

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróźnych w portach i terminalach**  
Oznaczenie kwalifikacji: **SPL.02**  
Numer zadania: **01**  
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **120** minut.

SPL.02-01-23.06-SG

# EGZAMIN ZAWODOWY

## Rok 2023

### CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2019**

#### Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na KARCIE OCENY w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
  - swój numer PESEL\*,
  - oznaczenie kwalifikacji,
  - numer zadania,
  - numer stanowiska.
3. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 8 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
4. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczony do czasu trwania egzaminu.
5. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
6. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
7. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami oraz KARTĘ OCENY na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
8. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

**Powodzenia!**

\* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

## Zadanie egzaminacyjne

Pani Katarzyna Wiśniewska zamierza odbyć podróż z Nowego Jorku do Sopotu. Podróżna zgłosiła się do biura obsługi pasażera na lotnisku Johna F. Kennedy'ego w Nowym Jorku z prośbą o przygotowanie zestawienia kosztów podróży na trasie Nowy Jork - Warszawa - Sopot. Wylot ma się odbyć 20 lipca 2023 r. Łączny koszt podróży transportem lotniczym nie może przekraczać 4 500,00 PLN, a czas lotu nie może być dłuższy niż 8 godzin i 30 minut. Podczas rezerwacji pasażerka poprosiła o miejsce przy oknie w ostatnim rzędzie klasy ekonomicznej. Z Warszawy do Sopotu pani Katarzyna chce jechać pociągiem.

W dniu wylotu do Warszawy pasażerka przybyła na lotnisko z bagażem rejestrowanym o masie 12 kg i bagażem kabinowym o masie 8 kg. Po dokonaniu odprawy na stanowisku check-in i przejściu kontroli bezpieczeństwa udała się do wyjścia nr 22, wskazanego na tablicy lotów, które zostało otwarte na 30 minut przed rozkładowym czasem odlotu.

Na podstawie cennika poszczególnych przewoźników na trasie Nowy Jork - Warszawa oblicz ceny biletów dla poszczególnych przewoźników lotniczych. W oparciu o oferty przewozowe wybranych przewoźników oblicz czasy lotów na trasie Nowy Jork - Warszawa oraz dokonaj wyboru przewoźnika spełniającego oczekiwania klienta. Zgodnie z dokonany wybór i bilet internetowy z rezerwacją miejsca oblicz całkowity koszt podróży na trasie Nowy Jork - Warszawa - Sopot. Wyniki zapisz w *Zestawieniu kosztów podróży na trasie Nowy Jork - Warszawa - Sopot*.

Na podstawie dokonanego wyboru przewoźnika na trasie Nowy Jork - Warszawa, rozmieszczenia miejsc w samolocie i rezerwacji miejsca zgodnie z oczekiwaniami podróżnej, wypełnij *Kartę pokładową na przelot z Nowego Jorku do Warszawy*.

Na podstawie treści zadania i wybranego przewoźnika wypełnij *Etykietę bagażu rejestrowanego na trasie Nowy Jork - Warszawa*.

W *Wykazie przedmiotów w bagażu kabinowym pasażera* wskaż przedmioty dozwolone do przewozu oraz zabronione.

Przetłumacz zwroty podane w *Słowniczku zwrotów* stosowane w obsłudze pasażerów.

Wszystkie informacje niezbędne do rozwiązania zadania oraz druki do wypełnienia znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

**Uwaga!** *Daty, godziny oraz ceny podane w arkuszu egzaminacyjnym przyjęte zostały tylko dla celów przeprowadzenia egzaminu.*

### Cennik poszczególnych przewoźników na trasie Nowy Jork – Warszawa

Przewoźnik	Cena [PLN]
LUFTHANSA	4 450,00
PLL LOT	3 750,00
AIR CANADA	3 690,00

**Uwaga!** Podane ceny biletów nie zawierają opłaty dodatkowej, która dla wszystkich przewoźników jest taka sama i wynosi 350,00 PLN.

Oferty przewozowe wybranych przewoźników (wszystkie godziny wg czasu lokalnego)

Oferta przewoźnika LUFTHANSA (lot bezpośredni)

TRASA: Nowy Jork, USA (JFK) - Warszawa, Polska (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult			Klasa podróży: Economy Class (Y)	
Linie lotnicze, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
LUFTHANSA LH 7609	20:30 20.07.2023 (czwartek)	Nowy Jork, USA (JFK) Terminal 6	9:40 21.07.2023 (piątek)	Warszawa, Polska (WAW) Terminal 3
<b>Uwaga:</b> Na trasie: Nowy Jork - Warszawa różnica czasu wynosi 5 godzin				

Oferta przewoźnika PLL LOT (lot bezpośredni)

TRASA: Nowy Jork, USA (JFK) - Warszawa, Polska (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult			Klasa podróży: Economy Class (Y)	
Linie lotnicze, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
PLL LOT LO 2798	22:15 20.07.2023 (czwartek)	Nowy Jork, USA (JFK) Terminal 5	11:35 21.07.2023 (piątek)	Warszawa, Polska (WAW) Terminal 2
<b>Uwaga:</b> Na trasie: Nowy Jork - Warszawa różnica czasu wynosi 5 godzin				

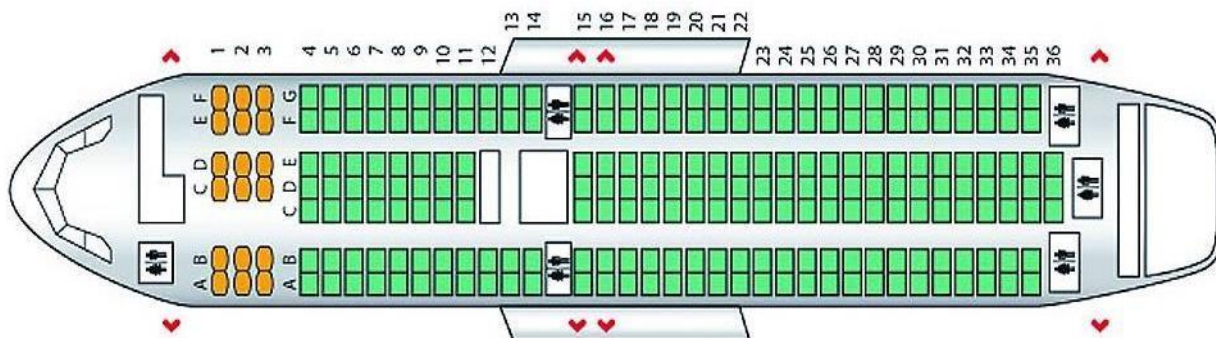
Oferta przewoźnika AIR CANADA (lot bezpośredni)

TRASA: Nowy Jork, USA (JFK) - Warszawa, Polska (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult			Klasa podróży: Economy Class (Y)	
Linie lotnicze, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
AIR CANADA AC 2409	16:00 20.07.2023 (czwartek)	Nowy Jork, USA (JFK) Terminal 8	06:10 21.07.2023 (piątek)	Warszawa, Polska (WAW) Terminal 1
<b>Uwaga:</b> Na trasie: Nowy Jork - Warszawa różnica czasu wynosi 5 godzin				

## Bilet internetowy z rezerwacją miejsca

<b>Przewoźnik</b> PKP Intercity Spółka Akcyjna 		Bilet internetowy z rezerwacją miejsca  <b>Nabywca: Katarzyna Wiśniewska</b> <b>Nr rezerwacji: NS 8334592120</b>			<b>Sprzedawca</b> TRAVEL Agency Ltd. New York Murray Street 45 Phone 001 917 650 456 34		
<b>Wyjazd w dniu: 21.07.2023</b>					NORMAL: 1 ULG. brak		
<b>Data</b>	<b>Godzina</b>	<b>OD/VON/DE</b>	<b>DO/NACH/A</b>	<b>Data</b>	<b>Godzina</b>	<b>KL/CL</b>	
21.07.2023	16:30	Warszawa Centralna	Sopot	21.07.2023	19:17	1	
POC. EIP 3506 WAGON 4 M. DO SIEDZENIA 026 / OKNO				<b>Przewoźnik: PKP IC</b>  Przejazd (wraz z rezerwacją miejsca)			<b>210,00 PLN</b>
Ważny w pociągu EIP				<b>Do zapłaty</b>		<b>210,00 PLN</b>	
Nr biletu: IC97079107				UWAGI			

### Rozmieszczenie miejsc w samolocie



- klasa business
- klasa ekonomiczna
- wyjście awaryjne

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.**

**Ocenie podlegać będzie 5 rezultatów:**

- zestawienie kosztów podróży na trasie Nowy Jork - Warszawa - Sopot
- Karta pokładowa na przelot z Nowego Jorku do Warszawy
- Etykieta bagażu rejestrowanego na trasie Nowy Jork - Warszawa
- wykaz przedmiotów w bagażu kabinowym pasażera
- słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażera

## Zestawienie kosztów podróży na trasie Nowy Jork - Warszawa - Sopot

### Ceny biletów i czas lotu na trasie Nowy Jork - Warszawa

Przewoźnik	Cena biletu [PLN]	Opłata dodatkowa [PLN]	Cena biletu z opłatą dodatkową [PLN]	Czas lotu na trasie Nowy Jork - Warszawa
LUFTHANSA				..... godz. .... min
PLL LOT				..... godz. .... min
AIR CANADA				..... godz. .... min

### Wybór przewoźnika na trasie Nowy Jork - Warszawa spełniającego oczekiwania klienta

<b>Przewoźnik</b>	.....
<b>Czas lotu na trasie Nowy Jork - Warszawa</b>	..... godzin ..... minut
<b>Cena biletu z opłatą dodatkową</b>	.....[PLN]


### Koszty podróży na trasie Nowy Jork - Warszawa - Sopot

Cena biletu lotniczego z opłatą dodatkową [PLN]	Cena biletu kolejowego [PLN]	Całkowity koszt podróży [PLN]
.....	.....	.....

### Karta pokładowa na przelot z Nowego Jorku do Warszawy

<b>Boarding Pass/ Karta pokładowa</b>			<b>Boarding Pass/ Karta pokładowa</b>				
							
NAME:			NAME:				
SEAT No:			FROM:				
FROM:			TO:				
FLIGHT No:	DATE:	TIME:	CARRIER:	FLIGHT No:	CLASS:	DATE:	TIME:
TO:			GATE:	BOARDING TIME:		SEAT No:	
			PCS:			WT:	
CBE 03495			CBE 03495				

**Etykieta bagażu rejestrowanego na trasie Nowy Jork – Warszawa**

	
Imię i nazwisko pasażera	
Data wylotu	
Godzina wylotu	
Nr lotu	
Nazwa przewoźnika	
Kod portu wylotu	
Kod portu docelowego	
Waga bagażu [kg]	

**Wykaz przedmiotów w bagażu kabinowym pasażera**

<b>Lp.</b>	<b>Przedmioty w bagażu kabinowym</b>	<b>Dozwolone TAK / NIE</b>
1.	Tabliczka czekolady	
2.	Nożyczki o długości ostrza 8 cm	
3.	Przewodnik książkowy	
4.	Aparat fotograficzny	
5.	Zupka w proszku	
6.	Woda niegazowana o pojemności 0,5 l	
7.	Gaz pieprzowy o pojemności 30 ml	
8.	Perfumy o pojemności 30 ml	
9.	Suszarka do włosów	
10.	Szampon o pojemności 150 ml	

### Słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażera

Lp.	Zwroty w języku polskim	Zwroty przetłumaczone na język angielski
1.	Pasażer	
2.	Opłata promocyjna	
3.	Czas przesiadki	
4.	Całkowita (łącznie) kwota do zapłaty	
Lp.	Zwroty w języku angielskim	Zwroty przetłumaczone na język polski
1.	Aircraft type	
2.	Before departure	
3.	Child	
4.	Cancelled flight	

