

# Spis treści

Wstęp .....	5
Rozdział 1. METODYKA PRZEWODNICTWA TURYSTYCZNEGO ORAZ PILOTAŻU WYCIECZEK TURYSTYCZNYCH.....	8
1.1. Przewodnictwo turystyczne.....	8
1.1.1. Przewodnictwo turystyczne w świetle przepisów prawa.....	9
1.1.2. Rodzaje i zadania przewodników turystycznych.....	13
1.1.3. Uprawnienia przewodników turystycznych .....	19
1.1.4. Cechy i umiejętności przewodnika turystycznego.....	25
1.1.5. Metodyka pracy przewodnika turystycznego .....	29
1.2. Pilotaż wycieczek .....	34
1.2.1. Uregulowania prawne, deregulacja zawodu pilota wycieczek .....	34
1.2.2. Sylwetka zawodowa pilota wycieczek .....	35
1.2.3. Prawa i obowiązki pilota wycieczek .....	37
1.2.4. Odpowiedzialność pilota wycieczek .....	41
1.2.5. Etapy pracy pilota wycieczek .....	43
1.2.6. Sytuacje awaryjne w pracy pilota wycieczek.....	55
1.2.7. Pilot – rezydent w obsłudze ruchu turystycznego .....	57
Rozdział 2. PODSTAWOWE USŁUGI W TURYSTYCE .....	64
2.1. Baza noclegowa w turystyce.....	64
2.1.1. Usługi noclegowe.....	64
2.1.2. Usługi hotelarskie.....	70
2.1.3. Zasady współpracy obiektów hotelarskich z biurami podróży .....	73
2.2. Baza gastronomiczna w turystyce.....	76
2.2.1. Rodzaje zakładów gastronomicznych .....	80
2.2.2. Zasady układania jadłospisów.....	91
2.2.3. Żywnienie uczestników grup wycieczkowych .....	101
2.2.4. Czynności biura podróży w zakresie planowania, zamawiania i anulowania usług gastronomicznych .....	114
2.3. Baza transportowa w turystyce .....	120
2.3.1. Rodzaje transportu .....	128
2.3.2. Procedury w usługach transportowych .....	134
2.3.2.1. Transport drogowy .....	134
2.3.2.2. Transport kolejowy .....	152
2.3.2.3. Transport lotniczy .....	166

2.3.2.4. Transport wodny.....	188
2.4. Inne usługi turystyczne.....	199
2.4.1. Charakterystyka wybranych usług turystycznych.....	201
Rozdział 3. ZASADY OBSŁUGI KLIENTA I PRACA W ZESPOLE (KPS I OMZ).....	203
3.1. Sylwetka zawodowa pracownika turystyki.....	205
3.2. Obsługa klienta w turystyce.....	206
3.3. Praca w zespole.....	212
3.4. Negocjacje w turystyce.....	220
3.5. Stres i sposoby jego przezwycięzania.....	225
Rozdział 4. ZAMAWIANIE I REZERWACJA USŁUG I IMPREZ TURYSTYCZNYCH.....	229
4.1. Czynniki wyboru usług i imprez turystycznych.....	229
4.2. Zamawianie imprez turystycznych.....	230
4.3. Zamawianie świadczeń w turystyce.....	234
4.4. Rezerwacja usług i imprez turystycznych.....	246
4.4.1. Tradycyjne metody rezerwacji.....	246
4.4.2. Rezerwacje on-line.....	255
Rozdział 5. ORGANIZACJA WYPOCZYNKU DZIECI I MŁODZIEŻY.....	260
5.1. Przepisy prawa regulujące zasady wypoczynku dzieci i młodzieży.....	260
5.2. Rejestracja organizatora i zgłaszanie wypoczynku.....	262
5.2.1. Organizacja wypoczynku w kraju.....	263
5.2.2. Organizacja wypoczynku za granicą.....	268
5.3. Zgłaszanie uczestnika wypoczynku.....	270
Rozdział 6. WYBRANE ZAGADNIENIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ IMPREZY TURYSTYCZNEJ.....	275
6.1. Organizacja czasu wolnego.....	275
6.2. Odpowiedzialność prawna biur podróży i usługodawców.....	281
6.3. Reklamacje w turystyce.....	292
Rozdział 7. DOKUMENTACJA PLANOWANIA, ORGANIZACJI I REALIZACJI IMPREZY TURYSTYCZNEJ.....	305
Literatura.....	323
Akty prawne.....	326
Adresy internetowe.....	327