

**Zygmunt Kruczek
Małgorzata Wajdzik**

Metodyka i technika pracy pilota – rezydenta

Wydanie III zaktualizowane

PROKSENIA
Kraków 2013

Recenzenci:

Edward Jarosz
Marzena Olszowska
Krzysztof Sondel

Korekta tekstu:

Marek Chadziński

Zdjęcia na okładce:

Zygmunt Kruczek
Maciej Hubert Krzemień

Spis treści

WPROWADZENIE	5
1. SYLWETKA ZAWODOWA REZYDENTA.....	7
1.1. Zarys rozwoju przewodnictwa i pilotażu.....	7
1.2. Charakterystyka praw i obowiązków rezydenta polskiego biura podróży (PBP).....	14
1.3. Predyspozycje zawodowe	18
1.4. Kultura osobista i aparycja.....	19
1.5. Program osobistego rozwoju rezydenta	20
2. PRAWNE UWARUNKOWANIA PRACY REZYDENTA.....	21
2.1. Rynek pracy rezydenta – wymagania pracodawców	21
2.2. Formy zatrudniania rezydentów	23
2.3. Zatrudnienie w ramach umowy o pracę.....	24
2.4. Zatrudnienie w ramach umowy-zlecenia	25
2.5. Zasady wypłacania diet i innych należności z tytułu podróży służbowej	26
2.6. Odpowiedzialność z tytułu nawiązania stosunku pracy na stanowisku rezydenta biura podróży.....	27
2.7. Pełnomocnictwo do działania w imieniu organizatora turystyki	30
2.8. Reklamacje.....	32
2.9. Rola rezydenta w rozpatrywaniu reklamacji.....	34
3. UMOWY Z KLIENTAMI, KONTRAHENTAMI, UBEZPIECZENIA, REKLAMACJE	37
3.1. Charakterystyka umów zawieranych przez organizatora turystyki z klientem.....	37
3.2. Umowy biur podróży z usługodawcami	40
3.3. Umowa o wycieczkę lotniczą – czarter samolotu.....	41
3.4. Umowa o zakontraktowanie miejsc hotelowych – allotment	43
3.5. Umowa ubezpieczenia w turystyce.....	45
3.6. Praktyczny aspekt ubezpieczeń na przykładzie towarzystwa ubezpieczeniowego Signal Iduna S.A.	47
3.7. Czy pilot – rezydent powinien się ubezpieczyć?	52
4. LOKALNE UWARUNKOWANIA PRACY PILOTÓW – REZIDENTÓW	55
4.1. Kierunki wyjazdów zagranicznych Polaków w celach wypoczynkowych.....	55
4.2. Zachowania polskich turystów w czasie wyjazdów zagranicznych	56
4.3. Turystyka w krajach odmiennych religijnie i kulturowo (ze szczególnym uwzględnieniem islamu)	62
4.4. Atrakcje turystyczne podstawą tworzenia oferty wycieczek lokalnych	67
4.5. Analiza uwarunkowań lokalnych pracy pilota – rezydenta na przykładzie Turcji	68
5. METODYKA I TECHNIKA PRACY REZYDENTA PRZY OBSŁUDZE POLSKICH GRUP TURYSTYCZNYCH ZA GRANICĄ	87
5.1. Etap I – Przygotowanie.....	87
5.2. Etap II – Realizacja imprezy	92
5.3. Etap III – Rozliczenie	105
6. ZACHOWANIE REZYDENTA W SYTUACJACH AWARYJNYCH	107
6.1. Przygotowanie rezydenta do działań w sytuacjach awaryjnych	107
6.2. Działania rezydenta w sytuacjach awaryjnych	108
6.3. Rady końcowe dla pilotów – rezydentów	111

7. TEMATYKA ĆWICZEŃ W RAMACH KURSU REZYDENTÓW	113
Awary w czasie realizacji imprezy	114
LITERATURA	116

ANEKS.....	117
Kodeks postępowania praktycznego	119
Vademecum konsumenta	129
Tabela frankfurcka	132
Wytyczne dla prowadzących imprezy fakultatywne	133
Czarterowy bilet lotniczy	139
Bilet lotniczy z opisem	140
Czarterowy bilet pasażerski	141
Wydruk e-biletu	141
Zawieszka do bagażu	141
Banderola na bagaż	141
Odcinek biletu dla pasażera	141
Prawa pasażera linii lotniczych	142
Karta embarkacyjna	144
Umowa – zgłoszenie podróży	146
Umowa – rezerwacja	147
Przykładowe warunki uczestnictwa	148
Wzory voucherów	153
Przykładowa reklamacja	154
Wzór potwierdzenia reklamacji	156
Przykładowa książka hotelowa	157