

# SPIS TREŚCI

WSTĘP ( <i>G. Golembki</i> ) . . . . .	7
I. WPROWADZENIE DO ZAGADNIEŃ PILOTAŻU GRUP TURYSTYCZNYCH ( <i>G. Golembki, H. Janicka</i> ) . . . . .	11
1. Definicje związane z turystyką według WTO . . . . .	11
2. Dynamika rozwoju turystyki w Polsce i na świecie . . . . .	13
3. Struktura organizacyjna turystyki w Polsce. . . . .	18
3.1. Jednostki administracyjne, rządowo-samorządowe . . . . .	18
3.2. Przedsiębiorstwa turystyczne . . . . .	20
3.3. Usługi noclegowe . . . . .	20
3.4. Usługi gastronomiczne . . . . .	23
3.5. Biura podróży . . . . .	24
3.6. Izby turystyczne, organizacje, stowarzyszenia . . . . .	25
4. Charakterystyka touroperatora i agenta . . . . .	26
5. Pilot, pilotaż, pilotowanie . . . . .	31
II. UWARUNKOWANIA PRACY PILOTA ( <i>H. Janicka, T. Manasterska, A. Niezgoda, M. Skorb</i> ) . . . . .	37
1. Ekonomiczne uwarunkowania pracy pilota . . . . .	37
1.1. Rynek, produkt, zagadnienia podaży i popytu . . . . .	37
1.2. Marketing w gospodarce rynkowej . . . . .	43
2. Uwarunkowania administracyjne . . . . .	48
3. Uwarunkowania prawne . . . . .	54
3.1. Regulacje administracyjnoprawne . . . . .	55
3.2. Zatrudnianie i wynagradzanie pilotów wycieczek. . . . .	58
3.3. Odpowiedzialność biur podróży i ochrona ich klientów. . . . .	59
3.4. Odpowiedzialność hoteli i podobnych zakładów za mienie gościa hotelowego . . . . .	66
3.5. Pełnomocnictwo pilota do działania w imieniu biura podróży . . . . .	74
3.6. Odpowiedzialność prawna pilota wycieczek . . . . .	75
3.7. Przepisy paszportowe i wizowe . . . . .	77
4. Ubezpieczenia turystyczne i ich rodzaje . . . . .	78
III. CHARAKTERYSTYKA TYPOWYCH GRUP TURYSTYCZNYCH OBSŁUGIWANYCH PRZEZ PILOTÓW ( <i>J. Kafarski, T. Manasterska</i> ) . . . . .	84
1. Wyjazdy motywacyjne . . . . .	88
2. Grupy młodzieżowe i osób „trzeciego wieku” . . . . .	92

3. Grupy trekkingowe i trampingowe . . . . .	96
4. Grupy religijno-pielgrzymkowe . . . . .	106
IV. TECHNIKI OBSŁUGI GRUP TURYSTYCZNYCH ( <i>T. Budnikowski, G. Golebski, H. Janicka, J. Kafarski, H. Manasterska</i> ) . . . . .	
1. Przygotowanie pilota do pracy . . . . .	111
2. Zagraniczna turystyka wyjazdowa . . . . .	121
2.1. Obsługa imprez autokarowych . . . . .	121
2.2. Obsługa imprez kolejowych . . . . .	141
2.3. Obsługa imprez promowych . . . . .	142
2.4. Transfer . . . . .	144
2.5. Obsługa imprez samolotowych . . . . .	146
3. Zagraniczna turystyka przyjazdowa . . . . .	159
3.1. Technika obsługi zagranicznych grup przyjazdowych . . . . .	161
3.2. Merytoryczne przygotowanie pilota . . . . .	167
3.3. Zadania pilota na przykładzie wybranej trasy . . . . .	170
4. Pilot rezydent i jego obowiązki . . . . .	176
5. Postępowanie pilota w sytuacjach nieprzewidzianych . . . . .	181
V. WYBRANE ZAGADNIENIA PSYCHOLOGICZNE W PRACY PILOTA WYCIECZEK ( <i>J. Skommer, Z. Skommer</i> ) . . . . .	
1. Komunikacja interpersonalna . . . . .	187
1.1. Komunikacja niewerbalna. . . . .	188
1.2. Komunikacja werbalna . . . . .	192
2. Cechy osobowościowe pilota . . . . .	206
3. Asertywność . . . . .	209
4. Spostrzeganie społeczne, czyli jak interpretować zachowania innych ludzi . . . . .	211
5. Procesy grupowe . . . . .	213
6. Źródła i objawy stresu . . . . .	218
VI. WIEDZA Z ZAKRESU GEOGRAFII, KRAJOZNAWSTWA I DZIEDZICTWA KULTUROWEGO NIEZBĘDNA W PRACY PILOTA ( <i>M. Kierzyńska, D. Żywiecka</i> ) . . . . .	
1. Podstawowe pojęcia stosowane w geografii turystycznej . . . . .	222
2. Przekazywanie wiedzy geograficzno-krajoznawczej. . . . .	225
2.1. Zasady klasyfikowania informacji . . . . .	225
2.2. Sposoby przekazywania wiedzy . . . . .	228
3. Zagadnienia uzupełniające z zakresu krajoznawstwa w Polsce i w Europie . . . . .	228
3.1. Ochrona przyrody . . . . .	228
3.2. Uzdrowiska . . . . .	243
3.3. Mniejszości narodowe. . . . .	245
3.4. Judaika w Polsce . . . . .	246
3.5. Religie i ośrodki kultu religijnego. . . . .	247
3.6. Znane miejsca pielgrzymkowe w Europie . . . . .	249
4. Literatura podstawowa niezbędna do ramowego programu przygotowania wycieczki (z lat 1995–2006) . . . . .	250

---

5. Przykłady dziedzictwa kulturowego Polski i Europy . . . . .	252
5.1. Charakterystyka dziedzictwa kulturowego . . . . .	252
5.2. Polska Lista Dziedzictwa Światowego UNESCO . . . . .	255
5.3. Zarys historii architektury i sztuki – przykładowe zabytki w Polsce i w Europie . . . . .	265
5.4. Charakterystyka najważniejszych muzeów europejskich . . . . .	272
ANEKS ( <i>H. Janicka, T. Manasterska, M. Skorb</i> ) . . . . .	278
1. Sytuacje nieprzewidziane – przykłady oraz proponowane działania . . . . .	278
2. Słowniczek turystyczny wyrazów obcego pochodzenia . . . . .	286
3. Wyciąg z ważniejszych postanowień umowy europejskiej dotyczącej pracy załóg pojazdów wykonujących międzynarodowe przewozy drogowe (AETR) . . . . .	289
4. Wysokość diety za dobę podróży służbowej oraz limitu na nocleg w hotelu . . . . .	292
5. Lista pomników historii . . . . .	295
6. Skróty i oznaczenia występujące w transporcie lotniczym . . . . .	296
7. Ważniejsze adresy internetowe . . . . .	297
LITERATURA . . . . .	298
WYKAZ AKTÓW PRAWNYCH . . . . .	302
SPIS TABEL . . . . .	304
SPIS WYKRESÓW . . . . .	304