

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**
Symbol 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.02-01-25.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2025

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 10 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 wliczany 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

Pan Tomasz Paczkowski, pracujący w Szwajcarii, zamierza jak najtaniej odbyć podróż z Zurychu do Bydgoszczy w dniu 20 lipca 2025 r.

Pan Tomasz zgłosił się do biura obsługi podróżnych w Zurychu z prośbą o przedstawienie ofert przewoźników lotniczych na trasie Zurych – Warszawa. Oczekuje, ze strony biura, że ostateczna cena biletu lotniczego nie przekroczy 1 200,00 PLN. Z Warszawy do Bydgoszczy pan Paczkowski będzie podróżował pociągiem drugiej klasy.

Z dworca kolejowego Warszawa Centralna do stacji Bydgoszcz Główna pasażer zamierza wyjechać najwcześniej po upływie 2 godzin od planowej godziny przylotu do Warszawy. Pan Tomasz chciałby jednak by w Bydgoszczy być przed godziną 22:00.

W dniu wylotu do Warszawy pan Paczkowski przybył na lotnisko w Zurychu z bagażem rejestrowanym o masie 25 kg i bagażem kabinowym o masie 5 kg. Dokonał odprawy check – in, wybierając miejsce przy oknie. Następnie udał się do wyjścia nr 10, wskazanego na tablicy lotów, które zostało otwarte na godzinę przed rozkładowym czasem wylotu.

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

Na podstawie *Ofert przewozowych wybranych przewoźników lotniczych* dokonaj wyboru przewoźnika lotniczego na trasie Zurych – Warszawa spełniającego oczekiwania podróżnego.

Korzystając z *Rozkładu jazdy, odległości oraz cen bazowych biletów jednorazowych w pociągach Twoje Linie Kolejowe i InterCity* dokonaj wyboru przewoźnika kolejowego na trasie Warszawa Centralna – Bydgoszcz Główna spełniającego oczekiwania podróżnego.

Na podstawie wybranej oferty przewoźnika lotniczego, *Rozmieszczenia miejsc w samolocie* oraz danych zawartych w zadaniu wypełnij Kartę pokładową na trasie Zurych – Warszawa dla pana Paczkowskiego.

Korzystając z wybranej oferty przewoźnika lotniczego i danych zawartych w zadaniu wypełnij Etykietę bagażu rejestrowanego na trasie Zurych - Warszawa.


Na podstawie informacji o *Zawartości bagażu kabinowego pasażera* oraz danych zawartych w zadaniu wypełnij Kartę kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego.

Przetłumacz zwroty podane w Słowniczku zwrotów stosowane w obsłudze pasażerów.


Wszystkie informacje niezbędne do rozwiązania zadania oraz druki i formularze do wypełnienia podlegające ocenie znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Oferty przewozowe wybranych przewoźników lotniczych


Oferta 1. SWISS

TRASA: Zurych (ZRH) - Warszawa (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/Adult			<i>Lot: bezpośredni</i>	
Linia lotnicza, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
 SWISS LX 2372	12:05 20.07.2025	Zurych - ZRH Szwajcaria	13:55 20.07.2025	Warszawa - WAW Polska
Cena biletu				
Economy Light (Y)			Economy Standard (E)	
215,50 CHF			339,95 CHF	
Opłaty za bagaż				
podręczny do 6 kg			podręczny do 8 kg	
5,00 CHF			0,00 CHF	
rejestrowany do 26 kg			rejestrowany do 28 kg	
20,00 CHF			10,00 CHF	
Frank szwajcarski CHF – kurs 4,50 PLN				



Oferta 2. LOT

TRASA: Zurych (ZRH) - Warszawa (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/Adult			<i>Lot: bezpośredni</i>	
Linia lotnicza, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
 LOT LO 7424	10:25 20.07.2025	Zurych - ZRH Szwajcaria	12:20 20.07.2025	Warszawa - WAW Polska
Cena biletu				
Economy Light (Y)			Economy Standard (E)	
268,90 CHF			339,15 CHF	
Opłaty za bagaż				
podręczny do 6 kg			podręczny do 8 kg	
0,00 CHF			0,00 CHF	
rejestrowany do 26 kg			rejestrowany do 28 kg	
15,00 CHF			0,00 CHF	
Frank szwajcarski CHF – kurs 4,50 PLN				

Oferta 3. WIZZ

TRASA: Zurych (ZRH) - Warszawa (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/Adult			Lot: bezpośredni	
Linia lotnicza, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
 WIZZ W6 1364	19:50 20.07.2025	Zurych - ZRH Szwajcaria	21:40 20.07.2025	Warszawa - WAW Polska
Cena biletu				
Economy Light (Y)			Economy Standard (E)	
315,20 CHF			335,00 CHF	
Opłaty za bagaż				
podręczny do 6 kg			podręczny do 8 kg	
0,00 CHF			0,00 CHF	
rejestrowany do 26 kg			rejestrowany do 28 kg	
22,50 CHF			0,00 CHF	
Frank szwajcarski CHF – kurs 4,50 PLN				

**Rozkład jazdy, odległości oraz ceny bazowe biletów jednorazowych
w pociągach Twoje Linie Kolejowe i InterCity**

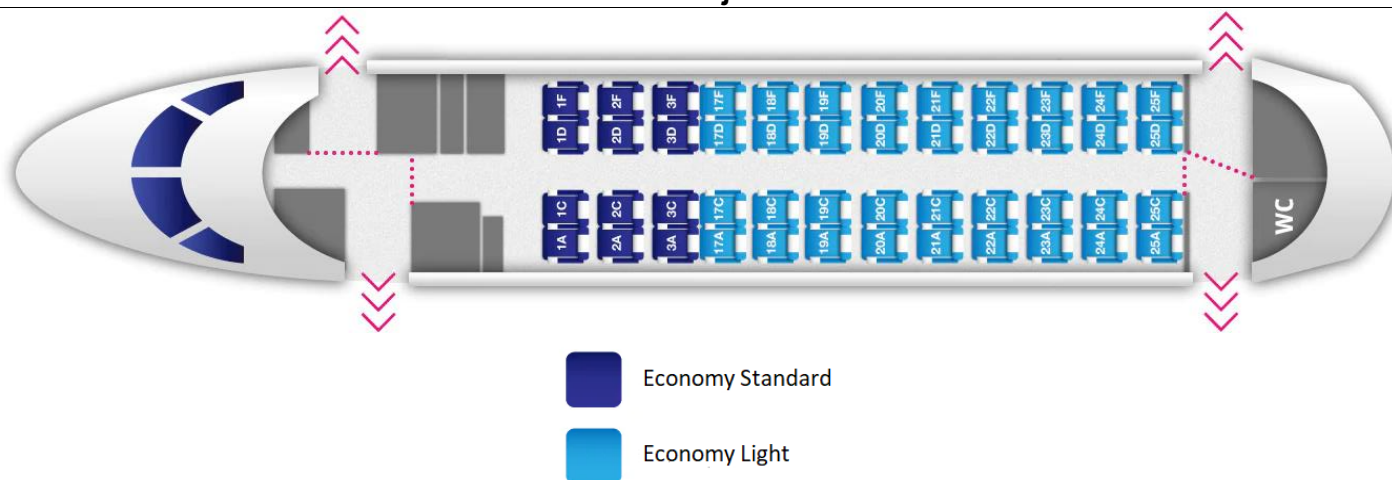
Rozkład jazdy				
		Odjazdy/Departures Warszawa Centralna		 <small>PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.</small>
godzina odjazdu departure time	peron tor platform track	pociąg train	godziny przyjazdów do stacji pośrednich arrivals at intermediate stops	godzina przyjazdu do stacji docelowej arrival at destination (station)
15:35	I 2	IC 39715 Zamoyski	Warszawa Zachodnia 15:40, Sochaczew 16:07, Łowicz Główny 16:43, Kutno 17:03, Włocławek 17:32, Aleksandrów Kujawski 17:59, Toruń Główny 18:14, Solec Kujawski 18:34, Bydgoszcz Wschód 18:45, Bydgoszcz Leśna 18:50, Bydgoszcz Główna 18:55, Piła Główna 19:44, Białogard 20:16	Kołobrzeg 21:15
16:35	I 2	IC 85917 Rejewski	Łława 18:32, Toruń Miasto 19:35, Toruń Główny 19:40, Solec Kujawski 19:54, Bydgoszcz Wschód 20:01, Bydgoszcz Główna 20:05, Nakło nad Not. 20:35,	Piła Główna 21:29
19:35	II 4	TLK 25364 Moniuszko	Warszawa Zachodnia 19:40, Sochaczew 20:07, Łowicz Główny 20:33, Kutno 20:53, Włocławek 21:22, Aleksandrów Kujawski 21:49, Toruń Główny 22:05, Solec Kujawski 22:25, Bydgoszcz Wschód 22:36, Bydgoszcz Leśna 22:41,	Bydgoszcz Główna 22:46

Odległość na trasie Warszawa Centralna – Bydgoszcz Główna	
Pociąg	Odległość [km]
IC 39715 Zamoyski	285
IC 85917 Rejewski	250
TLK 25364 Moniuszko	285

Ceny bazowe biletów jednorazowych w pociągach Twoje Linie Kolejowe i InterCity

odległość w kilometrach	cena bazowa brutto (zawiera 8% VAT)	
	klasa 2	klasa 1
166–170	50,00	66,00
171–175	51,00	67,00
176–180	52,00	68,00
181–185	53,00	70,00
186–190	54,00	71,00
191–195	55,00	72,00
196–200	57,00	73,00
201–210	58,00	76,00
211–220	59,00	77,00
221–230	60,00	78,00
231–240	61,00	80,00
241–250	62,00	81,00
251–260	63,00	82,00
261–270	64,00	85,00
271–280	66,00	86,00
281–290	67,00	87,00
291–300	68,00	88,00

Rozmieszczenie miejsc w samolocie



Zawartość bagażu kabinowego pasażera




Kubek termiczny o pojemności 500 ml z gorącą kawą	Ładowarka do laptopa
Perfumy w aerozolu w opakowaniu o pojemności 75 ml	Śrubokręt
Laptop	Nożyczki o długości ostrza 7 cm
Słuchawki bezprzewodowe	Golarka elektryczna
Żel do dezynfekcji rąk o pojemności 150 ml	Korkociąg

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- zestawienie kosztów podróży oraz wybór przewoźnika lotniczego na trasie Zurych - Warszawa,
- zestawienie połączeń kolejowych i wybór pociągu na trasie Warszawa Centralna – Bydgoszcz Główna,
- karta pokładowa na trasie Zurych - Warszawa,
- etykieta bagażu rejestrowanego na trasie Zurych - Warszawa,
- karta kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego,
- słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażerów.

ZESTAWIENIE KOSZTÓW PODRÓŻY ORAZ WYBÓR PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO NA TRASIE ZURYCH – WARSZAWA

Przewoźnik, nr lotu	Klasa podróży	Cena biletu [CHF]	Opłaty za bagaż rejestrowany i podręczny [CHF]	Całkowity koszt przelotu [CHF]	Całkowity koszt przelotu [PLN]
 SWISS LX 2372	Economy Light (Y)				
	Economy Standard (E)				
 LOT LO 7424	Economy Light (Y)				
	Economy Standard (E)				
 WIZZ W6 1364	Economy Light (Y)				
	Economy Standard (E)				
Przewoźnik lotniczy spełniający oczekiwania podróżnego, nr lotu					

**ZESTAWIENIE POŁĄCZEŃ KOLEJOWYCH I WYBÓR POCIĄGU NA TRASIE
WARSZAWA CENTRALNA – BYDGOSZCZ GŁÓWNA**

Nazwa pociągu	Numer pociągu	Godzina odjazdu	Godzina przyjazdu	Odległość [km]	Czas podróży [h i min]	Cena biletu za przejazd [PLN]
<i>Zamoyski</i>h.....min
<i>Rejewski</i>h.....min
<i>Moniuszko</i>h.....min

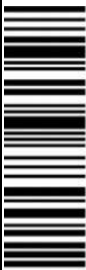
Nazwa pociągu spełniającego oczekiwania podróżnego

Numer pociągu spełniającego oczekiwania podróżnego

KARTA POKŁADOWA NA TRASIE ZURYCH – WARSZAWA

Boarding Pass/ Karta pokładowa			Boarding Pass/ Karta pokładowa				
							
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:	
No TKT 1234569632			No TKT 1234569632				

ETYKIETA BAGAŻU REJESTROWANEGO NA TRASIE ZURYCH – WARSZAWA

	Imię i nazwisko pasażera	Data wylotu	Godzina wylotu	Nr lotu	Nazwa przewoźnika	Kod portu wylotu	Kod portu docelowego	Masa bagażu

KARTA KONTROLI BEZPIECZEŃSTWA BAGAŻU KABINOWEGO

Masa bagażu kabinowego [kg].....
Przedmioty, które należy usunąć z bagażu kabinowego:

SŁOWNICZEK ZWROTÓW STOSOWANYCH W OBSŁUDZE PASAŻERÓW

Lp.	Zwroty w języku polskim	Zwroty przetłumaczone na język angielski
1.	Stanowisko odprawy	
2.	Przewoźnik lotniczy	
3.	Proszę przejść przez kontrolę paszportową	
4.	Lot do Paryża jest odwołany	
5.	Proszę zapiąć pasy bezpieczeństwa	
Lp.	Zwroty w języku angielskim	Zwroty przetłumaczone na język polski
1.	Arrivals	
2.	Cabin crew	
3.	Try to check-in online	
4.	Label of baggage registered	
5.	Timetable	