

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Organizowanie obsługi w portach i terminalach	11
I. Transport i jego znaczenie	13
1 Proces transportowy i jego elementy	14
2 System transportowy i jego elementy	20
3 Transport i jego infrastruktura	27
4 Transport pasażerski	41
II. Porty i terminale w obsłudze ruchu pasażerskiego	51
5 Klasyfikacja przewozów w transporcie pasażerskim	52
6 Pojęcie i klasyfikacja portów i terminali lotniczych	55
7 Funkcje i zadania portów i terminali lotniczych	59
8 Infrastruktura i suprastruktura portów i terminali lotniczych	61
9 Systemy zarządzania portami i terminalami lotniczymi	66
III. Usługi w portach i terminalach	69
10 Porty jako przedsiębiorstwa	70
11 Marketing obsługi podróżnych w portach i terminalach	73
12 Przedsiębiorstwa na terenie portów i terminali	99
13 Oferta usług portów i terminali dla przedsiębiorstw	100
14 Oferta usług portów i terminali dla osób indywidualnych	101
15 Zasady sporządzania oferty handlowej	103
IV. Oczekiwania klientów	109
16 Potrzeby i preferencje transportowe	110
17 Segmentacja klientów	115
18 Zasady obsługi klientów	121
19 Reklamacje i zasady ich rozpatrywania	129
V. Wykorzystanie informacji turystycznej i geograficznej	139
20 Informacja turystyczna i geograficzna	140
21 Przewodniki	144
22 Informatory	148
23 Oferty biur podróży	150
24 Mapy	153
25 Dane statystyczne	157

VI. Oferty dotyczące realizacji usług przewozowych	161
26 Prawa i obowiązki pasażerów	162
27 Zakres odpowiedzialności i obowiązków stron podczas realizacji usług	167
28 Opracowywanie ofert dla podróżnych	169
29 Metody zapoznania klientów z ofertą	187
VII. Planowanie obsługi podróżnych w terminalach pasażerskich	191
30 Rodzaje planowania	192
31 Podstawy prawne obsługi pasażerów	197
32 Zakres czynności obsługowych	199
33 Czas obsługi pasażerów na poszczególnych stanowiskach	203
34 Przepustowość, kongestia	205
35 Rodzaje i dobór środków technicznych do obsługi klientów	207
36 Odprawa bezpieczeństwa (celna)	209
VIII. Dokumentacja związana z planowaniem obsługi podróżnych	213
37 Rodzaje dokumentów	214
38 Zasady prowadzenia dokumentacji	216
39 Sporządzanie dokumentacji przewozowej	219
40 Dokumenty elektroniczne	222
IX. Przepisy prawa dotyczące transportu	225
41 Źródła przepisów prawa dotyczących transportu	226
42 Zgodność dokumentacji z obowiązującymi przepisami	230
43 Przepisy związane z przewozem ładunków niebezpiecznych i specjalnych	231
44 Odpowiedzialność i zasady dochodzenia roszczeń	236
X. Przepisy prawa dotyczące obsługi podróżnych	241
45 Akty prawne dotyczące przewozu osób i rzeczy	242
46 Organizacje i zrzeszenia w transporcie	251
47 Konsekwencje nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących obsługi podróżnych	260
48 Regulacje prawne w zakresie ochrony lotnictwa cywilnego	262
XI. Środki łączności w portach i terminalach	265
49 Środki łączności przewodowej	266
50 Środki łączności bezprzewodowej	268

XII. Systemy informatyczne w portach i terminalach	271
51 Pakiety biurowe	272
52 Elektroniczna wymiana danych (EDI)	274
53 Portale i strony WWW	277
54 Systemy obsługi kasowo-biletowej	279
55 Systemy obsługi parkingowej	282
56 Systemy informacji lotniczej (FIS / FIDS)	284
57 Systemy obsługi bagażowej (BHS)	287
58 System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP)	290
59 System Informacji Przestrzennej (SIP)	292
60 Sztuczna inteligencja w obsłudze pasażerów	294
61 System nawigacji satelitarnej (GPS)	296
62 Globalny system dystrybucji (GDS)	298
63 System wspomagania decyzji (DSS)	300
64 Komputerowy system informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym (KSIRTK)	301
65 Komputerowy system rezerwacyjny (CRS)	303
66 System Informacji dla Linii Kolejowych (SILK)	305
67 System transportu międzyplanetarnego (ITS)	307
68 Aplikacje komputerowe wykorzystywane w planowaniu i w trakcie podróży	308
Słowniczek	310
Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim	313
Literatura	315