

SPIS TREŚCI

Wstęp 5

Wykonywanie obsługi podróżnych w portach i terminalach 9

I. Materiały informacyjne dla podróżnych 11

1 Rodzaje materiałów informacyjnych dla podróżnych 12

2 Zasady sporządzania materiałów informacyjnych 15

II. Informacja dla podróżnych w terminalach pasażerskich 17

3 Ochrona danych osobowych 18

4 Rodzaje informacji pasażerskiej 29

5 Dobór informacji do potrzeb pasażera 51

6 Systemy informacji pasażerskiej 53

III. Dokumentacja związana z obsługą podróżnych 65

7 Przygotowanie dokumentacji związanej z obsługą podróżnych 66

8 Rodzaje dokumentów wymaganych w terminalach pasażerskich 69

9 Zgodność dokumentów z obowiązującymi przepisami 113

IV. Obsługa pasażerów 117

10 Odprawa biletowo-bagażowa 118

11 Stanowisko odprawy biletowo-bagażowej 123

12 Samodzielna odprawa 126

13 Stanowisko kontroli bezpieczeństwa 132

14 Stanowisko odprawy paszportowej 136

15 Stanowisko poczekalni odlotowej *gate* 139

16 Organizacja obsługi pasażerów odlatujących w terminalu portu lotniczego 142

17 Organizacja obsługi pasażerów przylatujących w terminalu portu lotniczego 145

18 Organizacja obsługi pasażerów w tranzycie w terminalu portu lotniczego 148

19 Organizacja obsługi pasażerów transferowych 150

20 Obsługa bagażu 153

21 Obsługa bagażu opóźnionego 156

22 Obsługa kasy biletowej 160

23 Asysta i kierowanie ruchem pasażerów 164

24 Organizacja odprawy promowej 166

V. Obsługa pasażerów ze specjalnymi potrzebami		169
25	Działania związane z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych, wymagających opieki	170
26	Przewóz zwierząt	193
VI. Urządzenia do kontroli osób i bagażu w portach lotniczych		203
27	„Biała lista”	204
28	Warianty organizacji kontroli bagażu rejestrowanego w porcie lotniczym	207
VII. Sytuacje kryzysowe		219
29	Rodzaje sytuacji kryzysowych	220
30	Zasady postępowania w sytuacjach kryzysowych	225
31	Europejski system wymiany danych pasażerów (PNR)	233
	Słowniczek	236
	Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim	239
	Literatura	241