

SPIS TREŚCI

WSTĘP (<i>S. Bosiacki</i>)	5
Rozdział 1 SPOŁECZNO-PSYCHOLOGICZNE ASPEKTY OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>S. Bosiacki</i>)	7
1.1. Potrzeby turystyczne	7
1.2. Motywacje i oczekiwania turystów	11
1.3. Etyka w turystyce – etyka zawodu	15
1.4. Kultura obsługi	18
Rozdział 2 DZIAŁALNOŚĆ BIUR PODRÓŻY W ZAKRESIE ORGANIZACJI I OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>)	24
2.1. Formy działalności biur podróży	24
2.2. Organizacja biura podróży	30
2.2.1. Dział obsługi klienta	31
2.2.2. Administracja i finanse	33
2.2.3. Marketing	34
2.3. Działalność touroperatorów	34
2.3.1. Określenie idei produktu	35
2.3.2. Opracowanie produktu (imprezy turystycznej)	37
2.3.3. Kreowanie produktu (imprezy turystycznej) w świadomości nabywców	45
2.3.4. Zapewnienie możliwie szerokiej sieci dystrybucji	52
Rozdział 3 BAZA NOCLEGOWA I GASTRONOMICZNA W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>)	56
3.1. Klasyfikacja bazy noclegowej	56
3.2. Organizacja pracy w obiekcie hotelarskim	61
3.2.1. Recepcja	61
3.2.2. Służby parterowe	64
3.2.3. Służba piętér	65
3.2.4. Baza gastronomiczna	66
3.2.5. Inne działy obsługujące gości	67
Rozdział 4 TRANSPORT W TURYSTYCE (<i>A. Wartecka-Ważyńska</i>)	69
4.1. Pojęcie transportu	69
4.2. Podział transportu	70
4.2.1. Transport kolejowy	71
4.2.2. Transport drogowy	72
4.2.3. Transport lotniczy	79
4.2.4. Transport wodny	83
4.3. Usługi dodatkowe w transporcie	84
Rozdział 5 PILOTAŻ I PRZEWODNICTWO (<i>T. Manasterska</i>)	86
5.1. Podstawy prawne pilotażu	86
5.2. Obowiązki pilota wycieczek	90
5.3. Prawa pilota wycieczek	92
5.4. Podstawy prawne przewodnictwa turystycznego	94
5.5. Prawa i obowiązki przewodnika turystycznego	99
Rozdział 6 UBEZPIECZENIA W TURYSTYCE (<i>T. Manasterska</i>)	101
6.1. Ubezpieczenie kosztów leczenia	101
6.2. Ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków	102
6.3. Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy	103

	6.4. Ubezpieczenie Assistance Tourist	104
	6.5. Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej	105
	6.6. Ubezpieczenia komunikacyjne	106
Rozdział 7	UMOWY W TURYSTYCE (<i>E. Pawłowska</i>)	108
	7.1. Pojęcie umowy	108
	7.2. Zawarcie umowy	108
	7.3. Umowy zawierane w obsłudze ruchu turystycznego	110
	7.3.1. Umowy o pojedyncze świadczenie	110
	7.3.2. Umowy o organizację imprez turystycznych	112
	7.4. Odpowiedzialność biura podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy	116
	7.4.1. Odpowiedzialność kontraktowa organizatora turystyki	116
	7.4.2. Odpowiedzialność pośrednika	118
	7.4.3. Odpowiedzialność agenta turystycznego	118
	7.5. Odpowiedzialność cywilna hotelarzy za rzeczy wniesione przez gości	119
Rozdział 8	DOKUMENTY I PRZEPISY WYSTĘPUJĄCE W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>M. Czajkowski</i>)	122
	8.1. Paszporty	122
	8.2. Przekraczanie granicy i przepisy wizowe	125
	8.3. Prawo dewizowe	134
	8.4. Przepisy meldunkowe	136
	8.5. Prawo celne	137
Rozdział 9	KORESPONDENCJA I JĘZYK HANDLOWY W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>)	140
	9.1. Podstawowe zasady redagowania pism	140
	9.2. Układ pisma handlowego w języku polskim	142
	9.3. Rodzaje pism handlowych	146
Rozdział 10	JAKOŚĆ W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>J. Śniadek</i>)	156
	10.1. Definicje jakości	156
	10.2. Koncepcja Kompleksowego Zarządzania Jakością (TQM)	159
Rozdział 11	NOWOCZESNE TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO (<i>K. Majchrzak</i>)	169
	11.1. Geneza komputerowych systemów rezerwacyjnych (CRS)	169
	11.2. Funkcje systemów CRS	175
	11.3. Marketing Online i handel elektroniczny	176
	BIBLIOGRAFIA	180