
WSTĘP

Ruch turystyczny jest zjawiskiem, którego skala współcześnie stale rośnie. Mimo spowolnienia spowodowanego przez kryzys gospodarczy liczba turystów przekroczyła w 2012 roku miliard osób, a w 2014 osiągnęła 1,138 mld, co oznacza prawie 5% wzrostu w stosunku do roku poprzedniego. Równocześnie zwiększa się aktywność rekreacyjna, przede wszystkim mieszkańców obszarów miejskich (którzy najczęściej uczestniczą w wyjazdach turystycznych) również w ich stałym miejscu zamieszkania. Oba te zjawiska są zmienne zarówno w czasie, jak i przestrzeni oraz podatne na oddziaływanie zróżnicowanych bodźców, np. o charakterze medialnym. Zmiany zachodzące w turystyce i rekreacji pod wpływem czynników związanych z preferowanym stylem życia powodują między innymi uzupełnianie, a czasem nawet wypieranie tradycyjnych form rekreacji i turystyki przez ich nowoczesne formy. Ponadto pogłębianie zjawiska demokracji turystycznej (oznaczającej realizację aktywności turystycznej i rekreacyjnej przez grupy społeczne dotychczas z niej wykluczone) powoduje sukcesywne pojawianie się nowych uczestników turystyki i rekreacji, najczęściej charakteryzujących się specyficznymi potrzebami i oczekiwaniami.

Wymienione trendy są główną przyczyną niezbędnych zmian w podejściu do obsługi uczestników turystyki i rekreacji, ze względu na postępujące zróżnicowanie możliwych form tych aktywności, a także zmieniające się oczekiwania uczestników. Satysfakcjonująca obsługa rosnącej liczby osób uczestniczących w turystyce i rekreacji wymaga nie tylko ilościowego zwiększenia kadry, ale przede wszystkim jej kompetencji. Stałe rozszerzanie i różnicowanie oferty wymaga powiększania sfery obsługi ruchu turystycznego i rekreacyjnego obejmującej osoby bezpośrednio zaangażowane w obsługę klientów (piloci, przewodnicy, animatorzy, pracownicy biur podróży czy informacji turystycznej) oraz pośrednio związane z turystyką (pracownicy samorządów w regionach recepcji turystycznej), których decyzje mają istotny wpływ na rozwój turystyki i rekreacji w regionach.

Obsługa uczestników turystyki i rekreacji ma charakter złożony i angażujący wiele podmiotów z różnych sektorów gospodarki. Obejmuje nie tylko obsługę wynikającą z realizacji aktywności turystycznej czy rekreacyjnej, ale w przypadku turystyki również ze wszelkich potrzeb pojawiających się podczas wyjazdu turystycznego. Złożoność kwestii dotyczących obsługi uczestników turystyki i rekreacji odzwierciedla

struktura książki obejmująca pięć części, w których przedstawiono kluczowe zagadnienia związane z tematyką opracowania. Część pierwsza stanowi kompleksowe i syntetyczne wprowadzenie do tematyki turystyki i rekreacji, prezentując zarówno podstawowe kategorie terminologiczne, prawne, determinanty i historię rozwoju, jak i współczesne trendy, które w istotny sposób wpływają na zmiany w formach obsługi. Zauważane obecnie trendy zostały przedstawione w nowym układzie, koncentrującym się przede wszystkim na zmianach w obszarze popytu i podaży. Druga część książki prezentuje zagadnienia dotyczące zróżnicowania i organizacji imprez w turystyce i rekreacji, uwzględniając również bezpieczeństwo uczestników. Dokonano tu autorskiej klasyfikacji ruchu turystycznego, która miała na celu uporządkowanie istniejących podziałów. Za podstawowe kryterium klasyfikacji przyjęto motywację wyjazdu, w pięciu głównych grupach, i uzupełniono je kryterium poziomu nowoczesności formy, wydzielając formy tradycyjne (klasyczne) i współczesne. Obszerna część trzecia opracowania koncentruje się na formach obsługi uczestników turystyki i rekreacji, obejmując właściwe wszystkie aspekty realizowanej aktywności. Wśród form obsługi wyróżniono tu: pilotaż, przewodnictwo, animację, poradnictwo, pośrednictwo, ubezpieczenia, informację oraz obsługę transportową i w obiektach bazy noclegowej i gastronomicznej. W czwartej części książki zostały omówione rynkowe aspekty kształtowania systemu obsługi uczestników turystyki i rekreacji, wśród których za istotne uznano problemy jakościowe i logistyczne oraz e-turystykę. Ostatnia część książki prezentuje specyfikę obsługi w wybranych formach turystyki i rekreacji oraz segmentach rynku. Każdy z rozdziałów kończy się prezentacją przypadków (*case study*) ilustrujących tematykę rozważaną w danej części opracowania.

Wydzielone części opracowania nie mają charakteru rozłącznego, gdyż obsługa uczestników turystyki i rekreacji ma charakter kompleksowy i obejmuje tak szeroki zakres zagadnień, że nie jest to możliwe. Ponieważ każdy z rozdziałów stanowi samodzielną całość, która w sposób holistyczny omawia zagadnienia związane z tytułowym problemem głównym, nie było możliwe uniknięcie powtarzania się niektórych treści w rozdziałach. W szczególności dotyczy to zagadnień prawnych, którym poświęcona jest osobna część opracowania, a jednocześnie pojawiają się one ponownie, przy omawianiu zagadnień szczegółowych. Można to uznać za zaletę pracy, gdyż kwestie kluczowe uzyskały w ten sposób dodatkowe potwierdzenie swej istotności.

Problematyka niniejszego opracowania koncentruje się wokół kwestii dotyczących obsługi uczestników turystyki i rekreacji, które pozostają jednym z podstawowych przedmiotów realizowanych na różnych kierunkach i specjalnościach studiów o charakterze turystycznym (w tym głównie na kierunku Turystyka i Rekreacja). Kompleksowość i zróżnicowane treści zawartych w opracowaniu sprawia, że jest ono uniwersalną pomocą, nie tylko dla studentów czy uczniów, ale również osób związanych z branżą turystyczną czy działalnością samorządową.