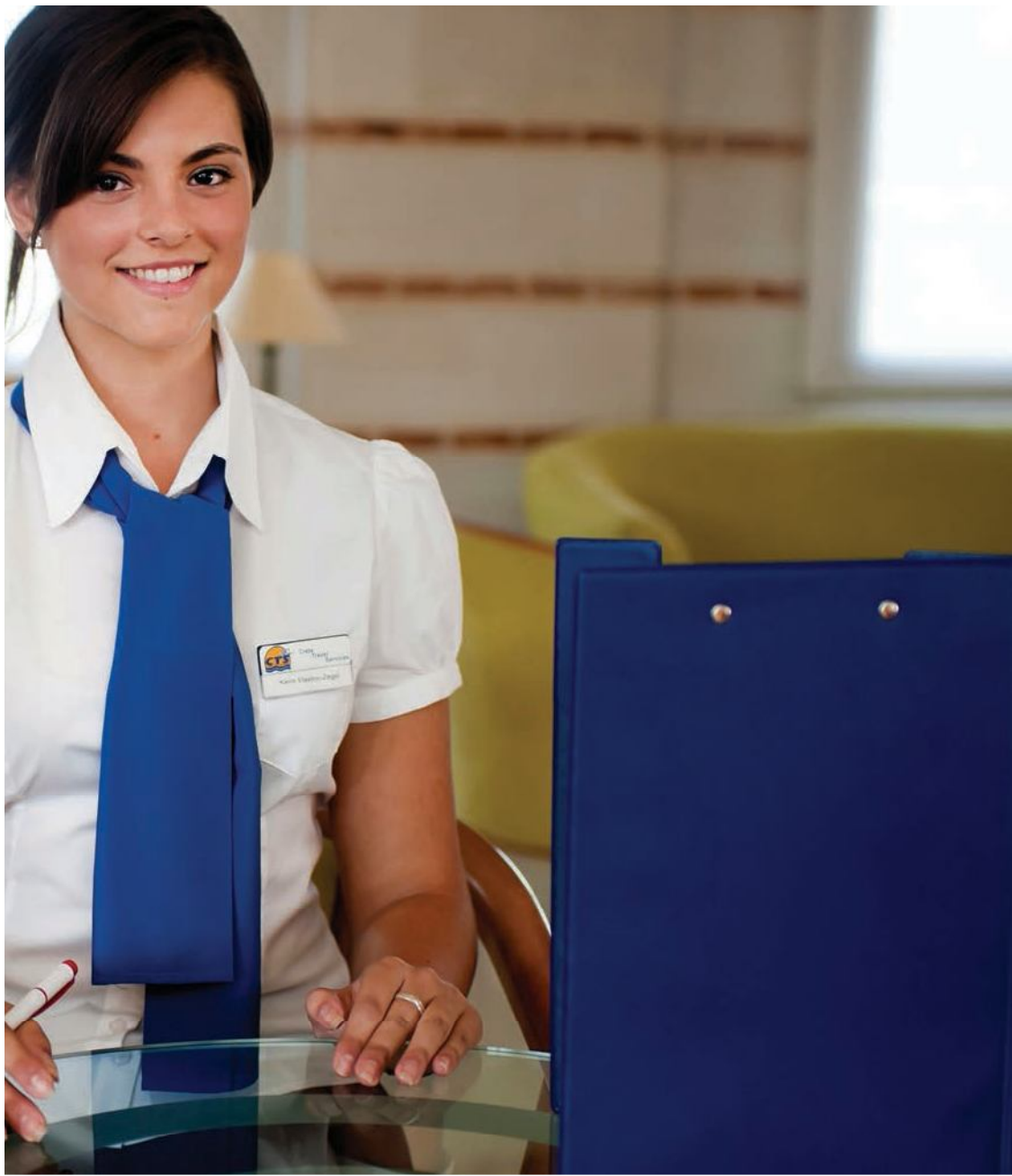




Rezydenci biur podróży to
pasjonaci zawodu. Ich znakiem
rozpoznawczym jest uśmiech.



Rezydent pełni dyżury
hotelowe zgodnie z ustalonym
harmonogramem.

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
Od autora	11
Część I. Zawód: Rezydent biura podróży	15
Rozdział 1. Charakterystyka zawodu	17
1.1. Uwarunkowania prawne	17
1.2. Kształcenie	20
1.2.1. Kurs dla kandydatów na pilotów wycieczek	20
1.2.2. Kurs dla rezydentów biur podróży	22
1.2.3. Deregulacja zawodu pilota wycieczek	24
1.2.4. Program osobistego rozwoju	24
1.3. Zakres obowiązków	25
1.4. Sylwetka zawodowa (na podstawie autorskiego badania)	27
1.5. Rynek pracy	28
1.6. Wymagania stanowiskowe	30
1.6.1. Wymagania obowiązkowe	31
1.6.2. Wymagania pożądane	36
1.7. Rekrutacja	38
1.8. Warunki zatrudnienia	40
Część II. Metodyka pracy rezydenta biura podróży	45
Rozdział 2. Przygotowania do wyjazdu na kierunek wakacyjny	47
2.1. Odprawa u touroperatora	47
2.2. Formalności wizowe	49
2.3. Procedury sanitarno-epidemiologiczne	52
2.4. Materiały firmowe i własne	53
2.5. Kontakt ze współpracownikami	54

Rozdział 3. Wyjazd na kierunek wakacyjny	56
3.1. Termin	56
3.2. Bagaż	58
Rozdział 4. Po przylocie na kierunek wakacyjny	60
4.1. Rekonesans	60
4.1.1. Kontrahent.	60
4.1.2. Hotele.	61
4.1.3. Okolica.	62
4.1.4. Wycieczki fakultatywne.	63
4.1.5. Lekarz.	64
Rozdział 5. Serwis lotniskowy przylotowy.	65
5.1. Listy przylotowe	65
5.2. Lotnisko w Polsce.	73
5.3. Lotnisko destynacyjne.	75
5.4. Strój	75
5.5. Przyłot	77
5.6. Powitanie na lotnisku	79
5.7. Sytuacje lotniskowe	79
5.7.1. Brak klienta na liście.	79
5.7.2. Brak klienta na przylocie.	82
5.7.3. Zaginiony bagaż.	83
5.7.4. Zniszczony bagaż.	87
5.7.5. Overbooking.	90
5.7.6. Przyłot w godzinach porannych.	95
5.7.7. Przyłot w godzinach wieczornych.	96
5.8. Autokary	98
5.8.1. Sprawdzenie obecności.	99
5.8.2. Powitanie w autokarze.	100
5.8.3. Transfer bez rezydenta.	104
5.8.4. Transfer z rezydentem.	106
Rozdział 6. Serwis hotelowy.	108
6.1. Zakwaterowanie	108
6.1.1. Dokument tożsamości	108

6.1.2. Karty meldunkowe	109
6.1.3. Voucher hotelowy	109
6.1.4. Opis atrakcji hotelowych.	110
6.2. Zamiana pokoju	111
6.3. Standaryzacja obiektu	111
6.4. Kurorty wakacyjne	113
6.5. Sezonowość	115
6.6. Plaża	115
6.7. Grafik spotkań informacyjnych	116
6.8. Recepcja	118
6.9. Tablica hotelowa	118
6.10. Informator hotelowy	121
6.11. Welcome drinki	122
Rozdział 7. Spotkanie informacyjne	123
7.1. Informacje organizacyjne	123
7.1.1. Powitanie	123
7.1.2. Harmonogram spotkania	124
7.1.3. Tablica i informator hotelowy	124
7.1.4. Dyżury hotelowe	124
7.1.5. Telefon alarmowy	125
7.1.6. Telefon do kontrahenta	127
7.1.7. Pomoc medyczna	127
7.1.8. Wylot do Polski	128
7.1.9. Zakwaterowanie	128
7.1.10. Animacje	129
7.1.11. Okolica	129
7.1.12. Waluta	130
7.1.13. Podsumowanie	130
7.2. Wycieczki lokalne – organizacja	131
7.2.1. Organizator	131
7.2.2. Posiłki	131
7.2.3. Zapisy	133
7.2.4. Miejsce zbiórki	134
7.2.5. Autokar	135
7.2.6. Anulowania i rezygnacje	135

7.2.7. Opis wycieczek.	136
7.2.8. Podsumowanie części „wycieczki lokalne”.	138
7.3. Wynajem pojazdów.	139
7.4. Pytania turystów.	142
7.5. Zakończenie.	143
7.6. Po spotkaniu informacyjnym.	143
Rozdział 8. Autoprezentacja.	144
8.1. Efekt pierwszeństwa.	145
8.2. Sposób prowadzenia spotkań.	146
8.2.1. Punktualność.	146
8.2.2. Wygląd, ubiór.	147
8.2.3. Efektowne rozpoczęcie.	147
8.2.4. Dopasowanie się do sytuacji.	147
8.2.5. Opanowanie.	147
8.2.6. Postawa.	148
8.2.7. Kontakt wzrokowy.	148
8.2.8. Mimika.	149
8.2.9. Gestykulacja.	149
8.2.10. Poruszanie się.	149
8.2.11. Reagowanie i elastyczność.	150
8.2.12. Nie na temat.	150
8.2.13. Kontrolowanie czasu.	150
8.2.14. Głos.	151
8.2.15. Poprawna polszczyzna.	151
8.2.16. Materiały dodatkowe.	152
Rozdział 9. Dyżury hotelowe.	153
Rozdział 10. Serwis lotniskowy wylotowy.	155
10.1. Listy wylotowe.	155
10.2. Wykwaterowanie.	155
10.3. Transfery.	156
10.3.1. Brak klientów na transferze.	159
10.3.2. Transfer z udziałem rezydenta.	160
10.3.3. Transfer bez udziału rezydenta.	160

10.4. Odprawa check-in	161
10.5. Zmiana przewoźnika i godzin wylotów	161
10.6. Nadbagaż.....	162
10.7. Nieregularność lotu	163
10.7.1. Opóźnienie.....	164
10.7.2. Prawo do opieki.....	165
10.7.3. Prawo do odszkodowania.....	166
10.7.4. Zmiana lotniska przylotowego.....	168
10.8. Cło	169
10.8.1. Unia Europejska.....	170
10.8.2. Spoza Unii Europejskiej.....	171
Rozdział 11. Reklamacje.....	179
11.1. Zgłoszenie uchybień w formie ustnej	181
11.2. Reklamacja w formie pisemnej	186
11.3. Tabela frankfurcka	190
Rozdział 12. Raporty.....	194
12.1. Raport pobytowy	194
12.2. Raport statystyczny	195
Rozdział 13. Ubezpieczenie	196
13.1. Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego	196
13.2. Ubezpieczenie w ramach umowy o świadczenie usług turystycznych ...	197
13.2.1. Koszty leczenia (KL)	199
13.2.2. „Następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW)	201
13.2.3. „Bagaż podróży (BP)	202
13.2.4. „Choroby Tropikalne (CT)	203
13.2.5. „Choroby Przewlekłe (CP)	203
13.2.6. „Koszty ratownictwa (KR)	205
13.2.7. „Turystyka Kwalifikowana (TK)	205
13.2.8. „Assistance	205
13.3. Postępowanie w sytuacji wystąpienia szkody.....	205
13.3.1. Proste zachorowania.....	207
13.3.2. Zachorowania i urazy wymagające natychmiastowej pomocy medycznej.....	210

13.3. Ubezpieczenie rezydenta	213
13.4.1. Zdrowotne.	213
13.4.2. Odpowiedzialność cywilna.	215
Rozdział 14. Opieka konsularna	217
14.1. Napad, kradzież	217
14.2. Choroba, wypadek	218
14.3. Śmierć	218
14.4. Utrata dokumentów	218
14.5. Aresztowanie	219
14.6. Konflikt z pracodawcą	219
14.7. Sprawy wyłączone z opieki konsularnej	220
14.8. Brak polskiego przedstawicielstwa w danym kraju	220
Rozdział 15. Etyka zawodowa	222
15.1. Współpraca z innymi rezydentami	222
15.2. Bankructwo biura podróży a zachowanie rezydenta	224
Rozdział 16. Zakończenie sezonu	232
16.1. Powrót do Polski	232
16.2. Rozliczenie z tourooperatorem	232
16.3. Spotkanie posezonowe	233
16.4. Odpoczynek	233
Literatura przedmiotu.	235

WSTĘP

Witają nas na lotnisku, towarzyszą nam podczas transferów, przekazują informacje w czasie spotkań i dyżurów hotelowych. Ubrani w nienaganny strój firmowy, z logo touroperatora, którego reprezentują. Uśmiechnięci i życzliwi, bo wiedzą, że w dużej mierze od nich zależy, czy dla turystów będą to wakacje ich życia. To rezydenci biur podróży, ludzie z pasją podróżowania i ciekawością świata.

Praca rezydenta to przygoda życia. Rezydenci biur podróży zazwyczaj co pół roku mają możliwość zmiany lokalizacji. Latem pracują np. w Grecji, a zimą w Kenii. Wśród nich jest wielu studentów, którzy wyjeżdżają jedynie na destynacje (powszechnie stosowane w turystyce, zwłaszcza lotniczej, określenie celu podróży, miejsca docelowego – przyp. red.) letnie. Po zakończeniu studiów mogą zrealizować swoje marzenia o dalekich wyprawach i wówczas wybierają zimowe kierunki egzotyczne.

„Nie dość, że zwiedza świat, to jeszcze mu za to płacą”. W tym stereotypowym myśleniu o zawodzie rezydenta jest sporo prawdy, gdyż profesja ta z pewnością umożliwia poznanie wielu zakątków świata, nowych kultur i ludzi. Jednak opinia ta nie wspomina o nieustannym stresie, różnych zachowaniach i reakcjach turystów, pracy pod presją czasu przez kilkanaście lub nawet kilkadziesiąt godzin bez snu, rozłące

z rodziną i trudnościami z pogodzeniem życia prywatnego z zawodowym, które niezaprzeczalnie wpisane są w życiorys każdego rezydenta.

To praca, która daje ogromną satysfakcję. To styl życia.

Wiele osób marzy o pracy rezydenta biura podróży. Niniejszy podręcznik powstał z myślą o adeptach zawodu. Krok po kroku obrazuje, na czym polega praca na kierunku wakacyjnym, tzw. destynacji; jakie mogą się zdarzyć sytuacje i jak na nie zareagować. Przekazana wiedza jest wynikiem 12-letniego doświadczenia autora w zawodzie pilota wycieczek, rezydenta biura podróży, Destination Managera i szefa personelu destynacyjnego w biurze podróży Rainbow Tours S.A.

W książce pokazane są blaski i cienie zawodu. Ważne, aby przyszły rezydent zapoznał się z nimi jeszcze przed rozpoczęciem pracy, bo dzięki temu będzie wiedzieć, czego się spodziewać, a to umożliwi mu odpowiednie przygotowanie – merytoryczne i psychiczne.

Kompendium Rezydenta Biura Podróży to tzw. *manual*, czyli instrukcja obsługi. Mamy nadzieję, że pomocna w wielu sytuacjach zdarzających się w pracy rezydenta na kierunku wakacyjnym.