

Spis treści

OD REDAKCJI

1. KULTURA OBSŁUGI I ETYKA ZAWODU

Marzanna Herzig, Paweł Różycki

- 1.1. Psychologiczne i społeczne cechy pracownika turystyki
- 1.2. Zaspokajanie oczekiwań turystów
- 1.3. Typologia i osobowość klienta
- 1.4. Model gościnności
- 1.5. Kultura osobista i ubiór
- 1.6. Normy prawne i moralne
- 1.7. Dobre obyczaje w pracy
- 1.8. Kultura obsługi klienta
- 1.9. Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego
- 1.10. Zasady współpracy z zespołem
- 1.11. Metody rozwiązywania konfliktów
- 1.12. Zasady komunikowania się z klientem
- 1.13. Globalny kodeks etyki w turystyce

2. DZIAŁALNOŚĆ I ORGANIZACJA BIURA PODRÓŻY

Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz

- 2.1. Biuro podróży - definicje, rodzaje biur
- 2.2. Przepisy prawa dotyczące działalności turystycznej
- 2.3. Organizowanie biura podróży
- 2.4. Struktura biura podróży
- 2.5. Współpraca biura podróży z usługodawcami
- 2.6. Bezpieczeństwo i higiena pracy w biurze podróży
- 2.7. Procedury udzielania pierwszej pomocy

3. BAZA NOCLEGOWA W TURYSTYCE

Zygmunt Kruczek, Grzegorz Wolak

- 3.1. Przepisy prawa dotyczące świadczenia usług noclegowych
- 3.2. Baza noclegowa w Polsce
- 3.3. Baza noclegowa na świecie
- 3.4. Podział obiektów noclegowych
- 3.5. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich, wymagania kategoryzacyjne
- 3.6. Usługi hotelarskie - usługi podstawowe i dodatkowe, umowa i mierniki działalności hotelowej
- 3.7. Specjalizacja w hotelarstwie - systemy i łańcuchy hotelowe
- 3.8. Współpraca biur podróży z obiektami noclegowymi
- 3.9. Stanowiska i struktura organizacyjna hotelu

4. BAZA GASTRONOMICZNA W TURYSTYCE

Małgorzata Kamzik

- 4.1. Pojęcie i funkcja współczesnej gastronomii
- 4.2. Funkcje gastronomii
- 4.3. Rodzaje zakładów gastronomicznych
- 4.4. Rodzaje gości korzystających z usług żywieniowych
- 4.5. Zasady układania jadłospisów
- 4.6. Zwyczaje żywieniowe różnych narodów
- 4.7. Kuchnia narodowa i lokalna
- 4.8. Kuchnia międzynarodowa
- 4.9. Rodzaje posiłków
- 4.10. Zasady obsługi konsumentów
- 4.11. Serwis kelnerski
- 4.12. Żywnienie uczestników grup wycieczkowych
- 4.13. Usługi cateringowe
- 4.14. Przyjęcia okolicznościowe
- 4.15. Współpraca biura podróży z zakładami gastronomicznymi
- 4.16. Sposoby zamawiania i rozliczania usług żywieniowych

5. TRANSPORT W TURYSTYCE

Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz

- 5.1. Transport drogowy
- 5.2. Transport lotniczy
- 5.3. Transport kolejowy
- 5.4. Transport morski (promy)
- 5.5. Transport wodny śródlądowy

6. PRZEWODNICTWO TURYSTYCZNE

Zygmunt Kruczek

- 6.1. Przepisy prawa dotyczące przewodnictwa turystycznego
- 6.2. Zadania przewodnika
- 6.3. Sylwetka zawodowa przewodnika turystycznego
- 6.4. Cechy i umiejętności przewodnika
- 6.5. Prawa i obowiązki przewodnika
- 6.6. Zasady szkolenia przewodników
- 6.7. Metodyka pracy przewodnika turystycznego
- 6.8. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy związane z przewodnictwem turystycznym

7. PILOTAŻ WYCIECZEK

Zygmunt Kruczek, Paweł Różycki

- 7.1. Przepisy prawa dotyczące pilotażu wycieczek, definicje pilota wycieczek i pilotażu
- 7.2. Cechy osobowości i umiejętności pilota
- 7.3. Zasady nabywania uprawnień pilota wycieczek, system szkolenia
- 7.4. Prawa i obowiązki pilota wycieczek
- 7.5. Formy zatrudniania pilotów
- 7.6. Formy pracy pilota
- 7.7. Sytuacje nadzwyczajne w pracy pilota wycieczek
- 7.8. Odpowiedzialność pilota wycieczek
- 7.9. Praca z grupą turystyczną, charakterystyka turystów

8. UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE

Jerzy Raciborski

- 8.1. Przepisy prawa dotyczące ubezpieczeń w turystyce
- 8.2. Rodzaje ubezpieczeń turystycznych
- 8.3. Działalność biur podróży a pośrednictwo ubezpieczeniowe

9. UMOWY W TURYSTYCE

Jerzy Raciborski

- 9.1. Pojęcie umowy
- 9.2. Zawieranie umów
- 9.3. Rodzaje umów
- 9.4. Odpowiedzialność biur podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów z
- 9.5. Elementy międzynarodowe w stosunkach cywilnoprawnych w dziedzinie turystyki
- 9.6. Metody rozwiązywania sporów na tle wykonania umowy

10. ORGANIZACJA IMPREZ TURYSTYCZNYCH

Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz

- 10.1. Produkt turystyczny - cechy i struktura
- 10.2. Metodyka i technika programowania imprez turystycznych
- 10.3. Bezpieczeństwo uczestników imprez turystycznych
- 10.4. Kalkulacja imprezy
- 10.5. Zamawianie świadczeń turystycznych, formy zamawiania usług
- 10.6. Sprzedaż produktów turystycznych
- 10.7. Promocja sprzedaży produktów turystycznych i jej narzędzia
- 10.8. Rozliczanie kosztów imprez turystycznych
- 10.9. Dokumenty akwizycyjne

11. OBSŁUGA PODRÓŻNICZA

Marzenna Dutkiewicz-Kruczek, Zygmunt Kruczek, Leszek Mazanek, Krzysztof Sondel, Edward Turkiewicz

- 11.1. Paszporty i dowody osobiste
- 11.2. Kodeks Graniczny Schengen
- 11.3. Przepisy wizowe
- 11.4. Przepisy celne,
- 11.5. Przepisy dewizowe,
- 11.6. Dokumenty komunikacyjne
- 11.7. Dokumenty finansowe
- 11.8. Przejścia graniczne w ruchu pasażerskim: drogowe, powietrzne, morskie.
Odprawa pasażerów na przejściach granicznych
- 11.9. Obyczaje różnych narodów, zachowanie w miejscach kultu religijnego,
mowa niewerbalna, ubiór, sposób bycia

SŁOWNIK TERMINÓW UŻYWANYCH W BRANŻY TURYSTYCZNEJ

ANEKS

Zygmunt Kruczek, Edward Turkiewicz

- Arkusze egzaminacyjny (przykładowe fragmenty)
- Tabela frankfurcka
- Przykładowy certyfikat ubezpieczenia biura podróży

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA