

Agnieszka Swastek
Dorota Sydorko-Raszewska

KWALIFIKACJA HGT.08

OBSŁUGA KLIENTA ORAZ ROZLICZANIE IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH CZ. 1

Podręcznik dla uczniów szkół kształcących
w zawodzie:
♦ technik organizacji turystyki



Autor:

Dorota Sydorko-Raszewska

Agnieszka Swastek

Zdjęcia

©Fotolia.com

Zdjęcie na okładce**Opracowanie graficzne i techniczne, projekt okładki**

Beata Gałązka

Nr wydawniczy: 0108/2022

Rok wydania: 2022

ISBN: 978-83-66796-02-7

Wydanie I

© Copyright by FORMAT-AB, Warszawa 2022

Kopiowanie lub powielanie w jakiegokolwiek formie bez pisemnej zgody wydawcy zabronione.

Wydawca

Wydawnictwo FORMAT-AB

Druk i oprawa

ArtDruk Zakład Poligraficzny
ul. Napoleona 2, 05-230 Kobyłka
www.artdruk.com

SPIS TREŚCI

1. Organizowanie informacji turystycznej	4
1.1. Organizacja turystyki w Polsce	5
1.2. Definicja i zadania informacji turystycznej	13
1.3. System informacji turystycznej	19
1.4. Grupy baz danych systemu IT	24
1.5. Centrum i punkt informacji turystycznej	32
1.5.1. Pracownik informacji turystycznej	32
1.5.2. Lokalizacja placówki informacji turystycznej i jej oznakowanie	54
1.5.3. Godziny pracy centrów i punktów informacji turystycznej	56
1.5.4. Układ informacji gromadzonych w punktach IT	57
1.6. Certyfikacja informacji turystycznej	59
1.7. Oznakowanie turystyczne	67
1.7.1. Znaki używane w miastach i miejscowościach turystycznych	67
1.7.2. Znaki szlaków turystycznych	69
1.7.3. Znaki drogowe	80
1.8. Źródła informacji turystycznej	89
1.8.1. Wydawnictwa turystyczne i Internet	89
1.8.2. Funkcja informacyjna działań promocyjnych przedsiębiorstwa turystycznego	96
2. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	100
2.1. Obsługa klienta w biurze podróży	101
2.2. Proces sprzedaży usług i imprez turystycznych	113
2.2.1. Sprzedaż usług i imprez turystycznych przez organizatora turystyki	113
2.2.2. Sprzedaż usług i imprez turystycznych przez agenta turystycznego	120
2.2.3. Formy sprzedaży imprez i usług turystycznych	121
2.2.4. Ochrona klienta w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych	123
2.2.5. Przetwarzanie danych osobowych RODO w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych	125
2.3. Formy płatności za imprezy i usługi turystyczne	126
2.3.1. Płatności gotówkowe i bezgotówkowe	126
2.3.2. Płatności mobilne	133
2.3.3. Kasa fiskalna w biurze podróży	135
2.4. Internetowe biura podróży	137
2.5. Dokumenty sprzedaży imprez i usług turystycznych	140
2.6. Systemy rezerwacyjne w turystyce	165
3. Umowy cywilnoprawne w turystyce	174
3.1. Ogólne warunki zawierania umów	175
3.2. Umowy zawierane przez biuro podróży z klientem	175
3.2.1. Umowa o imprezę turystyczną	176
3.3. Umowy zawierane przez biura podróży z kontrahentami	190
3.3.1. Umowa z obiektami hotelarskimi	190
3.3.2. Umowa z przewoźnikami	199
3.3.3. Umowa z obiektami gastronomicznymi	202
3.3.4. Umowa z towarzystwem ubezpieczeniowym	204
3.3.5. Umowa z pilotami wycieczek i przewodnikami turystycznymi	213
3.3.6. Inne rodzaje umów zawieranych przez organizatora	216
4. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny	230
Literatura	242