SPIS TREŚCI

WSTĘP *(Grzegorz Gołembski)* 7

I. WPROWADZENIE DO ZAGADNIEŃ PILOTAŻU GRUP TURYSTYCZNYCH *(Grzegorz Gołembski, Hanna Janicka)* 11

1. Definicje związane z turystyką według WTO 11
2. Dynamika rozwoju turystyki w ostatnich dziesięcioleciach 13
3. Struktura organizacyjna turystyki w Polsce 18
4. Charakterystyka tour operatora i agenta 25
5. Pilot, pilotaż, pilotowanie 31

II. UWARUNKOWANIA PRACY PILOTÓW *(Hanna Janicka, Tatiana Manasterska, Agnieszka Niezgoda, Marcin Skorb)* 36

1. Ekonomiczne uwarunkowania pracy pilota 36
   a. Rynek, produkt, zagadnienia podaży i popytu 36
   b. Marketing w gospodarce rynkowej 42
2. Uwarunkowania administracyjne 48
3. Uwarunkowania prawne 51
   a. Regulacje administracyjnoprawne 52
   b. Zatrudnianie i wynagradzanie pilotów wycieczek 54
   c. Odpowiedzialność prawna biur podróży 58
   d. Pełnomocnictwo pilota do działania w imieniu biura podróży 64
   e. Odpowiedzialność prawna pilota wycieczek 66
   f. Przepisy paszportowe i wizowe 68
4. Ubezpieczenia turystyczne i ich rodzaje 69

III. CHARAKTERYSTYKA TYPOWYCH GRUP TURYSTYCZNYCH OBSŁUGIWANYCH PRZEZ PILOTÓW *(Janusz Kafarski, Tatiana Manasterska)* 75

1. Wyjazdy motywacyjne 79
2. Grupy młodzieżowe i osób „trzeciego wieku” 83
3. Grupy trekkingowe i trampingowe 88
4. Grupy religijno-pielgrzymkowe 97

IV. TECHNIKI OBSŁUGI GRUP TURYSTYCZNYCH *(Tomasz Budnikowski, Hanna Janicka, Janusz Kafarski, Tatiana Manasterska)* 102
1. Przygotowanie pilota do pracy 104
2. Zagraniczna turystyka wyjazdowa 113
a. Obsługa imprez autokarowych 113
b. Obsługa imprez kolejowych 133
c. Obsługa imprez promowych 135
d. Transfer 137
e. Obsługa imprez samolotowych 139
3. Zagraniczna turystyka przyjazdowa 147
a. Technika obsługi zagranicznych grup przyjazdowych 149
b. Merytoryczne przygotowanie pilota 154
c. Zadania pilota na przykładzie wybranej trasy 158
4. Pilot rezydent i jego obowiązki 164
5. Postępowanie pilota w sytuacjach nieprzewidzianych 169

V. WYBRANE ZAGADNIENIA PSYCHOLOGICZNE W PRACY PILOTA WYCIECZEK *(Jarosław Skommer, Zofia Skommer)* 175
1. Komunikacja interpersonalna 176
a. Komunikacja niewerbalna 176
b. Komunikacja werbalna 180
2. Cechy osobowości pilota 195
3. Asertywność 198
4. Spostrzeganie społeczne, czyli jak interpretować zachowania innych ludzi 200
5. Procesy grupowe 203
6. Źródła i objawy stresu 208

VI. WIEDZA Z ZAKRESU GEOGRAFII, KRAJOZNAWSTWA I DZIEDZICTWA KULTUROWEGO NIEZBĘDNA W PRACY PILOTA *(Maria Kierzyńska, Danuta Żywiecka)* 211
1. Podstawowe pojęcia stosowane w geografii turystycznej 211
2. Przekazywanie wiedzy geograficzno-krajoznawczej 214
a. Zasady klasyfikowania informacji 214
b. Sposoby przekazywania wiedzy 217
3. Zagadnienia uzupełniające z zakresu krajoznawstwa w Polsce i w Europie 234
a. Ochrona przyrody 234
b. Uzdrowiska 236
c. Mniejszości narodowe 238
d. Judaica w Polsce 239
e. Religie i ośrodki kultu religijnego 240

f. Znane miejsca pielgrzymkowe w Europie ... 242
4. Literatura podstawowa niezbędna do ramowego programu przygotowania wycieczki (z lat 1995–2000) ... 243
5. Przykłady dziedzictwa kulturowego Polski i Europy ... 245
a. Charakterystyka dziedzictwa kulturowego ... 245
b. Polska Lista Dziedzictwa Światowego UNESCO ... 248
c. Zarys historii architektury i sztuki – przykładowe zabytki w Polsce i w Europie ... 254
d. Charakterystyka najważniejszych muzeów europejskich ... 260

ANEKS *(Hanna Janicka, Tatiana Manasterska, Marcin Skorb)* ... 267
1. Sytuacje nieprzewidziane – przykłady oraz proponowane działania ... 267
2. Słowniczek turystyczny wyrazów obcego pochodzenia ... 275
3. Wyciąg z ważniejszych postanowień umowy europejskiej dotyczącej pracy załóg pojazdów wykonujących międzynarodowe przewozy drogowe (AETR) ... 278
4. Wysokość diety na dobę podróży służbowej oraz limitu na nocleg w hotelu ... 281
5. Skróty i oznaczenia występujące w transporcie lotniczym ... 285
6. Ważniejsze adresy internetowe ... 286

LITERATURA ... 287

AKTY PRAWNE ... 290

SPIS TABEL, WYKRESÓW, RYSUNKÓW ... 291