

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

©Adobe Stock

Zdjęcie na okładce

©Adobe Stock

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

Print Group Sp. z o.o.

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 informacji turystycznej.....	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.....	48
1.5.3. Godziny pracy centrów i punktów informacji turystycznej.....	50
1.5.4. Układ informacji gromadzonych w punktach informacji turystycznej	51
1.6. Certyfikacja informacji turystycznej.....	53
1.7. Oznakowanie turystyczne	61
1.7.1. Znaki używane w miastach i miejscowościach turystycznych.....	61
1.7.2. Znaki szlaków turystycznych	63
1.7.3. Znaki drogowe	74
1.8. Źródła informacji turystycznej.....	83
1.8.1. Wydawnictwa turystyczne i Internet.....	83
1.8.2. Funkcja informacyjna działań promocyjnych przedsiębiorstwa turystycznego.....	90
2. Sprzedaż imprez i usług turystycznych.....	94
2.1. Obsługa klienta w biurze podróży	95
2.2. Proces sprzedaży usług i imprez turystycznych	107
2.2.1. Sprzedaż usług i imprez turystycznych przez organizatora turystyki.....	107
2.2.2. Sprzedaż usług i imprez turystycznych przez agenta turystycznego.....	114
2.2.3. Formy sprzedaży imprez i usług turystycznych.....	115
2.2.4. Ochrona klienta w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych	117
2.2.5. Przetwarzanie danych osobowych RODO w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych.....	119
2.3. Formy płatności za imprezy i usługi turystyczne.....	120
2.3.1. Płatności gotówkowe i bezgotówkowe	120
2.3.2. Płatności mobilne	127
2.3.3. Kasa fiskalna w biurze podróży.....	129
2.4. Internetowe biura podróży.....	131
2.5. Dokumenty sprzedaży imprez i usług turystycznych	134
2.6. Systemy rezerwacyjne w turystyce	159
3. Umowy cywilnoprawne w turystyce.....	168
3.1. Ogólne warunki zawierania umów	169
3.2. Umowy zawierane przez biuro podróży z klientem.....	169
3.2.1. Umowa o imprezę turystyczną.....	170
3.3. Umowy zawierane przez biura podróży z kontrahentami	184
3.3.1. Umowa z obiektami hotelarskimi.....	184
3.3.2. Umowa z przewoźnikami	193
3.3.3. Umowa z obiektami gastronomicznymi	196
3.3.4. Umowa z towarzystwem ubezpieczeniowym.....	198
3.3.5. Umowa z pilotami wycieczek i przewodnikami turystycznymi	207
3.3.6. Inne rodzaje umów zawieranych przez organizatora	210
4. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny	224
5. Literatura	237