

Spis treści

Wstęp	9
ROZDZIAŁ 1. Teoretyczne podstawy gospodarki turystycznej	13
1.1. Gospodarka turystyczna i przemysł turystyczny (<i>Beata Meyer</i>)	13
1.1.1. Turystyka jako sektor gospodarki	13
1.1.2. Bezpośrednia i pośrednia gospodarka turystyczna	22
1.2. Struktura podmiotowa gospodarki turystycznej (<i>Aleksander Panasiuk</i>)	25
1.3. Produkt turystyczny (<i>Aleksander Panasiuk</i>)	34
1.3.1. Istota produktu turystycznego	34
1.3.2. Usługa turystyczna jako produkt	41
1.3.3. Zintegrowany produkt turystyczny	43
Pytania	45
Literatura zalecana	45
ROZDZIAŁ 2. Podstawy jakości w gospodarce turystycznej	46
2.1. Istota jakości (<i>Aleksander Panasiuk</i>)	46
2.2. Jakość usług (<i>Aleksander Panasiuk</i>)	48
2.3. Jakość w gospodarce turystycznej (<i>Aleksander Panasiuk</i>)	53
2.4. Metody badań jakości obsługi w gospodarce turystycznej (<i>Agnieszka Lewandowska, Aleksander Panasiuk</i>)	58
2.5. Gospodarka turystyczna w warunkach zrównoważonego rozwoju (<i>Daniel Szostak, Aleksander Panasiuk</i>)	62
Pytania	68
Literatura zalecana	69
ROZDZIAŁ 3. Przewozy turystyczne (<i>Dawid Milewski</i>)	70
3.1. Wzajemne relacje turystyki i transportu	70
3.2. Pojęcie i cechy jakości usług transportowych	72
3.3. Przewozy w poszczególnych gałęziach i rodzajach transportu	77
3.3.1. Transport samochodowy	77
3.3.2. Transport kolejowy	82
3.3.3. Transport lotniczy	87
3.3.4. Żegluga pasażerska	93
3.4. Mierniki jakości przewozów turystycznych	103
3.5. Ocena jakości kolejowych przewozów pasażerskich	106
Pytania	108
Literatura zalecana	108

ROZDZIAŁ 4. Hotelarstwo i gastronomia (<i>Daniel Szostak</i>)	109
4.1. Wzajemne relacje turystyki, hotelarstwa i gastronomii	109
4.2. Pojęcie i cechy jakości usług hotelarskich i gastronomicznych	112
4.3. Czynniki kształtujące jakość usług hotelarskich	115
4.4. Czynniki kształtujące jakość usług gastronomicznych	119
4.5. Kategoryzacja jako instrument pomiaru jakości usług hotelarskich	121
4.6. Rekomendacja przedsiębiorstw hotelarskich i gastronomicznych	125
4.7. Przykłady kategoryzacji obiektów hotelarskich w wybranych krajach europejskich	127
Pytania	131
Literatura zalecana	132
ROZDZIAŁ 5. Biura podróży (<i>Dawid Milewski</i>)	133
5.1. Istota działalności biur podróży	133
5.2. Determinanty rozwoju usług pośrednictwa i organizacji w turystyce	136
5.3. Znaczenie i funkcje podmiotów pośrednictwa i organizacji w turystyce	140
5.4. Cechy współczesnego rynku pośrednictwa i organizacji w turystyce	142
5.5. Standardy jakości w podmiotach pośrednictwa i organizacji w turystyce	145
5.6. Kształtowanie jakości usług pośrednictwa i organizacji w turystyce	151
5.7. Analiza kształtowania jakości usług w oddziale regionalnym biura podróży	157
Pytania	163
Literatura zalecana	163
ROZDZIAŁ 6. Pozostałe formy obsługi ruchu turystycznego	164
6.1. Ruch turystyczny (<i>Beata Meyer</i>)	164
6.1.1. Pojęcie i rodzaje ruchu turystycznego	164
6.1.2. Determinanty rozwoju ruchu turystycznego	172
6.2. Formy obsługi ruchu turystycznego (<i>Beata Meyer</i>)	177
6.2.1. Informacja turystyczna	178
6.2.2. Pilotaż	181
6.2.3. Przewodnictwo	184
6.3. Metody określania jakości wybranych usług związanych z obsługą ruchu turystycznego (<i>Agnieszka Lewandowska</i>)	188
6.4. System obsługi w punktach i centrach informacji turystycznej (<i>Agnieszka Lewandowska</i>)	192
Pytania	198
Literatura zalecana	199
ROZDZIAŁ 7. Lokalna i regionalna gospodarka turystyczna	200
7.1. Podstawy formalne funkcjonowania lokalnej i regionalnej gospodarki turystycznej (<i>Adam Pawlicz</i>)	200
7.2. Aktywność podmiotów samorządu terytorialnego w zakresie oferty turystycznej (<i>Adam Pawlicz</i>)	203
7.3. Możliwości oceny jakości obszarowego produktu turystycznego (<i>Daniel Szostak</i>)	209
7.4. Badanie jakości produktu turystycznego w opinii turystów odwiedzających region turystyczny (<i>Daniel Szostak</i>)	215
Pytania	224
Literatura zalecana	224

ROZDZIAŁ 8. Produkt turystyczny wybranych form turystyki	225
8.1. Turystyka wiejska (<i>Anna Tokarz</i>)	225
8.1.1. Produkt turystyki wiejskiej	225
8.1.2. Turystyka wiejska w Polsce	227
8.2. Kategoryzacja gospodarstw agroturystycznych przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” (<i>Anna Tokarz</i>)	229
8.3. Turystyka uzdrowiskowa (<i>Agnieszka Lewandowska</i>)	231
8.4. Ocena jakości produktu turystycznego uzdrowisk na przykładzie województwa zachodniopomorskiego (<i>Agnieszka Lewandowska</i>)	235
8.5. Turystyka biznesowa (<i>Marta Sidorkiewicz</i>)	240
8.6. Kodeks etyki zawodowej w turystyce biznesowej (<i>Marta Sidorkiewicz</i>)	246
8.7. Turystyka wypoczynkowa (<i>Anna Gardzińska</i>)	247
8.8. Działania podnoszące jakość wypoczynku w gminie Rewal (<i>Anna Gardzińska</i>)	250
8.9. Turystyka morska (<i>Tomasz Mańkowski</i>)	253
8.10. Jakość obsługi klientów korporacyjnych w Unity Line (<i>Tomasz Mańkowski</i>)	258
Pytania	259
Literatura zalecana	259
Bibliografia	260
Słowniczek	268
Indeks	279