

Link do produktu: <http://www.empi2.pl/organizowanie-i-wykonywanie-obslugi-podroznych-w-portach-i-terminalach-kwalifikacja-spl023-i-spl024-czesc-1-zeszyt-cwiczen-p-2179.html>



Organizowanie i wykonywanie obsługi podróżnych w portach i terminalach. Kwalifikacja SPL.02.3 i SPL.02.4. Część 1 – zeszyt ćwiczeń

Cena	28,00 zł
Dostępność	Książka dostępna
Numer katalogowy	ZSPLI
Kod CN	4901

Opis książki

zeszyt ćwiczeń przeznaczony do kształcenia w zawodzie technik eksploatacji portów i terminali; kwalifikacja SPL.02.3 i SPL.02.4; typ szkoły: technikum; zawód: technik eksploatacji portów i terminali

Autorka: Aleksandra Lewandowska
ISBN 978-83-65149-81-7
Wyd. 1, 2020
ss. 164
oprawa: miękka
188 zadań

Zeszyt ćwiczeń zawiera krótsze i dłuższe zadania otwarte (188 zadań). Liczne zdjęcia pozwalają sprawdzić, czy uczeń rozpoznaje typowe miejsca i urządzenia w portach i terminalach.

UWAGA!

Nauczycielom, na ich wyraźne życzenie, wysyłamy mailowo:

- bezpłatne odpowiedzi do ćwiczeń (w formacie pdf). Prosimy o podanie w zamówieniu własnego adresu e-mail oraz danych szkoły,
- ilustracje z zeszytu (w formacie pdf).

NOTA INFORMACYJNA

Zeszyt ćwiczeń cz. 1 jest zbiorem ćwiczeń przeznaczonym dla uczniów szkół kształcących w zawodzie technik eksploatacji portów i terminali. Publikacja została przygotowana zgodnie z aktualną podstawą programową kształcenia w tym zawodzie, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa zawodowego oraz ze stanem prawnym obowiązującym w styczniu 2020 roku.

Zeszyt ćwiczeń uwzględnia efekty kształcenia i kryteria ich weryfikacji dla kwalifikacji SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach w zakresie:

SPL.02.3. Organizowanie obsługi podróżnych w portach i terminalach

Uczeń:

- 1) stosuje zasady obsługi podróżnych w portach i terminalach pasażerskich
- 2) korzysta z planów, map, danych i informacji turystycznych
- 3) przygotowuje oferty usług dla podróżnych
- 4) planuje obsługę podróżnych w portach i terminalach pasażerskich
- 5) stosuje normy i przepisy prawa dotyczące obsługi podróżnych

SPL.02.4. Wykonywanie obsługi podróżnych w portach i terminalach

Uczeń:

- 1) obsługuje pasażerów w portach i terminalach
- 2) przygotowuje materiały informacyjne dla podróżnych
- 3) udziela informacji podróżnym w portach i terminalach

6) obsługuje pasażerów zgodnie procedurami w sytuacjach kryzysowych

Spis treści

NOTA INFORMACYJNA	3
ROZDZIAŁ 1	
OBSŁUGA PODRÓŻNYCH W PORTACH I TERMINALACH PASAŻERSKICH	7
1.1. Potrzeby podróżnych i źródła informacji dla podróżnych	7
1.2. Kompetencje zawodowe i komunikacja interpersonalna. Zasady radzenia sobie w sytuacjach trudnych i kryzysowych	14
1.3. Elementy i czynności związane z obsługą pasażerów w portach i terminalach pasażerskich	26
1.4. Procedury obsługi pasażerów w portach i terminalach pasażerskich	43
1.5. Procedury obsługi rzeczy i bagażu w portach i terminalach	50
1.6. Środki techniczne stosowane w procesie obsługi pasażerów w portach i terminalach	55
ROZDZIAŁ 2	
KORZYSTANIE Z PLANÓW, MAP, DANYCH I INFORMACJI TURYSTYCZNYCH	60
2.1. Typy map, skala mapy	60
2.2. Strefy czasowe	63
2.3. Plany oraz schematy portów i terminali	68
2.4. Rozkłady jazdy i plany rejsów	76
2.5. Oferty biur podróży dostosowane do oczekiwań podróżnych	85
ROZDZIAŁ 3	
OFERTY USŁUG DLA PODRÓŻNYCH	89
3.1. Typy podróżnych	89
3.2. Prowadzenie działań marketingowych oferowanych usług dla podróżnych w portach i terminalach	91
3.3. Rodzaje usług dla podróżnych świadczonych w portach i terminalach	96
3.4. Opracowywanie ofert skierowanych do podróżnych w portach i terminalach	101
3.5. Rodzaje usług dodatkowych świadczonych na rzecz podróżnych	108
ROZDZIAŁ 4	
MATERIAŁY INFORMACYJNE DLA PODRÓŻNYCH I UDZIELANIE PODRÓŻNYM INFORMACJI	112
4.1. Rodzaje materiałów informacyjnych dla podróżnych	112
4.2. Sporządzanie materiałów informacyjnych dla podróżnych różnych gałęzi transportu	114
4.3. Udzielanie informacji podróżnym w portach i terminalach	116
4.4. Przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych w trakcie udzielania informacji	133

ROZDZIAŁ 5

NORMY I PRZEPISY PRAWA DOTYCZĄCE OBSŁUGI PODRÓŻNYCH	136
5.1. Akty prawa związane z obsługą podróżnych w portach i terminalach pasażerskich	136
5.2. Zasady przewożenia rzeczy lub bagażu w różnych środkach transportu	145
5.3. Przepisy prawa dotyczące przewozu bagaży i rzeczy wyłączonych z przewozu różnymi gałęziami transportu	154
5.4. Regulacje celne przewozu towarów	157
5.5. Prawa i obowiązki pasażerów	159

Przykładowe strony

Ćwiczenie 11

Wskaż, które zdania dotyczące znaków informacyjnych dla podróżnych są prawdziwe, a które fałszywe. Przy każdym zdaniu wstaw odpowiednią literę (P – prawda, F – fałsz).

1. Znak stosowany jest do oznaczania miejsca odbioru bagażu.



2. Znak stosuje się do oznaczania miejsca nadania bagażu ponadgabarytowego.



3. Ten znak to „miejsce odbioru bagażu”.



4. Wszystkie przedstawione ikony to oznaczenia transportu publicznego.



5. Pokazany piktogram to oznaczenie statku masowego.



1.2. Kompetencje zawodowe i komunikacja interpersonalna. Zasady radzenia sobie w sytuacjach trudnych i kryzysowych

Ćwiczenie 1

Zdefiniuj pojęcie kompetencji zawodowych.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ćwiczenie 2

Wpisz do tabeli przykładowe środki techniczne stosowane przy obsłudze podróżnych i ich bagażu.

Elektroniczne biurowe środki techniczne	
Środki techniczne łącznościowe	
Środki techniczne nawigacyjne	
Środki techniczne eksploatacyjne, dotyczące obsługi taboru	
Środki techniczne dotyczące bezpieczeństwa w portach i terminalach	

Ćwiczenie 5

Wskaż, które zdania dotyczące środków technicznych stosowanych w różnych rodzajach transportu są prawdziwe, a które fałszywe. Przy każdym zdaniu wstaw odpowiednią literę (P – prawda, F – fałsz).

1. Ambulift służy do przewozu osób niepełnosprawnych.
2. Kiosk CUSS służy do samodzielnej odprawy biletowo-bagażowej.
3. Walkie-talkie służy do komunikacji między pasażerem a pracownikami lotniska.
4. W celu weryfikacji danych z paszportu pracownik odprawy paszportowej używa ręcznego skanera metali.
5. Pracownik kasy biletowej na dworcu autobusowym w celu wydrukowania biletu używa drukarki przeznaczonej do wydruku biletów.
6. Podstawowe środki techniczne stosowane obecnie w obsłudze podróżnych to komputer i telefon.
7. W celu wezwania pasażera do stawienia się w wyznaczonym miejscu na dworcu kolejowym pracownik może użyć megafonu.
8. Komunikaty na dworcu autobusowym podawane są osobiście przez pracownika każdemu pasażerowi.
9. *Timetable* oznacza tablicę odlotów lub przylotów.
10. Aplikacje Koleo i Bilkom służą do mobilnego kupowania biletów w transporcie kolejowym.

Ćwiczenie 6

Odpowiedz na pytania dotyczące procedur i urządzeń technicznych stosowanych w portach i terminalach. Odpowiedzi zapisz w zeszycie.

1. Do czego służy DCS (Departure Control System)?
2. Co to jest system SIS? Jaka komórka organizacyjna w portach i terminalach go wykorzystuje?
3. Do czego wykorzystywany jest system EDS i EDDS?
4. Do czego służy system zarządzania utrzymaniem pojazdów kolejowych (MMS)?
5. Do czego służy VDR w transporcie morskim?
6. Do czego wykorzystywany jest AIS w transporcie morskim?

Ćwiczenie 4

Na podstawie informacji o planowanych odlotach samolotów (zobacz tablicę z ćw. 3) wskaż numery lotów i godziny odlotu samolotów do Japonii, Chin i Zjednoczonych Emiratów Arabskich. Ile samolotów odleci w kierunku Stanów Zjednoczonych?

.....

.....

.....

Ćwiczenie 5

Z podanego rozkładu lotów podaj nr lotu i godzinę odlotu samolotów do stolicy Kenii, Egiptu i Etiopii.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DEPARTURES		
Time	Destination	Flight
19:30	JOHANNESBURG	R4 4509
19:30	CAIRO	EB 7134
19:45	LAGOS	DN 0045
19:40	CASABLANCA	OD 7158
19:50	NAIROBI	NP 6890
20:05	CAPE TOWN	UC 1207
20:10	ALGIERS	EB 3436
20:20	ADDIS ABABA	R4 4581
20:45	DAKAR	NP 1976

Ćwiczenie 6

Na podstawie tablicy odlotów wpisz do tabeli informacje o lotach do Ameryki Północnej oraz o odwołanym locie.

DEPARTURES			
time	to	gate	info
08:52	TORONTO	C12	BOARDING
09:05	LONDON	A10	GATE OPEN
10:20	NEW YORK	B09	DELAYED
10:28	BUCHAREST	C42	CANCELED
11:02	BUDAPEST	A30	ON TIME
:	:	:	:
:	:	:	:
:	:	:	:

Godzina odlotu	Miejsce docelowe (miasto, kraj)	Numer bramki	Status lotu

Ćwiczenie 13

Korzystając z rozkładu jazdy linii autobusowej nr 188 kursującej między Lotniskiem Chopina a Gocławkiem Wschodnim, odpowiedz na pytania:

bus 188 - linia zwykła	
przystanek: Lotnisko Chopina-Przyloty 02 » Gocławek Wschodni	
godz.	minuty
4	46
5	08 24 40 50 59
6	09 19 29 39 49 59
7	09 19 28 38 50
8	02 14 26 38 50
9	02 14 26 38 50
10	02 20 40
11	00 20 40
12	00 20 40
13	00 20 40
14	00 20 38 52
15	07 22 37 52
16	07 22 37 52
17	07 22 37 52
18	07 28 48
19	08 28 46
20	06 26 46
21	16 46
22	16 46
23	16

bus 188 - linia zwykła	
Ierunek » Gocławek Wschodni	
Warszawa	
Lotnisko Chopina-Przyloty	02 4:46
Terminal Autokarowy	02 4:47
Bennet	02 4:48
Ośrodek Wojskowy	02 4:49
Komitet Obrony Robotników	02 4:50
Sesanki	02 4:51
Leżajska	02 4:52
Novotel	02 4:53
Baleja	02 4:54
Rakowiec	02 4:55
Pruszkowska	02 4:56
Uniwersytet Medyczny	02 4:57
Banacha-Szpital	02 4:59
Pomnik Lotnika	03 5:01
Al. Wielkopolski	01 5:02
GUS	05 5:04
Metro Politechnika	01 5:05
Marszałkowska	01 5:06
Pl. Na Rozdrożu	05 5:07
Rozbrat	01 5:09
Torwar	01 5:10
Wł. Miedzeszyński	02 5:12
Saska	02 5:13
Międzynarodowa	02 5:14
Przyczółek Grochowski	02 5:16
Os. Majdarska	02 5:17
Wiatraczna	10 5:18
Wiatraczna	06 5:19
Dwernickiego	04 5:21
Szaserów Szpital	02 5:21
Genewalska	02 5:22
Oście Młodych	02 5:23
Chłopińskiego	04 5:24
Hetmańska	02 5:25
Podolska	02 5:25
Szaserów	02 5:26
Cukrownicza	02 5:27
Gocławek Wschodni	02 5:28
Gocławek Wschodni	03 5:29

Rozkład jazdy autobusu linii 188

- ile autobusów odjeżdża z przystanku pomiędzy godziną 17:10 a 18:30?
- ile przystanków ma do przebycia pasażer z ulicy Saskiej do Hetmańskiej?
- ile trwa podróż z przystanku Lotnisko Chopina Przyloty do Przystanku Uniwersytet Medyczny?
- ile będzie czekał podróżny na autobus, jeżeli na przystanek Lotnisko Chopina Przyloty przyszedł o godz. 9:29?

2.5. Oferty biur podróży dostosowane do oczekiwań podróżnych

Ćwiczenie 1

Wymień znane Ci biura podróży.

.....

.....

O Autorce

Aleksandra Lewandowska – absolwentka Akademii Morskiej w Gdyni, nauczycielka i egzaminatorka w zawodzie technik eksploatacji portów i terminali, autorka publikacji dla zawodu technik hotelarstwa.