

SPIS TREŚCI

WSTĘP	3
PODSTAWOWE POJĘCIA I DEFINICJE UŻYWANE W TURYSTYCE	4
WYBRANE RODZAJE TURYSTYKI	12
FUNKCJE TURYSTYKI	16
BIURO TURYSTYCZNE	20
1. Zasady ogólne	20
2. Ustawowe uwarunkowania działalności biur podróży	22
3. Ochrona klienta	23
4. Formy prawne biur podróży	24
5. Ekonomia przedsiębiorstwa turystycznego	28
6. Powiązania pomiędzy przedsiębiorstwami turystycznymi	29
7. Charakterystyka touroperatora i agenta	30
8. Strategia firm turystycznych	31
PRACA W TURYSTYCE	32
1. Jakość obsługi klienta	32
2. Kwalifikacje kadr	33
3. Zarządzanie kadrami w turystyce	34
BAZA NOCLEGOWA	38
1. Kategoryzacja obiektów hotelarskich	38
2. Kryteria podziału usług hotelarskich	40
3. Standaryzacja obiektów hotelarskich	40
4. Cechy branży hotelarskiej	44
5. Miary zdolności usługowej zaplecza noclegowego	44
ŻYWIENIE W TURYSTYCE	45
1. Charakterystyka obiektów gastronomicznych	45
2. Miejsca świadczenia usług gastronomicznych	47
3. Organizacja żywienia	48
MOTYWY PODRÓŻY TURYSTYCZNYCH	49
PRODUKT TURYSTYCZNY	54
1. Istota i pojęcie produktu turystycznego	54
2. Cechy pakietu urlopowego	57
3. Niektóre parametry finansowe w turystyce	58
ORGANIZACJA IMPREZ TURYSTYCZNYCH	61
1. Programowanie imprezy turystycznej	62
2. Kalkulacja finansowa imprezy	65
3. Zasady kalkulacji imprez w zależności od ich podziału	70
4. Przykłady kalkulacji imprezy turystycznej	74
5. Kalkulacja transportu autokarowego	75
6. Zamawianie świadczeń	75
7. Rozliczanie imprezy	77

USŁUGI PRZEWODNICKIE I PILOTOWANIE WYCIECZEK	79
1. Zasady ogólne	79
2. Przewodnik turystyczny	79
3. Pilotowanie wycieczek turystycznych	81
4. Grupy turystyczne obsługiwane przez pilota	84
5. Przygotowanie pilota do pracy	85
6. Realizacja imprezy turystycznej	87
7. Postępowanie pilota w sytuacjach nieprzewidzianych	95
8. Rozliczanie imprezy przez pilota	100
ORGANIZACJA WYPOCZYNKU DLA DZIECI	102
1. Kadra na koloniach i obozach	102
2. Placówka wypoczynku dla dzieci	104
3. Organizacja czasu wolnego. Bezpieczeństwo	105
TRANSPORT W TURYSTYCE	106
MARKETING W TURYSTYCE	111
1. Produkt	111
2. Cena	114
3. Dystrybucja	115
4. Promocja i reklama	118
NEGOCJACJE I UMOWY	122
UBEZPIECZENIA W TURYSTYCE	131
WYBRANE ELEMENTY ZARZĄDZANIA	134
1. Menedżering na rynku turystycznym	135
2. Konkurencja na rynku turystycznym	137
3. Analiza finansowa przedsiębiorstwa	138
4. Planowanie w przedsiębiorstwie	141
DOKUMENTY W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO	143
1. Charakterystyka dokumentów występujących w obsłudze ruchu turystycznego	143
2. Dokumenty podróży i kontakty z placówkami dyplomatycznymi	145
3. Wzory dokumentów	146
4. Słowniczek turystyczny wyrazów obcego pochodzenia	165
LITERATURA	167