

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE.....	5
Komunikacja interpersonalna w turystyce.....	5
Rozważania nad komunikacją interpersonalną w obsłudze ruchu turystycznego.....	6
1. CHARAKTERYSTYKA ZAWODU PRZEWODNIKA TURYSTYCZNEGO – PRZYKŁADY ZE ŚWIATA.....	12
1.1. Geneza, struktura i metaforyka przewodnictwa turystycznego	12
1.2. Wyzwania w zawodzie przewodnika turystycznego.....	15
1.3. Metody pracy przewodników z różnych stron świata	19
1.4. Jakość w usługach przewodnickich	26
1.5. Misja przewodnika turystycznego.....	28
2. RETORYKA W KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ	30
2.1. Charakterystyka perswazji.....	30
2.2. Charakterystyka kanałów komunikowania.....	35
3. KOMUNIKOWANIE INTERPERSONALNE PODCZAS WYCIEZKI TURYSTYCZNEJ – UJĘCIE SYSTEMOWE.....	50
4. ZAŁOŻENIA BADAWCZE.....	59
4.1. Cel pracy.....	59
4.2. Materiał badawczy.....	60
4.3. Metodyka badań.....	63
4.4. Organizacja badań.....	66
4.5. Aspekty etyczne.....	68
5. WYNIKI	72
5.1. Analiza wystąpień przewodników.....	72
5.2. Omówienie i interpretacja wyników	72
5.2.1. Techniki i taktyki komunikacyjne stosowane przez przewodników	72
5.2.2. Obszary działań przewodnika determinujące skupienie uwagi grupy wycieczkowej.....	117
5.2.3. Zachowania turystów stanowiące ocenę przekazu przewodnika.....	129
ZAKOŃCZENIE	131
Bibliografia.....	133
Indeks osobowy	141
Indeks rzeczowy	144
Wykaz rycin i tabel	146
Summary	148