

Link do produktu: <https://www.empi2.pl/obsługa-podróznych-w-portach-i-terminalach-zeszyt-cwiczen-do-kwalifikacji-au33-a33-p-2095.html>



Obsługa podróźnych w portach i terminalach - zeszyt ćwiczeń do kwalifikacji AU.33 (A.33)*

Dostępność	Książka niedostępna - nakład wyczerpany!
Numer katalogowy	ZOP
Kod CN	4901

Opis książki

zeszyt ćwiczeń przeznaczony do kształcenia w zawodzie technik eksploatacji portów i terminali
kwalifikacja AU.33 (A.33)* Obsługa podróźnych w portach i terminalach
typ szkoły: technikum

Autorka: Aleksandra Lewandowska
Wyd. 3, 2018
ISBN 978-83-65149-59-6
ss. 160
155 zadań
oprawa: miękka

Zeszyt ćwiczeń pomaga ugruntować wiedzę. Zawiera krótsze i dłuższe zadania otwarte, również fragmentarycznie przygotowujące do rozwiązywania zadań praktycznych na egzaminie. Liczne zdjęcia pozwalają sprawdzić, czy uczeń rozpoznaje typowe miejsca i sytuacje związane przede wszystkim z transportem lotniczym i morskim.

ZOBACZ:

- nowa podstawa programowa kształcenia w zawodzie technik eksploatacji portów i terminali (SPL.02, SPL.03), 2019 rok ([format docx](#), [format pdf](#))

* **zmianie uległy symbole kwalifikacji, ale podstawy programowe dla tych kwalifikacji pozostały takie same**

Spis treści

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1

WIADOMOŚCI WSTĘPNE

1.1. Transport morski, lotniczy, kolejowy i samochodowy jako elementy infrastruktury transportu podróźnych	5
1.2. Rodzaje odpraw stosowanych w obsłudze podróźnych w różnych środkach transportu	10
1.3. Infrastruktura drogowa	14
1.4. Terminale lotnicze i morskie	18
1.5. Stowarzyszenia, konwencje i pojęcia związane z transportem morskim, kolejowym, lotniczym i samochodowym	27
1.6. Wybrane zagadnienia z geografii turystycznej związane z obsługą podróźnych ..	34
1.7. Usługi handlingowe	37
1.8. Powtórka z rozdziału <i>Wiadomości wstępne</i>	41

ROZDZIAŁ 2

OBŚLUGA PODRÓŻNYCH W PORTACH I TERMINALACH

2.1. Odprawa biletowo-bagażowa	45
2.1.1. Rodzaje biletów i klasy podróży	47
2.1.2. Rodzaje bagaży	53
2.1.3. Limity wagowe	55
2.1.4. Techniczne wyposażenie sortowni bagażu	56
2.1.5. Zasady zgłaszania reklamacji w sprawie zagubienia lub opóźnienia bagażu	58
2.1.6. Dokumentacja podróży	59
2.2. Czas podróży – strefy czasowe	66
2.3. Udzielanie informacji podróźnym	70
2.3.1. Planowanie podróży w transporcie kolejowym i lotniczym – wybrane zagadnienia	70
2.3.2. Plan podróży – ćwiczenia praktyczne	87
2.3.3. Obsługa podróźnych korzystających z transportu lotniczego, morskiego i kolejowego	93
2.4. Odprawa bezpieczeństwa (celna)	107
2.4.1. Zasady przeprowadzania kontroli bezpieczeństwa	109
2.4.2. Przepisy celne	117
2.5. Odprawa paszportowa	118
2.6. Odprawa wejścia na pokład – <i>boarding</i>	124
2.7. Przewóz osób niepełnosprawnych transportem lotniczym	125
2.8. Dochodzenie roszczeń przez podróźnych	127
2.9. Urządzenia techniczne i systemy stosowane przy obsłudze podróźnych	139
2.10. Personel pokładowy w transporcie lotniczym	143
2.11. Ogólne zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zasady przeciwpożarowe	145
2.12. Ćwiczenia językowe związane z obsługą podróźnych	146
2.13. Ćwiczenia powtórkowe	150

BIBLIOGRAFIA	160
---------------------------	-----

Przykładowe strony

Ćwiczenie 4

Zaznacz na mapie porty lotnicze w Polsce. Podaj nazwę portu oraz kod IATA.



Ćwiczenie 5

Co oznaczają wybrane angielskie zwroty często spotykane w terminalu lotniczym?

Flight cancelled –

Flight delayed –

Gate –

On time –

The lost luggage office –

Baggage reclaim –

Ćwiczenie 3

Rozwiń podane skrótowce dotyczące transportu morskiego.

- SOLAS –
- MARPOL –
- IMDG –
- ISPS –
- VTMIS –
- ZZM –

Ćwiczenie 4

Objasnij podane pojęcia i rozwiń skrótowce dotyczące transportu kolejowego i samochodowego oraz obsługi pasażerów.

- EURO26 –
-
-
-
- EKUZ –
-
-
-
- ISIC –
-
-
-
- RRJ –
-
-
-
- Zielona Karta –
-
-
-
- GPS –
-
-
-
- POLREGIO –
-
-
-

Ćwiczenie 4

Na podstawie zamieszczonej informacji wypełnij kartę pokładową (*boarding pass*) dla pasażera.

10 lipca 2019 roku, na 100 minut przed odlotem z Krakowa (KRK), do odprawy zgłosił się pasażer lecący do Tokio (HND). Pasażer wykupił bilet w klasie pierwszej. Przy odprawie poprosił o miejsce przy przejściu (samolot Airbus A320). Boarding rozpoczyna się na 45 minut przed odlotem w bramce nr A13, zgodnie z informacjami podanymi pasażerowi przez Lufthansę. Samolot wylatuje z Krakowa (KRK) o 7:10. Nr lotu – AG564. Przy odprawie wystawiono bilet nr 456378654, a pasażer otrzymał miejsce 12D. Pasażer ma tylko bagaż podręczny o masie 6 kg.

Dane z paszportu pasażera

KOD	POL
NUMER PASZPORTU	AB145678
NAZWISKO	STASIAK
IMIONA	MARIAN
OBYWATELSTWO	POLSKIE
DATA URODZENIA	25 FEB 1985
PESEL	85022576771
PLEĆ	M
MIEJSCE URODZENIA	TORUŃ
DATA WYDANIA	12 DEC 2014
DATA WAŻNOŚCI	12 DEC 2024
ORGAN WYDAJĄCY PASZPORT	WOJEWODA KUJAWSKO-POMORSKI

Warunki obsługi pasażerów

1. Pasażer powinien stawić się na lotnisko na 120 minut przed odlotem.
2. Maksymalne wymiary bagażu rejestrowanego to 85 × 55 × 28 cm, masa 18 kg.
3. Maksymalne wymiary bagażu podręcznego to 55 × 40 × 20 cm, masa 7 kg.

Karta pokładowa / boarding pass			Karta pokładowa / boarding pass		
NAME			NAME		
CLASS			FROM		
FROM			TO		
TO			CARRIER	FLIGHT	DATE
FLIGHT	DATE	TIME	GATE	BOARDING TIME	SEAT
TKT No.			Pcs	Wt	TKT No.

Ćwiczenie 4

Pan Jan Nowakowski, student Uniwersytetu Gdańskiego, planuje przyjechać 12 grudnia 2018 roku do Gdańska pociągiem z Bydgoszczy (odległość: 160 km).

Przygotuj dla niego plan podróży. Oblicz cenę biletu. Wykorzystaj zamieszczone dane.

Oznaczenie pociągu	Nazwa pociągu	Przewoźnik	Godzina odjazdu z: Bydgoszcz Główna	Godzina przyjazdu do: Gdańsk Główny
IC 6578	Mieszko	PKP	10:11	11:39
Informacje dodatkowe	rezerwacja miejsc obowiązkowa wagon restauracyjny przewóz rowerów – liczba miejsc ograniczona przewóz przesyłek konduktorskich bilety w klasie 1 i 2 rezerwacja miejsca: 13 zł			

CENY BILETÓW JEDNORAZOWYCH OBOWIĄZUJĄCE OD 1 STYCZNIA 2014 ROKU

ODLE- GŁOSC KM	NORMALNY		ULGA 33%		ULGA 37%		ULGA 49%		ULGA 61%		ULGA 78%		ULGA 93%		ULGA 96%	
	CENA BRUTTO	PTU 8%	CENA BRUTTO	PTU 8%	CENA BRUTTO	PTU 8%	CENA BRUTTO	PTU 8%	CENA BRUTTO	PTU 8%	CENA BRUTTO	PTU 8%	CENA BRUTTO	PTU 8%	CENA BRUTTO	PTU 8%
Do 5	4,00	0,30	2,68	0,20	2,52	0,19	2,04	0,15	1,96	0,15	0,88	0,07	0,28	0,02	0,20	0,01
6 – 10	4,40	0,33	2,95	0,22	2,77	0,21	2,24	0,17	2,16	0,16	0,97	0,07	0,31	0,02	0,22	0,02
11 – 15	5,30	0,39	3,55	0,26	3,34	0,25	2,70	0,20	2,60	0,19	1,17	0,09	0,37	0,03	0,26	0,02
16 – 20	6,60	0,48	4,35	0,32	4,09	0,30	3,31	0,25	3,18	0,24	1,43	0,11	0,45	0,03	0,32	0,02
21 – 25	7,60	0,56	5,09	0,38	4,79	0,35	3,88	0,28	3,72	0,28	1,67	0,12	0,53	0,04	0,38	0,03
26 – 30	8,20	0,61	5,49	0,41	5,17	0,38	4,18	0,31	4,02	0,30	1,80	0,13	0,57	0,04	0,41	0,03
31 – 35	9,80	0,73	6,57	0,49	6,17	0,46	5,00	0,37	4,80	0,36	2,16	0,16	0,69	0,05	0,49	0,04
36 – 40	10,80	0,79	7,10	0,53	6,88	0,49	5,41	0,40	5,19	0,38	2,33	0,17	0,74	0,05	0,53	0,04
41 – 47	11,70	0,87	7,84	0,58	7,37	0,55	5,97	0,44	5,73	0,42	2,57	0,19	0,82	0,06	0,58	0,04
48 – 53	13,50	1,00	9,04	0,67	8,50	0,63	6,88	0,51	6,61	0,49	2,97	0,22	0,94	0,07	0,67	0,05
54 – 59	14,80	1,08	9,78	0,72	9,20	0,68	7,45	0,55	7,15	0,53	3,21	0,24	1,02	0,08	0,73	0,05
60 – 67	16,60	1,18	10,45	0,77	9,83	0,73	7,96	0,59	7,64	0,57	3,43	0,25	1,09	0,08	0,78	0,06
68 – 73	18,10	1,19	10,79	0,80	10,14	0,75	8,21	0,61	7,89	0,58	3,54	0,26	1,13	0,08	0,80	0,06
74 – 80	17,10	1,27	11,46	0,85	10,77	0,80	8,72	0,65	8,38	0,62	3,76	0,26	1,20	0,09	0,85	0,06
81 – 90	18,60	1,38	12,46	0,92	11,72	0,87	9,49	0,70	9,11	0,67	4,09	0,30	1,30	0,10	0,93	0,07
91 – 100	19,80	1,47	13,27	0,98	12,47	0,92	10,10	0,75	9,70	0,72	4,36	0,32	1,39	0,10	0,99	0,07
101 – 120	22,00	1,63	14,74	1,09	13,86	1,03	11,22	0,83	10,78	0,80	4,84	0,36	1,54	0,11	1,10	0,08
121 – 140	23,60	1,75	15,81	1,17	14,87	1,10	12,04	0,89	11,56	0,86	5,19	0,38	1,65	0,12	1,18	0,09
141 – 160	25,50	1,89	17,08	1,27	16,06	1,19	13,09	0,96	12,49	0,93	5,61	0,42	1,78	0,13	1,27	0,09
161 – 180	27,10	2,01	18,16	1,35	17,07	1,26	13,82	1,02	13,28	0,99	5,96	0,44	1,90	0,14	1,35	0,10
181 – 200	29,10	2,16	19,50	1,44	18,33	1,36	14,84	1,10	14,26	1,06	6,40	0,47	2,04	0,15	1,45	0,11
201 – 240	31,20	2,31	20,90	1,55	19,66	1,46	15,91	1,18	15,29	1,13	6,88	0,51	2,18	0,16	1,56	0,12
241 – 280	33,30	2,47	22,31	1,65	20,98	1,55	16,98	1,26	16,32	1,21	7,33	0,54	2,33	0,17	1,66	0,12
281 – 320	35,40	2,62	23,72	1,76	22,30	1,65	18,05	1,34	17,35	1,29	7,79	0,58	2,48	0,18	1,77	0,13
321 – 360	37,10	2,75	24,86	1,84	23,37	1,73	18,92	1,40	18,18	1,35	8,16	0,60	2,60	0,19	1,85	0,14
361 – 400	39,00	2,89	26,13	1,94	24,57	1,82	19,89	1,47	19,11	1,42	8,58	0,64	2,73	0,20	1,96	0,14
401 – 500	41,00	3,04	27,47	2,03	25,83	1,91	20,91	1,55	20,09	1,49	9,02	0,67	2,87	0,21	2,05	0,15
501 – 600	43,00	3,19	28,81	2,13	27,09	2,01	21,93	1,62	21,07	1,56	9,48	0,70	3,01	0,22	2,15	0,16
601 – 700	45,00	3,33	30,15	2,23	28,35	2,10	22,95	1,70	22,05	1,63	9,90	0,73	3,15	0,23	2,25	0,17
701 – 800	47,00	3,48	31,49	2,33	29,61	2,19	23,97	1,78	23,03	1,71	10,34	0,77	3,29	0,24	2,35	0,17

Rezerwacja połączenia kolejowego na trasie Bydgoszcz – Gdańsk

Rezerwacja dla		Data podróży	
Oznaczenie pociągu	Nazwa pociągu	Przewoźnik	
Godzina odjazdu	Godzina przyjazdu	Rezerwacja obowiązkowa tak / nie	
Czas podróży godz. min		
Cena biletu			

Ćwiczenie 8

Zaznacz na liście rzeczy niedozwolone do przewozu w bagażu podręcznym.

Bagaż podręczny o masie 10 kg Wymiary: 50 × 35 × 23 cm		Zaznacz znakiem × rzeczy niedozwolone do przewozu w bagażu podręcznym
Rzeczy znalezione w bagażu podręcznym		
1	Cukierki krówki 75 g	
3	Pusty termos	
4	Metalowy pilniczek do paznokci	
5	Lakier do włosów 75 ml	
6	Pomadka do ust	
7	Nóż kuchenny	
8	Czasopisma sportowe	
9	Buty sportowe	
10	Narzędzia stolarskie	
11	Kurtka	
12	Wędka	
13	Aparat fotograficzny	

Ćwiczenie 9

Z podanej listy wypisz rzeczy dozwolone do przewozu w bagażu podręcznym.

suszarka do włosów
prostownica
mydło w płynie 250 ml
buty adidas
gazeta codzienna
długopis (2 szt.)
szczoteczka do zębów (2 szt.)
aparat fotograficzny
tablet

klucze do mieszkania
karta kredytowa
wiertarka
szklanki i talerze (po 3 szt.)
telefon komórkowy i ładowarka
nożyczki o długości ostrza 10 cm
czajnik bezprzewodowy
woda mineralna 500 ml
zabezpieczone baterie litowo-jonowe (160 Wh) (3 szt.)

.....

.....

.....

.....

Ćwiczenie 2

Wymień kraje strefy Schengen i kraje, które zezwalają obywatelom polskim na przekraczanie granicy na zasadach bezpaszportowych.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zaznacz na mapce kraje, w których zniesiono obowiązek przekraczania granicy na podstawie paszportu.



Ćwiczenie 4

Co oznaczają przedstawione znaki znajdujące się w terminalach dla podróżnych?

.....

.....



.....

.....



.....

.....



.....

.....



.....

.....

.....



.....

.....

.....



2.8. Dochodzenie roszczeń przez podróżnych

Ćwiczenie 1

Na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 lutego 2004 r. uzupełnij tekst dotyczący dochodzenia roszczeń od przewoźnika lotniczego. Przepisy rozporządzenia zobowiązują przewoźnika do:

- poinformowania pasażera o odwołaniu lotu co najmniej przed planowanym odlotem; lub
- poinformowania pasażera o odwołaniu lotu w okresie przed odlotem, jeżeli przewoźnik zaoferuje zmianę planu podróży, umożliwiającą wylot naj-

Ćwiczenie 3

Opisz funkcje pokazanych na zdjęciach urządzeń i przyrządów do komunikacji i obsługi transportu lotniczego oraz morskigo.

.....
.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....



Ćwiczenie 2

Przetłumacz na język angielski pojęcia i zwroty związane z transportem oraz obsługą podróżnych.

Lp.	Język polski	Język angielski
1	Czas lokalny	
2	Oplata lotniskowa	
3	Bagaż podręczny	
4	Schówek bagażowy	
5	Czy pakowała się Pani/Pan samodzielnie?	
6	Przyloty	
7	Dworzec kolejowy	
8	Czy ma Pan/Pani paszport?	
9	Karta pokładowa	
10	Statek	
11	Oplata paliwowa	
12	Oplata portowa	
13	Kabina zewnętrzna	
14	Terminal wewnętrzny	
15	Bilet w jedną stronę	

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.