

Kompendium pilota wycieczek

Praca zbiorowa pod redakcją Zygmunta Kruczka
Wydanie XII

PROKSENIA
Kraków 2012

Autorzy:

| | |
|--------------------------------|---|
| Wiesław Alejziak | (rozdz. 1) |
| Magdalena Banaszkiewicz | (rozdz. 7.3) |
| Krzysztof Borkowski | (rozdz. 3, 7.1, 7.2) |
| Marzena Herzig | (rozdz. 8) |
| Edward Jarosz | (rozdz. 5) |
| Małgorzata Kamzik | (rozdz. 4) |
| Zygmunt Kruczek | (rozdz. 1.4, 9, 13, wprowadzenie i aneks) |
| Dorota Płader | (rozdz. 2 i aneks) |
| Krzysztof Sondel | (rozdz. 6) |
| Zbigniew Szyguła | (rozdz. 11) |
| Grzegorz Wolak | (rozdz. 12) |
| Józef Wroński | (rozdz. 10) |
| Janusz Zdebski | (rozdz. 8) |

Redakcja całości opracowania: **Zygmunt Kruczek**

Recenzent: **Edward Jarosz**

Korekta tekstu: **Marek Chadziński**

Podręcznik zalecany dla uczestników
kursów pilotów wycieczek oraz słuchaczy
policyalnych studiów obsługi ruchu turystycznego
i studentów turystyki

Spis treści

| | |
|---|------------|
| WPROWADZENIE | 5 |
| 1. WIEDZA O TURYSTYCE (definicje, organizacja turystyki, organizacje turystyczne) | 7 |
| 1.1. Definicje i kryteria klasyfikacji podróży stosowane w międzynarodowym ruchu turystycznym | 17 |
| 1.2. Organizacja i funkcjonowanie współczesnego rynku turystycznego | 20 |
| 1.3. Polityka turystyczna państw i systemy zarządzania turystyką | 28 |
| 1.4. Organizacja turystyki w Polsce | 31 |
| 1.4.1. Administracja turystyczna | 34 |
| 1.4.2. Administracja samorządowa w zakresie turystyki | 34 |
| 1.4.3. Specjalistyczne organizacje turystyczne | 37 |
| 1.4.4. System informacji turystycznej | 39 |
| 1.4.5. Przedsiębiorstwa turystyczne | 40 |
| 1.4.6. Samorząd gospodarczy i organizacje zawodowe branży turystycznej | 47 |
| 1.4.7. Społeczne organizacje turystyczne | 52 |
| 1.4.8. Organizacje studenckie, młodzieżowe, religijne, naukowe, sportowe i inne | 53 |
| 1.4.9. Sektor socjalny obsługi ruchu turystycznego | 55 |
| 1.4.10. Podsumowanie | 56 |
| 2. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI PRZYJAZDOWEJ | 57 |
| 2.1. Tok czynności pilota wycieczek w czasie obsługi imprezy turystycznej | 57 |
| 3. OBSŁUGA IMPREZ TURYSTYKI WYJAZDOWEJ | 69 |
| 3.1. Obsługa imprez autokarowych | 70 |
| 3.2. Obsługa imprez pociągowych (kolejowych) | 75 |
| 3.3. Obsługa imprez samolotowych | 76 |
| 3.4. Obsługa imprez turystyki promowej | 78 |
| 3.5. Odprawa celna | 79 |
| 4. POSTĘPOWANIE PILOTA W PRZYPADKACH LOSOWYCH I SYTUACJACH AWARYJNYCH | 83 |
| 4.1. Choroba | 83 |
| 4.2. Paszport | 83 |
| 4.3. Bagaż | 85 |
| 4.4. Zatrzymanie polskiego turysty za granicą | 85 |
| 4.5. Zgon uczestnika | 86 |
| 4.6. Sytuacje losowe | 86 |
| 4.7. Sytuacje awaryjne | 87 |
| 4.8. Niesubordynacja uczestników | 88 |
| 4.9. To się zdarzyło lub może się zdarzyć, czyli awarie w trakcie realizacji imprezy | 89 |
| 5. UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE | 93 |
| 5.1. Słownik pojęć używanych w ubezpieczeniach turystycznych | 98 |
| 6. PROBLEMATYKA PRAWNA PILOTAŻU WYCIECZEK | 109 |
| 6.1. Nabywanie uprawnień pilota wycieczek | 109 |
| 6.2. Prawa pilota wycieczek | 113 |
| 6.3. Obowiązki pilota wycieczek | 119 |
| 6.4. Odpowiedzialność pilota wycieczek | 126 |
| 6.5. Charakterystyka umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami | 128 |
| 6.6. Ubezpieczenia w turystyce | 129 |
| 6.7. Wybrane przepisy administracyjne w turystyce | 131 |
| 7. PILOT A GRUPA | 137 |
| 7.1. Uwagi ogólne o potrzebach i motywach turystów oraz różnych obowiązkach pilota | 137 |
| 7.2. Cechy grupy turystycznej i zasady jej funkcjonowania | 144 |
| 7.3. Pilot a grupa w środowisku wielokulturowości | 149 |

| | |
|--|------------|
| 8. PSYCHOLOGIA W PRACY PILOTA WYCIECZEK..... | 161 |
| 8.1. Geneza aktywności turystycznej..... | 161 |
| 8.2. Aktywność turystyczna i towarzyszące jej procesy psychiczne..... | 166 |
| 8.3. Psychologiczne aspekty obsługi ruchu turystycznego..... | 168 |
| 8.4. Wybrane techniki wywierania wpływu społecznego..... | 174 |
| 8.5. Program osobistego rozwoju pilota..... | 176 |
| 8.6. Podstawowe problemy komunikacji społecznej..... | 179 |
| 9. WARSZTAT KRAJOZNAWCZY PILOTA WYCIECZEK..... | 187 |
| 9.1. Źródła wiedzy krajoznawczej pilota wycieczek..... | 190 |
| 9.2. Metodyka przygotowania się pilotów do prowadzenia imprezy..... | 200 |
| 9.3. Formy przekazywania informacji..... | 205 |
| 9.4. Pilot a interpretacja atrakcji krajoznawczych..... | 207 |
| 10. PODSTAWOWE ZAGADNIENIA I TERMINY Z HISTORII ARCHITEKTURY..... | 213 |
| 11. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA ZDROWIA W TURYSTYCE..... | 239 |
| 11.1. Podstawowe zasady ochrony zdrowia..... | 241 |
| 12. WYBRANE ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE STRUKTURY EKONOMICZNO-SPOŁECZNO-POLITYCZNEJ KRAJU I ŚWIATA..... | 261 |
| 12.1. Ustrój społeczno-ekonomiczny..... | 261 |
| 12.2. Ustrój polityczny..... | 263 |
| 12.3. Polityka zagraniczna..... | 267 |
| 12.4. Religie w państwach Unii Europejskiej..... | 270 |
| 12.5. Regionalne ugrupowania gospodarcze..... | 271 |
| 12.6. Sytuacje nadzwyczajne – zagrożenia terrorystyczne..... | 272 |
| 13. TERMINY I POJĘCIA NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE W OBSŁUDZE GRUP TURYSTYCZNYCH..... | 275 |
| ANEKS..... | 287 |
| 1. Jak profesjonalnie obsłużyć klienta..... | 289 |
| 2. Charakterystyka dokumentów występujących w obsłudze imprez turystycznych..... | 293 |
| 3. Wzory wybranych dokumentów..... | 301 |
| 4. Wyciąg z ważniejszych postanowień Konwencji AETR, dotyczących obowiązków kierowcy i przedsiębiorstwa... | 315 |
| 5. Wzory dokumentów pilota wycieczek..... | 319 |
| 6. Polska Federacja Pilotażu i Przewodnictwa..... | 320 |