

Spis treści

WSTĘP <i>Beata Meyer</i>	9
ROZDZIAŁ 1. GŁÓWNE CZYNNIKI I KIERUNKI ROZWOJU RUCHU TURYSTYCZNEGO	
<i>Beata Meyer</i>	11
1.1. Podstawowe pojęcia z zakresu ruchu turystycznego	11
1.2. Determinanty rozwoju ruchu turystycznego	13
1.3. Proces rozwoju ruchu turystycznego	17
1.4. Ruch turystyczny po II wojnie światowej	18
Pytania i zadania	23
Literatura zalecana	23
ROZDZIAŁ 2. INDYWIDUALNE DETERMINANTY WYJAZDÓW TURYSTYCZNYCH	
<i>Katarzyna Majchrzak, Anna Tokarz</i>	24
2.1. Zewnętrzne determinanty wyjazdów turystycznych	24
2.2. Wewnętrzne determinanty wyjazdów turystycznych	27
2.3. Motywy wyjazdów turystycznych	32
2.4. Metody stosowane w badaniu ruchu turystycznego	35
Pytania i zadania	37
Literatura zalecana	38
ROZDZIAŁ 3. RODZAJE RUCHU TURYSTYCZNEGO I FORMY JEGO OBSŁUGI	
<i>Anna Dołowy, Agnieszka Lewandowska, Beata Meyer</i>	39
3.1. Etapy podróży turystycznej i formy obsługi ruchu turystycznego	39
3.2. Klasyfikacje ruchu turystycznego	42
3.3. Podstawowe rodzaje ruchu turystycznego i charakterystyczne dla nich formy obsługi	44
Pytania i zadania	48
Literatura zalecana	48
ROZDZIAŁ 4. PRAWNE ASPEKTY RUCHU TURYSTYCZNEGO <i>Jerzy Gospodarek</i>	49
4.1. Źródła prawa w turystyce	49
4.2. Organy administracji publicznej w obsłudze ruchu turystycznego	52
4.3. Ograniczenia administracyjne w ruchu turystycznym	55
4.4. Prowadzenie działalności gospodarczej związanej z obsługą ruchu turystycznego	57
4.5. Umowy w turystyce	61
4.6. Odpowiedzialność cywilna w obsłudze ruchu turystycznego	66
Pytania i zadania	68
Literatura zalecana	68

ROZDZIAŁ 5. PRZYGOTOWANIE JAKO ETAP ORGANIZACJI IMPREZY TURYSTYCZNEJ

<i>Anna Dołowy, Agnieszka Lewandowska</i>	69
5.1. Rodzaje imprez turystycznych	69
5.2. Etapy organizacji imprezy turystycznej	70
5.3. Programowanie imprezy turystycznej	72
5.4. Kalkulacja imprezy turystycznej i zamawianie świadczeń	75
Pytania i zadania	83
Literatura zalecana	83

ROZDZIAŁ 6. POŚREDNICTWO *Jolanta Latosińska* 84

6.1. Istota usługi pośrednictwa	84
6.2. Podmioty uczestniczące w pośrednictwie turystycznym	86
6.3. Rodzaje usług turystycznych	90
6.4. Znaczenie usługi pośrednictwa dla turysty	93
Pytania i zadania	94
Literatura zalecana	94

ROZDZIAŁ 7. INFORMACJA W TURYSTYCE *Romuald Ziółkowski* 95

7.1. Informacja dla indywidualnego turysty	95
7.2. System informacji turystycznej	97
7.3. Znaczenie informacji w turystyce	103
Pytania i zadania	106
Literatura zalecana	106

ROZDZIAŁ 8. UBEZPIECZENIA W TURYSTYCE *Agnieszka Lewandowska* 107

8.1. Istota działalności ubezpieczeniowej w turystyce	107
8.2. Rodzaje ubezpieczeń turystycznych	109
8.3. Charakterystyka ubezpieczeń turystycznych	112
Pytania i zadania	121
Literatura zalecana	121

ROZDZIAŁ 9. WYKORZYSTANIE TRANSPORTU W TURYSTYCE *Dawid Milewski* 122

9.1. Wzajemne relacje turystyki i transportu	122
9.2. Transport samochodowy	123
9.3. Transport kolejowy	126
9.4. Transport lotniczy	128
9.5. Żegluga pasażerska	130
9.6. Kryteria doboru środka transportu niezbędnego do realizacji podróży turystycznej	133
Pytania i zadania	137
Literatura zalecana	137

ROZDZIAŁ 10. PRZEWODNICTWO I PILOTAŻ 138

10.1. Zasady uzyskiwania uprawnień przewodnika turystycznego i pilota wycieczek <i>Anna Dołowy, Piotr Gryszel</i>	138
10.2. Odpowiedzialność przewodnika i pilota wycieczek <i>Anna Dołowy, Piotr Gryszel</i>	147
10.3. Zadania przewodnika turystycznego <i>Piotr Gryszel</i>	149
10.4. Obowiązki pilota <i>Beata Meyer</i>	151
10.5. Praca z grupą turystyczną <i>Beata Meyer</i>	157
10.6. Cechy i umiejętności pilota wycieczek oraz przewodnika turystycznego <i>Beata Meyer</i>	162
Pytania i zadania	164
Literatura zalecana	164

ROZDZIAŁ 11. OBSŁUGA TURYSTY W OBIEKTACH BAZY NOCLEGOWEJ

I ŻYWIENIOWEJ <i>Daniel Szostak</i>	165
11.1. Hotelarstwo i gastronomia w obsłudze ruchu turystycznego	165
11.2. Klasyfikacja obiektów noclegowych	167
11.3. Usługi gastronomiczne na rynku turystycznym	170
11.4. Obsługa turysty w obiekcie hotelarskim i gastronomicznym	173
Pytania i zadania	179
Literatura zalecana	180

ROZDZIAŁ 12. ORGANIZACJA I TECHNIKA PRACY BIUROWEJ W TURYSTYCE

<i>Sabina Ren</i>	181
12.1. Znaczenie pracy biurowej dla funkcjonowania przedsiębiorstw turystycznych	181
12.2. Struktura organizacyjna w przedsiębiorstwach turystycznych	182
12.3. Dokumentacja w przedsiębiorstwie turystycznym	184
12.4. Korespondencja i język handlowy	187
Pytania i zadania	190
Literatura zalecana	191

ROZDZIAŁ 13. WYKORZYSTANIE NOWOCZESNYCH TECHNIK INFORMATYCZNYCH W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO *Tomasz Mańkowski, Adam Pawlicz*

	192
13.1. Możliwości wykorzystania nowoczesnych technik informatycznych w przedsiębiorstwach turystycznych	192
13.2. Elektroniczne systemy rezerwacji i sprzedaży usług turystycznych	194
13.3. Zastosowanie Internetu w przedsiębiorstwach turystycznych	197
Pytania i zadania	204
Literatura zalecana	204

ROZDZIAŁ 14. LOGISTYCZNA OBSŁUGA RUCHU TURYSTYCZNEGO *Marta Sidorkiewicz,*

<i>Daniel Szostak</i>	205
14.1. Podstawowe zagadnienia dotyczące logistyki usług	205
14.2. Logistyczne aspekty obsługi klienta	207
14.3. Usługi logistyczne w obsłudze ruchu turystycznego	210
14.4. Organizacja logistyki w przedsiębiorstwie turystycznym	213
14.5. Globalne aspekty logistycznej obsługi ruchu turystycznego	217
Pytania i zadania	218
Literatura zalecana	219

ROZDZIAŁ 15. JAKOŚĆ OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO *Aleksander Panasiuk*

	220
15.1. Wprowadzenie do zagadnień jakości obsługi ruchu turystycznego	220
15.2. Czynniki kształtujące jakość obsługi ruchu turystycznego	223
15.3. Sposoby pomiaru jakości obsługi ruchu turystycznego	227
Pytania i zadania	232
Literatura zalecana	233

BIBLIOGRAFIA

	234
--	-----

SŁOWNICZEK *Daniel Szostak*

	237
--	-----

INDEKS RZECZOWY *Anna Tokarz*

	244
--	-----