie 59
 - 1.7.6. Odpowiedzialność pilota wycieczek 59
- 1.8. Wynagrodzenie 63
 - 1.8.1. Wysokość 63
 - 1.8.2. Rozliczenie kosztów osobowych 65
- 1.9. Stowarzyszenia branżowe 68

ROZDZIAŁ 2 ■ PRZYGOTOWANIE DO OBSŁUGI IMPREZY TURYSTYCZNEJ 71

- 2.1. Wiedza 72
 - 2.1.1. Wiedza organizacyjna 73
- 

2.1.2.	Wiedza merytoryczna	74
2.1.3.	Źródła wiedzy	75
2.2.	Odprawa pilota wycieczek	81
2.2.1.	Dokumenty	82
2.2.2.	Informacje	82
2.2.3.	Materiały	83
2.2.4.	Pieniądze służbowe	83
2.3.	Rezerwacje	84
2.3.1.	Miejsca i obiekty	84
2.3.2.	Lokalni przewodnicy	85
2.3.3.	Program fakultatywny	85
2.4.	Pakiety informacyjne	85
2.5.	Bagaż pilota wycieczek	88

ROZDZIAŁ 3 ■ OBSŁUGA IMPREZ AUTOKAROWYCH 93

3.1.	Przed wyjazdem	94
3.2.	Podstawienie autokaru	96
3.3.	Kontrola autokaru	99
3.4.	Powitanie przed autokarem	101
3.4.1.	Komunikat powitalny przed autokarem	101
3.4.2.	Sprawdzanie obecności i przydział miejsc	103
3.4.3.	Pakowanie bagażu	106
3.5.	Powitanie w autokarze	110
3.5.1.	Przywitanie	110
3.5.2.	Zasady bezpieczeństwa	111
3.5.3.	Budowanie atmosfery	112
3.5.4.	Wyposażenie autokaru	112
3.5.5.	Trasy i postoje	119
3.5.6.	Organizacja programu podstawowego	120
3.5.7.	Opcje programu fakultatywnego	121
3.5.8.	Kontakt z pilotem i pakiety powitalne	121
3.6.	Animacja grupy	122
3.6.1.	Filmy	123
3.6.2.	Muzyka	123
3.6.3.	Konkursy i quizy	124
3.6.4.	Gry i zabawy	125
3.6.5.	Zadania	125
3.6.6.	Wydarzenia	125
3.6.7.	Integracja	125
3.7.	Postoje	126
3.8.	Czas pracy kierowców	130
3.8.1.	Jeden kierowca	131
3.8.2.	Dwóch kierowców	132

- 3.9. Współpraca z kierowcami 132
- 3.10. Mapy i urządzenia nawigacyjne 134
- 3.11. Opłaty drogowe 137
 - 3.11.1. Bramki 137
 - 3.11.2. Winiety 138
 - 3.11.3. Urządzenia pokładowe 139

ROZDZIAŁ 4 ■ OBSŁUGA IMPREZ LOTNICZYCH 143

- 4.1. Przed wyjazdem 144
- 4.2. Rekonesans na lotnisku 146
- 4.3. Powitanie uczestników imprezy 149
 - 4.3.1. Sprawdzenie obecności 149
 - 4.3.2. Komunikat powitalny 151
- 4.4. Odprawa celna (*customs*) 159
- 4.5. Odprawa biletowo-bagażowa (*check-in*) 160
 - 4.5.1. Sposób odprawy 160
 - 4.5.2. Bilet lotniczy 162
 - 4.5.3. Bagaż 162
 - 4.5.4. Karta pokładowa 168
 - 4.5.5. Dokumenty 169
 - 4.5.6. Programy lojalnościowe 170
- 4.6. Kontrola bezpieczeństwa (*security*) 171
 - 4.6.1. Kontrola 171
 - 4.6.2. Bagaż 174
- 4.7. Odprawa graniczna dokumentów 176
- 4.8. Strefa pasażerska (*air side*) 177
- 4.9. Wyjście do samolotu (*gate*) 178
- 4.10. Nieregularności w locie pasażera 182
 - 4.10.1. Prawo do opieki 184
 - 4.10.2. Prawo do odszkodowania 186
 - 4.10.3. Prawo do zwrotu pełnej ceny biletu 187
 - 4.10.4. Prawo do zwrotu części ceny biletu 190
 - 4.10.5. Prawo do zmiany planu podróży 190
 - 4.10.6. Prawo do informacji o prawach pasażera 190
 - 4.10.7. Prawo do informacji o tożsamości przewoźnika 191
 - 4.10.8. Prawo do złożenia skargi na przewoźnika lotniczego 191
- 4.11. Przelot 192
- 4.12. Przylot 193
- 4.13. Nieregularności w przewozie bagażu 194
 - 4.13.1. Bagaż uszkodzony 195
 - 4.13.2. Bagaż opóźniony 196

ROZDZIAŁ 5 ■ LOGISTYKA PODRÓŻY 199

- 5.1. Informacje 200
 - 5.1.1. Serwis „Polak za granicą” 200
 - 5.1.2. Serwis „Turystyka bez ryzyka” 202
 - 5.1.3. Serwis „Granica” 202
 - 5.1.4. Serwis „Odyseusz” 203
- 5.2. Dokumenty 205
 - 5.2.1. Dowód osobisty 206
 - 5.2.2. Paszport 208
 - 5.2.3. Wizy 211
 - 5.2.4. Formularze, deklaracje, karty 214
 - 5.2.5. Szczepienia 215
- 5.3. Przepisy celne 217
 - 5.3.1. Towary przewożone z Unii Europejskiej 218
 - 5.3.2. Towary przewożone z pozostałych krajów 218
 - 5.3.3. Wartości dewizowe 221
 - 5.3.4. Tax Free 221
- 5.4. Ograniczenia w przewozie 222
 - 5.4.1. Żywność 223
 - 5.4.2. Produkty lecznicze 225
 - 5.4.3. Zwierzęta 226
 - 5.4.4. Rośliny 226
 - 5.4.5. Okazy gatunków zagrożonych wyginieciem (CITES) 226
 - 5.4.6. Zabytki 227
- 5.5. Granice 228
 - 5.5.1. Odprawa „wspólna” 229
 - 5.5.2. Odprawa „indywidualna” 230
- 5.6. Telekomunikacja 230
 - 5.6.1. Karta sim polskiego operatora telekomunikacyjnego 231
 - 5.6.2. Karta sim zagranicznego operatora telekomunikacyjnego 232
 - 5.6.3. Karty roamingowe 233

ROZDZIAŁ 6 ■ ZAKWATEROWANIE 235

- 6.1. Przed dojazdem do obiektu noclegowego 236
- 6.2. Zakwaterowanie w obiekcie noclegowym 247
 - 6.2.1. Metoda kwaterowania 247
 - 6.2.2. Formalności i uzgodnienia 250
 - 6.2.3. Kwaterowanie 253
- 6.3. Kategoryzacja obiektów noclegowych 262
 - 6.3.1. Kategoryzacja obiektów noclegowych w Polsce 264
 - 6.3.2. Kategoryzacja obiektów noclegowych za granicą 267

- 6.4. Pobyt w obiekcie noclegowym 269
 - 6.4.1. Serwis hotelowy 269
 - 6.4.2. Wyżywienie 272
 - 6.4.3. Bezpieczeństwo 276
 - 6.4.4. Zachowanie 279
- 6.5. Wykwaterowanie z obiektu noclegowego 280

ROZDZIAŁ 7 ■ ORGANIZACJA DNIA 283

- 7.1. Plan dnia 284
 - 7.1.1. Informacja 284
 - 7.1.2. Zmiana programu na prośbę uczestników 292
 - 7.1.3. Zmiana programu przez organizatora 294
 - 7.1.4. Program fakultatywny 295
- 7.2. Transport 298
- 7.3. Przewodnik 304
 - 7.3.1. Zamówienie usługi 304
 - 7.3.2. Współpraca 309
- 7.4. Obiekty 314
 - 7.4.1. Organizacja zwiedzania 314
 - 7.4.2. Zwiedzanie indywidualne i grupowe 316
- 7.5. Przerwy 318
 - 7.5.1. Organizacja przerw 318
 - 7.5.2. Spóźnienia 322
- 7.6. Posiłki 324
 - 7.6.1. Posiłki gwarantowane i opcjonalne 324
 - 7.6.2. Współpraca z restauratorem 325

ROZDZIAŁ 8 ■ PILOT W ROLI PRZEWODNIKA 331

- 8.1. Prowadzenie trasy autokarowej 332
 - 8.1.1. Obecność 332
 - 8.1.2. Miejsce pilota 334
 - 8.1.3. Bezpieczeństwo 334
 - 8.1.4. Mikrofon 335
 - 8.1.5. Współpraca z kierowcą 338
 - 8.1.6. Wskazywanie atrakcji 340
- 8.2. Prowadzenie trasy pieszej 343
 - 8.2.1. Tempo 343
 - 8.2.2. Ustawienie grupy 346
 - 8.2.3. Wskazywanie atrakcji 350
 - 8.2.4. Przejście trasy 352
 - 8.2.5. Systemy nagłośnienia 353
 - 8.2.6. Dodatkowi turyści 358

ROZDZIAŁ 9 ■ TECHNIKI PREZENTACJI 361

- 9.1. Skuteczny komentarz 362
- 9.2. Selekcja informacji 364
- 9.3. Struktura wypowiedzi 366
- 9.4. Pytania i odpowiedzi 369
- 9.5. Top Visual Priority 376
- 9.6. KISS 380
- 9.7. Język wypowiedzi 381
- 9.8. Daty 384
- 9.9. Liczby 385
- 9.10. Anegdoty i żarty 386
- 9.11. Zmysły 387
- 9.12. Sprzedaż 389

ROZDZIAŁ 10 ■ KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA I AUTOPREZENTACJA 393

- 10.1. Trema 394
- 10.2. Pierwsze wrażenie 396
- 10.3. Wizerunek 397
 - 10.3.1. Strój 398
 - 10.3.2. Włosy, makijaż, biżuteria 398
 - 10.3.3. Higiena osobista 398
- 10.4. Sposób mówienia 399
 - 10.4.1. Treść wypowiedzi 399
 - 10.4.2. Artykulacja 400
 - 10.4.3. Intonacja 401
 - 10.4.4. Tempo 402
 - 10.4.5. Głośność 403
 - 10.4.6. Pauzy 403
 - 10.4.7. Ton 404
 - 10.4.8. Wypełniacze 404
 - 10.4.9. Higiena głosu 404
- 10.5. Mowa ciała 406
 - 10.5.1. Głowa 406
 - 10.5.2. Twarz 407
 - 10.5.3. Ręce 408
 - 10.5.4. Postawa 409
 - 10.5.5. Dystans 410
- 10.6. Zachowanie 411
 - 10.6.1. Osobowość 411
 - 10.6.2. Kultura osobista 412
 - 10.6.3. Identyfikacja z pracodawcą 413

- 10.6.4. Zbytnie skracanie dystansu 413
- 10.6.5. Dobre zwyczaje 414
- 10.7. Różnice międzykulturowe 416
 - 10.7.1. Powitanie 417
 - 10.7.2. Wyrażanie uczuć 418
 - 10.7.3. Kontakt wzrokowy 420
 - 10.7.4. Gesty 420
 - 10.7.5. Zachowanie 422

ROZDZIAŁ 11 ■ SYTUACJE TRUDNE, NAGŁE I AWARYJNE 427

- 11.1. Reklamacje 428
 - 11.1.1. Zgłoszenie uchybień 428
 - 11.1.2. Reklamacja 433
 - 11.1.3. Ograniczenia odpowiedzialności 435
 - 11.1.4. Tabela frankfurcka 436
- 11.2. Ubezpieczenie 436
 - 11.2.1. Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ) 436
 - 11.2.2. Ubezpieczenia związane z wyjazdami zagranicznymi 442
 - 11.2.3. Zgłoszenie szkody 449
 - 11.2.4. Ubezpieczenie pilota wycieczek 453
- 11.3. Pierwsza pomoc 455
 - 11.3.1. Podstawowe zasady pierwszej pomocy 455
 - 11.3.2. Apteczka pierwszej pomocy 461
- 11.4. Opieka konsularna 464
 - 11.4.1. Utrata dokumentów 464
 - 11.4.2. Utrata pieniędzy 467
 - 11.4.3. Choroba, wypadek 468
 - 11.4.4. Śmierć 468
 - 11.4.5. Zatrzymanie, aresztowanie, pozbawienie wolności 469
 - 11.4.6. Zaginięcie 469
 - 11.4.7. Sprawy wyłączone z opieki konsularnej 470
 - 11.4.8. Brak polskiego przedstawicielstwa 470

ROZDZIAŁ 12 ■ ZAKOŃCZENIE I ROZLICZENIE IMPREZY 473

- 12.1. Rozliczenie z klientem 474
- 12.2. Pożegnanie z grupą 476
- 12.3. Raport 477
- 12.4. Rozliczenie z tourooperatorem 480

Bibliografia 481