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 Polsce i na świecie 13
3. Struktura organizacyjna turystyki w Polsce 18
3.1. Jednostki administracyjne, rządowo-samorządowe 18
3.2. Przedsiębiorstwa turystyczne 20
3.3. Usługi noclegowe 20
3.4. Usługi gastronomiczne 23
3.5. Biura podróży 24
3.6. Izby turystyczne, organizacje, stowarzyszenia 25
4. Charakterystyka touroperatora i agenta 26
5. Pilot, pilotaż, pilotowanie 31

II. UWARUNKOWANIA PRACY PILOTA (*Hanna Janicka, Tatiana Manasterska, Agnieszka Niezgoda, Marcin Skorb*) 37
1. Ekonomiczne uwarunkowania pracy pilota 37
1.1. Rynek, produkt, zagadnienia podaży i popytu 37
1.2. Marketing w gospodarce rynkowej 43
2. Uwarunkowania administracyjne 48
3. Uwarunkowania prawne 54
3.1. Regulacje administracyjnoprawne 55
3.2. Zatrudnianie i wynagradzanie pilotów wycieczek 58
3.3. Odpowiedzialność biur podróży i ochrona ich klientów 59
3.4. Odpowiedzialność hoteli i podobnych zakładów za mienie gościa hotelowego 66
3.5. Pełnomocnictwo pilota do działania w imieniu biura podróży 74
3.6. Odpowiedzialność prawna pilota wycieczek 75
3.7. Przepisy paszportowe i wizowe 77
4. Ubezpieczenia turystyczne i ich rodzaje 78

III. CHARAKTERYSTYKA TYPOWYCH GRUP TURYSTYCZNYCH OBSŁUGIWANYCH PRZEZ PILOTÓW (*Janusz Kafarski, Tatiana Manasterska*) 84
1. Wyjazdy motywacyjne 88
2. Grupy młodzieżowe i osób „trzeciego wieku” 92

3. Grupy trekkingowe i trampingowe 96
4. Grupy religijno-pielgrzymkowe 106

IV. TECHNIKI OBSŁUGI GRUP TURYSTYCZNYCH (*Tomasz Budnikowski, Grzegorz Gołembski, Hanna Janicka, Janusz Kafarski, Tatiana Manasterska*). 111
1. Przygotowanie pilota do pracy 113
2. Zagraniczna turystyka wyjazdowa 121
2.1. Obsługa imprez autokarowych 121
2.2. Obsługa imprez kolejowych 141
2.3. Obsługa imprez promowych 142
2.4. Transfer 144
2.5. Obsługa imprez samolotowych 146
3. Zagraniczna turystyka przyjazdowa 159
3.1. Technika obsługi zagranicznych grup przyjazdowych 161
3.2. Merytoryczne przygotowanie pilota 167
3.3. Zadania pilota na przykładzie wybranej trasy 170
4. Pilot rezydent i jego obowiązki. 176
5. Postępowanie pilota w sytuacjach nieprzewidzianych 181

V. WYBRANE ZAGADNIENIA PSYCHOLOGICZNE W PRACY PILOTA WYCIECZEK (*Jarosław Skommer, Zofia Skommer*) 187
1. Komunikacja interpersonalna 187
1.1. Komunikacja niewerbalna. 188
1.2. Komunikacja werbalna 192
2. Cechy osobowościowe pilota 206
3. Asertywność 209
4. Spostrzeganie społeczne, czyli jak interpretować zachowania innych ludzi 211
5. Procesy grupowe 213
6. Źródła i objawy stresu 218

VI. WIEDZA Z ZAKRESU GEOGRAFII, KRAJOZNAWSTWA I DZIEDZICTWA KULTUROWEGO NIEZBĘDNA W PRACY PILOTA (*Maria Kierzyńska, Danuta Żywiecka*) 222
1. Podstawowe pojęcia stosowane w geografii turystycznej 222
2. Przekazywanie wiedzy geograficzno-krajoznawczej. 225
2.1. Zasady klasyfikowania informacji 225
2.2. Sposoby przekazywania wiedzy 228
3. Zagadnienia uzupełniające z zakresu krajoznawstwa w Polsce i w Europie . 228
3.1. Ochrona przyrody 228
3.2. Uzdrowiska 243
3.3. Mniejszości narodowe. 245
3.4. Judaika w Polsce 246
3.5. Religie i ośrodki kultu religijnego. 247
3.6. Znane miejsca pielgrzymkowe w Europie 249
4. Literatura podstawowa niezbędna do ramowego programu przygotowania wycieczki (z lat 1995–2006) 250

5. Przykłady dziedzictwa kulturowego Polski i Europy 252
5.1. Charakterystyka dziedzictwa kulturowego 252
5.2. Polska Lista Dziedzictwa Światowego UNESCO 255
5.3. Zarys historii architektury i sztuki – przykładowe zabytki w Polsce i w Europie 265
5.4. Charakterystyka najważniejszych muzeów europejskich 272

ANEKS (*Hanna Janicka, Tatiana Manasterska, Marcin Skorb*) 278
1. Sytuacje nieprzewidziane – przykłady oraz proponowane działania 278
2. Słowniczek turystyczny wyrazów obcego pochodzenia 286
3. Wyciąg z ważniejszych postanowień umowy europejskiej dotyczącej pracy załóg pojazdów wykonujących międzynarodowe przewozy drogowe (AETR) 289
4. Wysokość diety za dobę podróży służbowej oraz limitu na nocleg w hotelu . 292
5. Lista pomników historii 295
6. Skróty i oznaczenia występujące w transporcie lotniczym 296
7. Ważniejsze adresy internetowe 297

LITERATURA 298

WYKAZ AKTÓW PRAWNYCH 302

SPIS TABEL 304

SPIS WYKRESÓW 304