

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
I. Zadania	7
1 Transport w turystyce	8
1.1. Proces transportowy	8
1.2. Infrastruktura transportowa	14
1.3. Rodzaje środków transportu pasażerskiego	17
1.4. Parametry związane z podróżą	19
1.5. Strefy czasowe	24
2 Obsługa ruchu turystycznego	27
2.1. Klasyfikacja turystyki	27
2.2. Formy i rodzaje usług turystycznych	32
2.3. Ubezpieczenia w podróży	37
3 Podróżny jako klient	40
3.1. Potrzeby podróżnych	40
3.2. Typologia klientów	44
3.3. Techniki negocjacyjne w sprzedaży ofert	45
4 Organizacja obsługi podróżnych w portach i terminalach pasażerskich	47
4.1. Infrastruktura portów	47
4.2. Organizacja obsługi podróżnych	51
5 Informacja turystyczna	63
5.1. Źródła informacji turystycznej	63
5.2. Piktogramy i oznaczenia dla pasażerów w portach	64
5.3. Mapy i plany miast	67
5.4. Nowoczesne technologie informatyczne w obsłudze podróżnych	81
5.5. Komputerowe systemy rezerwacyjne	88
5.6. Narzędzia internetowe	90
6 Strefa Schengen	95
6.1. Zasady podróżowania ze strefy i do strefy Schengen	95
7 Dokumenty pasażerów	98
7.1. Dokumenty tożsamości	98
7.2. Wizy w transporcie pasażerskim	110
8 Przepisy prawa w obsłudze podróżnych	120
8.1. Przepisy i normy prawne w transporcie	120
8.2. Przepisy szczegółowe	129
8.3. Przepisy o przewozie towarów niebezpiecznych	134
8.4. Odszkodowania i inne przepisy i normy prawne	137
8.5. Krajowy Program Ochrony Lotnictwa Cywilnego	148
9 Obsługa pasażera w różnych środkach transportu	149
9.1. Etapy obsługi pasażera w porcie lotniczym	149
9.2. Etapy obsługi pasażera w porcie morskim	158
9.3. Etapy obsługi pasażera w terminalu drogowym	161
9.4. Etapy obsługi pasażera w terminalu kolejowym	165
9.5. Odprawa pasażerów w porcie lotniczym	170

9.6. Przewóz bagażu	176
9.7. Przewóz zwierząt przez pasażerów	191
9.8. Cenniki przewozów	200
9.9. Odczytywanie rozkładów jazdy	214
9.10. Odprawa celna	222
9.11. Kontrola bezpieczeństwa	227
9.12. Obsługa osób chorych i niepełnosprawnych	231
10 Dokumenty w podróży – ich odczytywanie i wypełnianie	240
10.1. Odczytywanie dokumentów	240
10.2. Wypełnianie dokumentów	250
10.3. Przydzielanie miejsc w dokumentach	265

II. Zadania utrwalające wiedzę i umiejętności 269

Zadanie 1.	270
Zadanie 2.	276
Literatura	280
Źródła ilustracji i fotografii	280