

Kurs dla Rezydentów

Lekcja 2

Temat:

Wyjazd

Autor: Anna Bogukalec

W tej lekcji dowiesz się:

1. Jaka jest rola rezydenta na lotnisku
2. Jak wygląda odprawa przed odlotem i powrotem
3. Co zawierają podstawowe dokumenty takie jak rooming list, transfer list, requests, flight list
4. Jak oznaczane są autokary na lotnisku i jak wygląda transfer

I. Na lotnisku

Szkielet lotniska to terminal. W zależności od wielkości lotnika może to być jeden, dwa lub więcej terminali. Terminal składa się z hali odlotów (departure) i przylotów (arrival). W hali odlotów znajdują się tablice informacyjne, informacja lotniskowa, stanowiska biur podróży i linii lotniczych oraz bramki odprawy biletowo-bagażowej.



Zdjęcie 1. Przykładowy terminal Lotniczy.



Zdjęcie 2. Terminal lotniczy w Detroit.

Tablica informacyjna zawiera:

- numer lotu i skrót linii lotniczych
- miejsce lotu
- czas odlotu
- numer bramki odprawy biletowo-bagażowej
- informację o opóźnieniu (delete) bądź planowo (on time)

Odloty / Departures					
Do Destination	Numer rejsu Flight No.	Czas Time	Odprowa Check-in	Uwagi Remarks	
Poznań	LO 3947	10:40	201-244	Opóźniony	
Kijów	LO 751	11:15	201-244	Final Call	
Kijów	UU 4751	11:15	201-244	Final Call	
Frankfurt	LO 377	11:25	201-244	Odwołany	
Frankfurt	AC 6749	11:25	201-244	Odwołany	
Frankfurt	LH 2273	11:25	201-244	Odwołany	
Frankfurt	NH 6702	11:25	201-244	Odwołany	
Frankfurt	OZ 6902	11:25	201-244	Odwołany	
Rzym	W6 445	11:35			Odleciał
Gdańsk	LO 3835	11:35	201-244		Boarding
Barcelona	LO 437	11:40	201-244		Gate Close
Barcelona	JK 9154	11:40	201-244		Gate Close

Zdjęcie 3 . Tablica odlotów

Z hali odlotów po nadaniu bagażu i otrzymaniu karty pokładowej przechodzi się do odprawy paszportowej i odprawy bezpieczeństwa. Za nią znajduje się strefa wolnocłowa, poczekalnia wraz z bramkami wejścia do samolotu. Na holu wywieszone są tablice informacyjne które zawierają:

- numer lotu i skrót linii lotniczych
- czas odlotu
- miejsce lotu
- numer bramki wejścia do samolotu
- czas otwarcia bramki wejścia do samolotu
- informację o opóźnieniu (delete) bądź planowo (on time)

(wszystkie informacje umieszczone są na karcie pokładowej)

Ważne: numery wejść do samolotów (gate) mogą ulec zmianie więc trzeba zwracać uwagę na informacje zamieszczone na tablicy.



Zdjęcie 4 . Hala odlotów. Port lotniczy w Singapurze.

W hali przylotów znajduje się odprawa paszportowa dla osób przybyłych na daną destynację, odprawa celna, sala odbioru bagażu oraz poczekalnia dla oczekujących na lądowanie samolotu. W hali przylotów umieszczone są tablice informacyjne na których umieszczony są:

- numer lotu i skrót linii lotniczych
- miasto wylotu
- czas przylotu
- informację o opóźnieniu (delete) bądź planowo (on time)



Zdjęcie 5 . Hala przylotów.

Ważne: Rezydent nie jest obecny w hali przylotów przy odprawie paszportowej oraz gdy turysta odbiera bagaż!!! Rezydent czeka w poczekalni przed halą odlotów!!! Jeśli lotnisko posiada więcej niż jeden terminal rezydent musi upewnić się jakie linie lotnicze lądują na jakim terminalu (jest to ustalone przez władze lotniska i na ogół niezmiennie)!!!

1.1 Obowiązki rezydenta na lotnisku:

Przed każdym przylotem rezydent musi się zjawić przynajmniej 30 min wcześniej aby sprawdzić czy autokary są na swoim miejscu. Rezydent sprawdza, czy prawidłowo funkcjonuje: klimatyzacja, mikrofon (najlepiej zrobić próbę mikrofonu i ustawić odpowiednią głośność), radio oraz czy w autokarze jest czysto. Najlepiej przekazać kierowcy listę hoteli wraz z ilością gości do zakwaterowania w danym obiekcie, aby mógł on odpowiednio układać bagaże w luku bagażowym.

Czas planowanego przylotu znamy z flight list, którą dzień wcześniej przed planowanym przylotem rezydent pobrał z systemu (wtedy biura zamykają sprzedaż produkty). Każde biuro podróży posiada swój komputerowy system rezerwacyjny. Rezydent ma do niego dostęp (indywidualne hasło) i sam kontroluje i pobiera listy (ten sam system pokazuje rooming list). Czas przylotu (arrival) może ulec zmianie np. z powodu złych warunków atmosferycznych, opóźnień na lotnisku wylotowym itp. dlatego przedstawiciel biura, który znajduje się na lotnisku wylotowym powinien poinformować sms-em na telefon służbowy rezydenta o ewentualnych opóźnieniach czy nie stawieniu się turysty (no show).

Rezydent podczas przylotu odpowiada za:

- sprawdzenie autokarów
- powitanie gości na lotnisku
- wskazanie odpowiednich autokarów na transfer

Rezydent podczas wylotu odpowiada za:

- pomoc przy odprawie biletowo-bagażowej
- wskazanie miejsca odprawy paszportowej
- pożegnanie gości

II. Odprawa przed odlotem i powrotem

2.1. Odprawa przed odlotem:

Krok 1

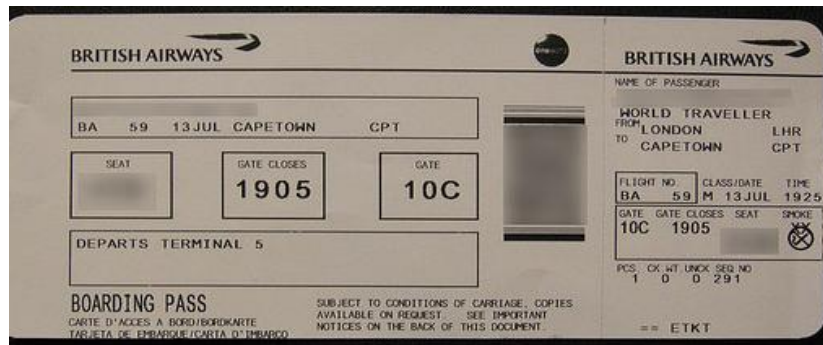
Odbiór dokumentów podróży.

Każdy podróżujący na daną destynację ma za zadanie przybyć na lotnisko 2 godziny wcześniej przed odlotem. Wtedy najczęściej linie lotnicze rozpoczynają odprawę. Na każdym lotnisku biura mają wyznaczone stanowiska, gdzie odbiera się dokumenty podróży. Informacja o numerze stanowiska zawsze jest podawana przy zakupie imprezy turystycznej. Następnie turysta udaje się do przedstawiciela swojego biura aby odebrać dokumenty podróży (vouchery na zakwaterowanie, bilet na przelot charterowy w obie strony) za okazaniem paszportu lub dowodu tożsamości w zależności od celu podróży. Voucher na zakwaterowanie jest dokumentem bez którego hotelarz nie przyjmie gości na teren obiektu. Przedstawiciel biura podróży informuje na którym terminalu i przy której bramce odbywa się odprawa biletowo-bagażowa gdzie turysta nada swój bagaż główny i otrzyma kartę pokładową. Bilet charterowy również jest bardzo ważny ponieważ podróżny nie otrzyma karty pokładowej ani nie nada swojego bagażu a co za tym idzie nie wejdzie na pokład samolotu. Wszystkie dane dotyczące lotu znajdują się na specjalnych tablicach informacyjnych. Jeśli potrzebna jest pomoc, zawsze można zwrócić się z prośbą o nią do punktu informacji lotniskowej lub przedstawiciela biura podróży.

Krok 2

Odprawa biletowo-bagażowa.

Następnie turysta udaje się do sali odlotów do wyznaczonej bramki odprawy biletowo-bagażowej. Tam podaje paszport obsługa sprawdza ważność paszportu ponieważ na niektóre destynacje ważność musi przekraczać 6 miesięcy do daty wygaśnięcia przydatności paszportu. Następnie podróżny podaje bilet, nadaje swój bagaż główny, który jest oznakowany przez pracowników obsługi. (bagaż podręczny jest zabierany z sobą), Pamiętajmy o właściwej wadze bagażu która zawsze jest podana na bilecie. Turysta otrzymuje kartę pokładową na której wyznaczona jest bramka wejścia do samolotu (gate) wraz z czasem jej otwarcia (boarding time) i numerem miejsca siedzącego (seat). Osoby, które chcą siedzieć koło siebie powinny podać paszporty i bilety razem.



Zdjęcie 6. Karta pokładowa.

Krok 3

Po zakończeniu nadania bagażu turyści udają się na **odprawę paszportową**. Przy stanowisku odprawy paszportowej pasażerowie okazują swój paszport/dowód oraz kartę pokładową. Następnie przechodzą do stanowiska odprawy bezpieczeństwa.

Krok 4**Odprawa bezpieczeństwa.**

Przy tym stanowisku kontroli poddawany jest bagaż podręczny jak i sam turysta. Poszukiwane są przedmioty mogące zakłócić bezpieczeństwo lotu. Bagaż kładziony jest na taśmie do prześwietlenia a turysta przechodzi przez bramkę bezpieczeństwa i za nią odbiera swój bagaż. Następnie pasażerowie znajdują się w strefie wolnocłowej i udają się do hali oczekiwań przy odpowiedniej bramce (gate) podanej na karcie pokładowej.



Zdjęcie 7. Karta pokładowa – odcinek dla pasażera.

Krok 5

Po wylądowaniu pasażerowie udają się do **odprawy paszportowej**. Jeśli na daną destynację potrzebna jest wiza zawsze koło stanowiska odprawy paszportowej znajduje się bank czy kantor, gdzie zakupuje się wiza. Po uzyskaniu zezwolenia na pobyt kraju odwiedzanego, turysta udaje się do hali przylotów, gdzie oczekuje na swój bagaż. Nad taśmami ustawione są tablice informacyjne które pokazują numer lotu i miasto wylotu.

Krok 6

Po odebraniu bagażu turysta udaje się do wyjścia **hali przylotów** (arrival). Klienci wychodzący z hali przylotów powinni od razu zobaczyć tabliczkę z logiem firmy (tzw. smiling). Rezydenci witają gości i kierują ich dalej do stanowiska recepcyjnego.

2.2. Odprawa przed powrotem :

Krok 1

Zbiórka.

Biura podróży zawsze organizują transfery na lotnisko tak aby turysta znalazł się tam min. 2 godziny przed odlotem. Goście zbierani są z hoteli od najdalszego do najbliższego przy lotnisku. Maksymalnie operacja ustala 7 hoteli na transferze dla jednego autokaru. Rezydent wywiesza informację o godzinie i miejscu zbiórki na tablicy informacyjnej w hotelu na 24h przed odlotem. Wtedy powinien odbywać się dyżur, aby poinformować gości o procedurze odprawy. Podczas zbiórki rezydent prosi o sprawdzenie dokumentów podróży, odbiorze wszystkiego z sejfów czy depozytu hotelowego, upewnia się, czy klucze od pokoi zostały oddane. Jeśli jest wczesna godzina transferu zwraca uwagę na zabranie pakietu śniadaniowego (lunch box). Rezydent stoi przy drzwiach wejściowych do autokaru i na transfer liście odznacza nazwiska wsiadających. Po przeliczeniu i upewnieniu się, że wszyscy są obecni następuje przejazd na lotnisko.

Krok 2

Pożegnanie.

Kilka minut przed dojazdem do lotnisko rezydent żegna gości, dziękując za wspólnie spędzony czas, wyraża nadzieję, że wypoczynek był udany i pełen wrażeń oraz życzy szczęśliwej i bezpiecznej podróży. Zaprasza gości na kolejną imprezę organizowaną przez biuro wymieniając inne destynacje. Również powinien przypomnieć żeby paszporty i bilety znajdowały się na wierzchu aby odprawa przebiegała sprawnie. Na koniec rezydent informuje o przepisach celnych.

Krok 3

Odprawa biletowo-bagażowa.

Po przybyciu na lotnisko – sala odlotów, przechodzi się tą samą odprawę jak w Polsce. W zależności od destynacji odprawa bezpieczeństwa może być przeprowadzona zaraz przy wejściu na lotnisko bądź też po odprawie paszportowej. Turyści posiadają już bilety powrotne więc rezydent najpierw sprawdza na tablicy informacyjnej przy której bramce odbywa się odprawa biletowo-bagażowa i kieruje tam gości. Rezydent pomaga turystom przy odprawie. Obsługa na lotnisku jest anglojęzyczna a nie wszyscy znają język obcy dlatego ważne jest aby rezydent znajdował się blisko bramki. Obowiązuje zasada, że rodziny wraz z małymi dziećmi odprawiane są jako pierwsze, poza

kolejnością. Jest obecny na hali odlotów do momentu zakończenia odprawy wszystkich uczestników aby w przypadku niejasności wyjaśnić sytuację.

Krok 4

Odprawa paszportowa.

Po zakończeniu odprawy biletowo-bagażowej rezydent wskazuje miejsce odprawy paszportowej. Przypomina o numerze bramki wejścia do samolotu (gate). Informuje że podczas odprawy będzie sprawdzana ważność wizy oraz karta pokładowa. Następnie goście przechodzą na strefę wolnocłową i do poczekalni kolo wyznaczonej bramki. Jeszcze raz dziękuje gościom i żegna podróżnych. Na tym kończy się rola rezydenta.

Krok 5

Po przylocie do kraju turysta przechodzi przez odprawę paszportową i kieruje się do hali przylotów gdzie odbiera swój bagaż. Następnie kieruje się do wyjścia.

3. Podstawowe dokumenty (rooming list, transfer list, requests, flight list)

3.1. Rooming list

Rezydent otrzymuje listę na zakwaterowanie (rooming list) na dzień przed planowanym przylotem i weryfikuje je. Dokument powinien zawierać:

- imię i nazwisko turysty
- nazwę wykupionego obiektu
- termin pobytu
- wykupione świadczenia żywieniowe np. HB, BB itp.
- rodzaj zamawianego pokoju (np. dwójka z dostawką)
- inne informacje dodatkowe jak: z widokiem na morze, na 1 piętrze itp.
- wiek turysty



Room Type	Res ID	First Name	Last Name	Arrival	Nights	Adults	Child	Room #	Rate	Routed	G. Srv.	F. No.
STD-DD	1598	Alter	Check in	04-Sep-2008	4	2	0	229	Suite Rates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
STD-DD	1597	Alter	Check in	04-Sep-2008	4	2	0		Suite Rates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
STD-DD										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SPB-DD										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SPB-DD										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Deluxe Lofts-QQ/POD	1595	Check in	Day	04-Sep-2008	4	2	0	301	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
Deluxe Lofts-QQ/POD	1594	Check in	Day	04-Sep-2008	4	2	0	302	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
Deluxe Lofts-QQ/POD	1593	Check in	Day	04-Sep-2008	4	2	0	303	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
Deluxe Lofts-QQ/POD	1581	Day of	Check in	04-Sep-2008	4	2	0	304	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
Deluxe Lofts-QQ/POD	1571	Res	Prior	03-Sep-2008	4	2	0	305	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
2QNLS-QQ	1584	Day of	Check in	04-Sep-2008	4	2	0	202	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
2QNLS-QQ	1583	Day of	Check in	04-Sep-2008	4	2	0	204	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
2QNLS-QQ	1582	Day of	Check in	04-Sep-2008	4	2	0	207	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
2QNLS-QQ										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2QNLS-QQ										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
KND-K	1586	Day of	Check in	03-Sep-2008	4	2	0	205	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
KND-K	1585	Day of	Check in	03-Sep-2008	4	2	0	104	Group A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8

Zdjęcie 8. Rooming list.

3.2 Flight list

Flight list to szczegółowa lista przylotowa i wylotowa. Lista zawiera:

- imię nazwisko turysty
- czas trwania imprezy
- miasto z którego nastąpi wylot/ przylot
- godzinę przylotu czy wylotu

Rooming i flight list potrzebne są rezydentowi do ułożenia transferów i spotkań informacyjnych. W zależności od ustaleń touroperatora (biura podróży) planowanie transferów leży w gestii kontrahenta (zagranicznego biura podróży). Rezydent nadzoruje i czuwa nad prawidłowym przebiegiem organizacji. Sprawdza czy listy transferowe zgadzają się z rooming i flight list.

3.3 Transfer list

Transfer list - wylot:

Na dwa dni przed planowanym wylotem rezydent otrzymuje transfer list aby mógł powiadomić gości o czasie zbiórki wyjazdu na lotnisko. Tą samą listę rezydent posiada na swoim transferze. Transfer list zawiera:

- numer lotu
- godzinę wylotu
- nazwę hotelu wraz z imieniem i nazwiskami gości w miarę możliwości numer pokoju
- godzinę zbiórki w recepcji

Hotele na listach poukładane są od najdalszego do najbliższego lotnisku.



ANELKA BOGUKALEC
GUIDE TRANSFER LIST OF ARRIVAL
20/11/2008

Print out Date : 19/11/2008
 Time : 19:58
 Page : 1

#	Date	Type	Flight		Transfer	Pax	Coach				Info		
			Time	From->To			Coach	Depar	Place	Time		No	#
1-	20/11/08		15:30	HRG=>GUN TAS 8034(WAW-HRG)=>MOVENPICK RESORT & SPA EL		2	BUS	2				1	27
PPOLAN NOTE : 1 X 14.													
		Voucher		Customer Name	Age	Nat.	Accommodation	Room	Type	Brd	Description		
1-	4012911			1- Mrs KMIT/AGNIESZKA	34		20/11/08 ~ 27/11/08	DBL	STD	HB			
				2- Mr ZAMBRZYCKI/RAFAL	38								
2-	20/11/08	1PAX	15:30	HRG=>HRG TAS 8034(WAW-HRG)=>BEIRUT HOTEL		1	BUS	2				1	27
PPOLAN NOTE : M2 AT 14:30													
		Voucher		Customer Name	Age	Nat.	Accommodation	Room	Type	Brd	Description		
1-	4012956			1- Mrs MRS JEDRASZEWSKA M		RU	20/11/08 ~ 27/11/08	DBL	STD	AI	MR JEDRASZEWSKI JANUSZ 13-27.11, MRS JEDRASZEWSKA MALGORZATA 20-27.11		
							TOTAL PAX :				3		

Zdjęcie 9. Transfert list – wylot.

Transfer list - przylot:

Rezydent czeka na gości przy stanowisku recepcyjnym z listą transferową. Za okazaniem wouchera przez turystę rezydent sprawdza nazwisko i hotel na liście po czym kieruje go do odpowiedniego autokaru. Transfer list potrzebna jest przy zakwaterowaniu aby rezydent wiedział ile gości należy zakwaterować w danym hotelu.

Transfer list przylot zawiera:

- numer lotu
- godzinę przylotu
- nazwę hotelu wraz z imieniem i nazwiskiem



TRANSFER SCHEDULE

Print out Date : 19/11/2008
 Time : 19:58
 Page : 1

DEPARTURE											ARRIVAL											
Operator	Flight	Time	Type	Hotel	PAX	Depar	Guide	Coach	#	Note	Operator	Flight	Time	Type	Hotel	PAX	Depar	Guide	Coach	#	Note	
Date : 20/11/2008											Date : 20/11/2008											
POLAN	AMV 4376 (HRG-WA 07:30)			AL NABILA GRAND BAY #	4	04:00	TAT	BUS 1	01	03:00	PPOLAN	TAS 8034 (WAW-HR15:30)			PARADISE GOLDEN FIVE	6		TAT	BUS 1	26	1 X 14, AIRPORT AT 14:30	
POLAN	AMV 4376 (HRG-WA 07:30)			LILLY LAND BEACH CLUI	5	04:30	TAT	BUS 1	01	1 X 25						6		Meet P.			Time	Exp.
01 Toplam Pax : 9 Meet P.											26 Toplam Pax : 6 Meet P.											
POLAN	AMV 4378 (HRG-WA 07:30)			SEAGULL HURCHADA BI	6	04:30	TAT	BUS 2	02	1 X 14.	PPOLAN	TAS 8034 (WAW-HR15:30)			MOVENPICK RESORT &	2		ANELK/BUS 2			27	1 X 14.
											PPOLAN	TAS 8034 (WAW-HR15:30)	1PAX		BEIRUT HOTEL	1		ANELK/BUS 2			27	M2 AT 14:30
02 Toplam Pax : 6 Meet P.											27 Toplam Pax : 3 Meet P.											
20/11/2008 Toplam Pax : 15											20/11/2008 Toplam Pax : 9											
Grand Total (Pax): 15											Grand Total (Pax): 9											

NOTE :

Zdjęcie 10. Transfer list – przylot.

4. Transport autokarami do hotelu. Sposoby oznaczania autokarów

4.1. Sposoby oznaczania autokarów.

Autokary jeżdżące na transfery powinny zawsze posiadać przy przedniej szybie tablicę z logiem biura oraz obligatoryjnie tablicę z logo kontrahenta.



Zdjęcie 11. Oznaczenie autokaru.

Autokary czekają blisko stanowiska recepcyjnego i oznaczone są numerami. Rezydent wskazuje na stanowisku odpowiedni numer autokaru przypisany danym hotelom prosząc o udanie się bezpośrednio do autokaru aby nie opóźnić transferu. Jeśli jest to możliwe kolejny rezydent czeka przy autokarze z listą imienną aby na pewno turysta trafił do odpowiedniego autokaru. Jeśli to nie jest możliwe przy numerze umieszczona jest lista imienna aby turysta mógł sam się upewnić.



Zdjęcie 12. Stanowisko recepcyjne z logo firmy.

4.2. Transport autokarami do hotelu.

Przed odjazdem z lotniska upewniamy się, czy wszyscy którzy powinni znajdować się w autokarze, tam właśnie są. Wyjaśniamy sytuację, gdy o kogoś jest za dużo bądź za mało.

Siedząc już na swoim miejscu witamy gości w imieniu swoim i firmy. Następnie informujemy o długości transferu oraz przedstawiamy trasę przejazdu i kolejności podjeżdżania pod obiekty. Jeśli odległość z lotniska do hotelu/li jest duża, informujemy o krótkim postoju w celu ewentualnego skorzystania z toalety.

Informujemy także, iż podjeżdżając pod kolejny obiekt, odpowiednio wcześniej będziemy podawać jego nazwę oraz nazwiska klientów w nim zakwaterowanych. Uspokoi to niepamiętających nazwy obiektu, w którym z zgodnie z zakupioną ofertą będą zakwaterowani. Należy też uprzedzić, żeby paszporty wraz z voucherami były na wierzchu aby zakwaterowanie przebiegało sprawnie. Prosimy również o bezwzględne zachowanie biletów, której w przypadku imprez samolotowych są też biletami powrotnymi.

Podczas transferu należy nawiązać kontakt z gośćmi. Informujemy o czasie lokalnym prosząc o zmianę czasu na swoich zegarkach, sugerując jednocześnie zmianę czasu w telefonach komórkowych, których często turyści używają jako budzików. Jest to ważne aby turyści nie opuścili czy żeby się nie spóźnili na spotkanie informacyjne z rezydentem. Podajemy nazwę lokalnych operatorów komórkowych, sugerując najbardziej korzystne oraz możliwość korzystania z kart telefonicznych - podajemy cenę i przewidywalny czas rozmowy, aby goście mogli skontaktować się z bliskimi, że szczęśliwie dotarli do miejsca podróży. Opowiadamy o pogodzie przypominamy o palącym słońcu. Przedstawiamy kilka ciekawostek, które mogą zainteresować turystów. Należy powiadomić gości, że wszystkie informacje dotyczące hotelu, poruszania się po mieście docelowym, bezpieczeństwie, wymianie waluty, informacja wylotowa itp. będą przekazywane na spotkaniu informacyjnym, dlatego też obecności jest wręcz obowiązkowa. Przekazujemy szczegółowe dane dotyczące spotkania, miejsce i czas. Następnie należy pozwolić gościom odpocząć i podziwiać widoki, ponieważ dla większości była to długa i męcząca podróż. Aby uprzyjemnić transfer, dobrze jest włączyć lokalną muzykę, by wprowadzić wszystkich w miłą wakacyjny nastrój.