

# SPIS TREŚCI

|  |           |
|--|-----------|
| Wstęp  | 6         |
| <b>1. Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia w obsłudze turystycznej</b>   | <b>9</b>  |
| 1. Wstęp   | 10        |
| 2. Pojęcia stosowane w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy   | 11        |
| 2.1. Prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bhp  | 12        |
| 2.2. Obowiązki pracodawcy w dziedzinie bhp   | 12        |
| 2.3. Obowiązki pracownika w dziedzinie bhp   | 15        |
| 3. Instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska  | 16        |
| 4. Organizacja stanowisk w miejscu pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bhp, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | 18        |
| 4.1. Pomieszczenia pracy   | 19        |
| 4.2. Warunki pracy w pomieszczeniach biurowych   | 22        |
| 4.3. Charakter pracy biurowej i wyposażenie miejsca pracy  | 25        |
| 4.4. Wymagania higieniczno-sanitarne i socjalne w biurze   | 27        |
| 4.5. Bezpieczeństwo pracy w pomieszczeniach biurowych  | 28        |
| 4.6. Uciążliwość pracy biurowej  | 29        |
| 4.7. Praca przy monitorach ekranowych  | 30        |
| 5. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej  | 38        |
| 6. Czynniki szkodliwe w środowisku pracy   | 41        |
| 7. Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej  | 44        |
| 8. Udzielanie pierwszej pomocy. Podstawa prawna  | 49        |
| 8.1. Podstawowe zabiegi ratujące życie   | 50        |
| 8.2. Pomoc przedlekarska   | 52        |
| <b>2. Pracownicy obsługi ruchu turystycznego</b>   | <b>59</b> |
| 1. Etyka. Znaczenie etyki w turystyce  | 60        |
| 2. Kultura organizacji przedsiębiorstwa turystycznego  | 66        |
| 3. Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego  | 68        |
| 4. Obsługa klienta w turystyce   | 76        |
| 5. Sylwetka zawodowa pracownika turystyki  | 82        |

|   |            |
|---|------------|
| 6. Zasady komunikowania się z klientem  | 84         |
| 7. Typologia klientów. Typy osobowości  | 93         |
| 8. Strategie obsługi klienta  | 98         |
| 9. Zespół. Zasady współpracy w zespole  | 102        |
| 9.1. Komunikacja w zespole  | 105        |
| 9.2. Konflikty w zespołach  | 107        |
| 9.3. Etapy budowania zespołu  | 111        |
| 9.4. Role w zespole. Dobór osób do zadań  | 114        |
| 9.5. Zadania zespołu. Analiza przydzielonych zadań  | 116        |
| 9.6. Sposoby realizacji zadań. Rezultaty i skutki działań. Kontrola realizacji              | 117        |
| 9.7. Kryteria oceny jakości wykonywanych zadań  | 119        |
| 9.8. Plan pracy zespołu   | 120        |
| 10. Stres. Sposoby radzenia sobie ze stresem  | 124        |
| 11. Sposoby aktualizowania wiedzy. Doskonalenie umiejętności zawodowych                     | 128        |
| 12. Negocjacje. Zasady negocjacji   | 135        |
| 12.1. Techniki negocjacji   | 139        |
| 13. Rozwiązania organizacyjne i techniczne mające wpływ na poprawę warunków i jakość pracy  | 144        |
| <b>3. Przedsiębiorstwa organizujące i obsługujące ruch turystyczny</b>                      | <b>153</b> |
| 1. Przedsiębiorstwo turystyczne   | 154        |
| 2. Działalność marketingowa przedsiębiorstwa turystycznego                                  | 160        |
| 3. Działalność organizacyjna przedsiębiorstwa turystycznego                                 | 164        |
| 3.1. Struktury organizacyjne  | 175        |
| 4. Działalność ekonomiczna przedsiębiorstwa turystycznego                                   | 178        |
| 5. Biura podróży  | 182        |
| 5.1. Biura podróży według ustawy o usługach turystycznych                                   | 182        |
| 5.2. Działalność regulowana w turystyce   | 188        |
| 5.3. Formy zabezpieczeń finansowych dla organizatorów turystyki i pośredników turystycznych | 192        |
| 5.4. Struktura organizacyjna biura podróży  | 193        |
| 6. Obiekty noclegowe  | 201        |
| 6.1. Klasyfikacja obiektów noclegowych  | 201        |

|   |            |
|---|------------|
| 6.2. Rodzaje obiektów hotelarskich wg ustawy o usługach turystycznych | 205        |
| 6.3. Segmenty rynku usług hotelarskich                                | 207        |
| 6.4. Struktura organizacyjna obiektu hotelarskiego                    | 211        |
| 6.5. Cykl obsługi gościa hotelowego                                   | 212        |
| 7. Obiekty gastronomiczne   | 215        |
| 8. Przewoźnicy  | 219        |
| 8.1. Przewoźnicy drogowi  | 220        |
| 8.2. Przewoźnicy kolejowi   | 223        |
| 8.3. Przewoźnicy lotniczy   | 232        |
| 8.4. Przewoźnicy wodni  | 236        |
| 9. Ubezpieczyciele  | 241        |
| 9.1. Zakłady ubezpieczeniowe w Polsce                                 | 241        |
| 10. Przewodnik turystyczny  | 245        |
| 10.1. Rodzaje i klasy przewodników turystycznych                      | 245        |
| 10.2. Szkolenia dla kandydatów na przewodników górskich               | 252        |
| 10.3. Egzaminy, nadawanie i kontrola uprawnień przewodnika górskiego  | 255        |
| 11. Pilot wycieczek   | 260        |
| 12. Rezydent biura turystycznego                                      | 262        |
| 13. Animator czasu wolnego  | 265        |
| 14. Zarządzający, gestorzy, właściciele atrakcji turystycznych        | 268        |
| <b>Przepisy prawa</b>   | <b>271</b> |
| <b>Bibliografia</b>   | <b>274</b> |