

SPIS TREŚCI

Wstęp	6
1. Profilaktyka podróży	11
Wstęp	12
1. Apteczka pierwszej pomocy	13
2. Szczepienia obowiązkowe i zalecane przed wyjazdem do różnych krajów świata	14
3. Ubezpieczenia w turystyce	16
3.1. Pakiety ubezpieczeniowe w turystyce	21
3.2. Ogólne i szczególne warunki ubezpieczeń	23
4. Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego	26
5. Czas pracy i odpoczynku kierowców autokarów turystycznych	30
6. Zagrożenia występujące w trakcie podróży środkami komunikacyjnymi	34
7. Zagrożenia występujące podczas realizacji imprez i usług turystycznych	36
7.1. Zagrożenia w górach	36
7.2. Zagrożenia nad wodą	39
2. Produkt w biurze turystycznym	47
1. Potrzeby turystyczne klientów biur turystycznych	48
2. Motywy podróżowania	52
3. Pojęcie i rodzaje usług turystycznych	57
3.1. Usługi transportowe	58
3.2. Usługi noclegowe	62
3.3. Usługi gastronomiczne	64
3.4. Usługi informacyjne	65
3.5. Usługi pośrednictwa i organizacji	66
3.6. Usługi przewodników turystycznych i pilotów wycieczek	67
3.7. Usługi kulturalno-rozrywkowe, usługi rekreacyjno-sportowe, atrakcje turystyczne	68
3.8. Usługi handlowe, usługi ubezpieczeniowe, usługi bankowe, usługi rzemieślnicze	68
4. Pojęcie i rodzaje produktów turystycznych	71
5. Imprezy turystyczne i ich podział	80
6. Rodzaje programów imprez turystycznych	84
3. Programowanie imprez i usług turystycznych	87
1. Etapy organizowania imprezy turystycznej	88

2. Zasady doboru usług turystycznych zgodnie z potrzebami klientów	92
3. Zasady programowania imprez turystycznych	95
4. Zasady programowania imprez turystycznych krajowych i zagranicznych	98
5. Zasady programowania wybranych imprez turystyki kwalifikowanej i specjalistycznej	101
5.1. Nurkowanie	101
5.2. Tramping	103
5.3. Trekking	104
5.4. Narciarstwo zjazdowe	105
6. Zasady programowania imprez turystyki osób starszych	107
7. Zasady programowania imprez turystyki dzieci i młodzieży	109
8. Zasady programowania imprez turystyki biznesowej	111
8.1. Turystyka motywacyjna	112
8.2. Turystyka konferencyjno-kongresowa	114
8.3. Przemysł wystawienniczy	117
9. Umowy cywilnoprawne w turystyce	122
9.1. Pojęcie i sposoby zawierania umów w turystyce	122
9.2. Umowy zawierane z klientami	125
9.3. Umowy zawierane z kontrahentami	129
10. Zamawianie, potwierdzanie i anulowanie zamówionych świadczeń turystycznych	142
10.1. Zamówienie i potwierdzenie zamówienia usług noclegowych	146
10.2. Zamówienie i potwierdzenie zamówienia usług transportowych	150
10.3. Zamówienie i potwierdzenie zamówienia usług żywieniowych	152
10.4. Zamówienie i potwierdzenie zamówienia usług przewodnickich i pilotażowych	154
10.5. Zamówienie i potwierdzenie zamówienia usług ubezpieczeniowych	156
10.6. Zamówienie i potwierdzenie zamówienia biletów wstępu do zwiedzanych obiektów	157
11. Komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych	159
12. Skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówionych usług turystycznych	163
13. Przykładowe programy imprez turystycznych	172
13.1. Program krajowej wycieczki edukacyjnej dla dzieci szkolnych	172
13.2. Program wyjazdu motywacyjnego z elementami integracji grupy	177
13.3. Program wyjazdu kongresowego	186

13.4. Program targów	187
14. Dokumentacja imprez i usług turystycznych na etapie programowania	189
4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych	191
1. Pojęcie i rodzaje kosztów imprezy turystycznej	192
2. Zasady kalkulacji kosztów imprez turystycznych	195
3. Kalkulacja kosztów poszczególnych części składowych imprezy turystycznej	198
3.1. Zasady kalkulacji kosztów transportu	198
3.2. Zasady kalkulacji kosztów usług pilotażowych i przewodnickich	202
3.3. Zasady kalkulacji kosztów zakwaterowania i wyżywienia	204
3.4. Zasady kalkulacji kosztów ubezpieczenia	205
3.5. Zasady przeliczania kursów walut	205
4. Pojęcie i sposoby wyliczania marży	208
5. Pojęcie i zasady wyliczania podatku VAT w turystyce	210
6. Cena imprezy turystycznej	212
6.1. Czynniki wpływające na cenę imprezy turystycznej	213
6.2. Wpływ czarteru na cenę imprezy turystycznej	214
7. Dokumentacja kalkulacji imprez turystycznych i usług turystycznych	217
7.1. Przykładowe kalkulacje imprez turystycznych	217
Przepisy prawa	226
Bibliografia	229