

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa bezpośrednia pasażerów przed podróżą w przewozach lotniczych,
morskich i lądowych**

Oznaczenie kwalifikacji: **A.75**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

A.75-01-21.06-SG

Czas trwania egzaminu: **120 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2021

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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 14 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

Mieszkający w Szydłowcu i studiujący w Warszawie 24-letni student John Brown zaplanował podróż samolotem z Warszawy do Barcelony. Podróżny planuje wylecieć 11 września 2021 r. i wrócić 13 września 2021 r. Do Warszawy John Brown dojedzie z Szydłowca pociągiem w wagonie drugiej klasy. W Warszawie przed udaniem się na lotnisko podróżny chciałby spotkać się ze znajomym na Dworcu Wschodnim w Warszawie, na co planuje przeznaczyć 1 godzinę.

Na lot do Barcelony pan Brown chciałby zabrać ze sobą bagaż rejestrowany o masie 21 kg oraz bagaż podręczny o masie 4 kg i wymiarach: 50 cm x 30 cm x 20 cm. Wcześniej zakupił bilet lotniczy w klasie ekonomicznej (Y) w taryfie Standard. Odprawa będzie odbywała się zgodnie z informacjami przekazanymi mu drogą elektroniczną przez PLL LOT. Student będzie miał przy sobie legitymację studencką i ważny paszport. Będzie korzystać z udogodnień związanych z wybraną taryfą.

Po powrocie z Barcelony student planuje udać się w podróż na tunezyjską wyspę Dżerba lecąc z Warszawy 17 września 2021 r. i wrócić do Warszawy 29 września 2021 r. Do Tunezji zabierze ze sobą bagaż rejestrowany o masie 29 kg oraz podręczny o masie 7 kg i wymiarach: 50 cm x 30 cm x 20 cm. Ma możliwość wyboru między dwoma połączeniami na trasie Warszawa – Dżerba (połączenie A lub B) i trzema (połączenie 1 lub 2 lub 3) na trasie powrotnej w dowolnej kombinacji.

Wykonaj czynności związane z obsługą i odprawą pasażera, które obejmują:

1. wypełnienie biletu kolejowego dla studenta na podróż pociągiem z Szydłowca do Warszawy Wschodniej (przy wyborze biletu należy uwzględnić czas przeznaczony na spotkanie ze znajomym, trwający godzinę dojazd z dworca na lotnisko i czas na odprawę lotniskową, istotny jest także jak najkrótszy czas oczekiwania na lot w porcie lotniczym);
2. wypełnienie karty pokładowej na lot pasażera Johna Brown'a z Warszawy do Barcelony;
3. wypełnienie zestawienia lotów docelowych i powrotnych na trasie Warszawa – Dżerba – Warszawa z podsumowaniem kosztów dla wszystkich możliwych wariantów podróży;
4. wypełnienie zestawienia czasów i kosztów podróży na trasie Warszawa – Dżerba – Warszawa oraz wskazanie najtańszego i najszybszego połączenia na trasie Warszawa – Dżerba – Warszawa;
5. ocenę zawartości bagażu pasażera ze wskazaniem rzeczy dozwolonych i niedozwolonych;
6. tłumaczenie na język angielski informacji dla pasażera dotyczącej odprawy przed planowanym odlotem samolotów linii lotniczej PLL LOT.

Do wykonania zadania wykorzystaj informacje zawarte w zamieszczonej w zadaniu egzaminacyjnym dokumentacji, którą stanowią:

- Rozkład połączeń kolejowych na trasie Szydłowiec – Warszawa Wschodnia w dniu 11 września 2021 r.,
- Tabela odległości pomiędzy miejscowościami na trasie Szydłowiec - Warszawa Wschodnia,
- Wyciąg z cennika biletów jednorazowych – pociągi TLK IC (klasa 2),
- Wyciąg z cennika biletów jednorazowych – pociągi REGIO (klasa 2),
- Plan podróży na trasie Warszawa – Barcelona – Warszawa i informacje o locie z Warszawy do Barcelony,
- Zestawienia lotów Warszawa – Dżerba – Warszawa,
- Warunki obsługi pasażerów w PLL LOT dotyczące wszystkich połączeń,
- Zasady przewozu bagażu wybranymi liniami lotniczymi,
- Informacja dla pasażera dotycząca odprawy w linii lotniczej PLL LOT.

Rozkład połączeń kolejowych na trasie Szydłowiec – Warszawa Wschodnia w dniu 11 września 2021r.

Przewoźnik i rodzaj pociągu	Trasa z/do	Data	Godzina		Czas podróży
 Przewozy Regionalne Pociąg REGIO	Szydłowiec	11.09.2021	odjazdu	przyjazdu	3 h 25 min
	Warszawa Wschodnia		07:05	10:30	
Informacje dodatkowe dotyczące podróży: pociąg bez klasy pierwszej, dopłata za rezerwację internetową – 3 zł					
 Pociąg TLK 16102 Hubal	Szydłowiec	11.09.2021	10:34	13:50	3 h 16 min
Informacje dodatkowe dotyczące podróży: klasa pierwsza i druga, pociąg z obowiązkową rezerwacją miejsc (wolne miejsca na dany termin w wagonie 532: miejsce 051, 043, 049), dopłata za miejscówkę – 13 zł od osoby					

Tabela odległości pomiędzy miejscowościami na trasie Szydłowiec – Warszawa Wschodnia

MIEJSCOWOŚCI	ODLEGŁOŚĆ W KM
Szydłowiec - Jastrząb	10
Jastrząb - Ruda Wielka	17
Ruda Wielka - Radom Południowy	15
Radom Południowy - Radom	14
Radom - Piaseczno	31
Piaseczno - Lesiów	12
Lesiów - Warszawa Centralna	16
Warszawa Centralna - Warszawa Wschodnia	5

Wyciąg z cennika biletów jednorazowych na pociągi TLK IC (klasa 2)

za odległość	normalne (ceny bazowe)	ceny brutto (zawierają 8% VAT)					
		z ulgą					
		33%	37%	50%	51%	78%	95%
w km	w złotych						
41 – 45	15,00	10,05	9,45	7,50	7,35	3,30	0,75
46 – 50	17,00	11,39	10,71	8,50	8,33	3,74	0,85
51 – 55	18,00	12,06	11,34	9,00	8,82	3,96	0,90
56 – 60	20,00	13,40	12,60	10,00	9,80	4,40	1,00
61 – 65	21,00	14,07	13,23	10,50	10,29	4,62	1,05
66 – 70	22,00	14,74	13,86	11,00	10,78	4,84	1,10
71 – 75	23,00	15,41	14,49	11,50	11,27	5,06	1,15
76 – 80	24,00	16,08	15,12	12,00	11,76	5,28	1,20
81 – 85	25,00	16,75	15,75	12,50	12,25	5,50	1,25
86 – 90	26,00	17,42	16,38	13,00	12,74	5,72	1,30
91 – 95	27,00	18,09	17,01	13,50	13,23	5,94	1,35
96 – 100	29,00	19,43	18,27	14,50	14,21	6,38	1,45
101 – 105	30,00	20,10	18,90	15,00	14,70	6,60	1,50
106 – 110	31,00	20,77	19,53	15,50	15,19	6,82	1,55
111 – 115	32,00	21,44	20,16	16,00	15,68	7,04	1,60
116 – 120	33,00	22,11	20,79	16,50	16,17	7,26	1,65
121 – 125	34,00	22,78	21,42	17,00	16,66	7,48	1,70
126 – 130	35,00	23,45	22,05	17,50	17,15	7,70	1,75
131 – 135	36,00	24,12	22,68	18,00	17,64	7,92	1,80
136 – 140	37,00	24,79	23,31	18,50	18,13	8,14	1,85
141 – 145	38,00	25,46	23,94	19,00	18,62	8,36	1,90
146 – 150	40,00	26,80	25,20	20,00	19,60	8,80	2,00
151 – 155	41,00	27,47	25,83	20,50	20,09	9,02	2,05
156 – 160	42,00	28,14	26,46	21,00	20,58	9,24	2,10
161 – 165	43,00	28,81	27,09	21,50	21,07	9,46	2,15
166 – 170	44,00	29,48	27,72	22,00	21,56	9,68	2,20
171 – 175	45,00	30,15	28,35	22,50	22,05	9,90	2,25
176 – 180	46,00	30,82	28,98	23,00	22,54	10,12	2,30

Wyciąg z cennika biletów jednorazowych na pociągi REGIO (klasa 2)

za odległość	normalne (ceny bazowe)	ceny brutto (zawierają 8% VAT)					
		z ulgą					
		33%	37%	50%	51%	78%	95%
w km	w złotych						
41 – 47	11,70	7,84	7,37	5,85	5,73	2,57	0,58
48 – 53	13,50	9,04	8,50	6,75	6,61	2,97	0,67
54 – 59	14,60	9,78	9,20	7,30	7,15	3,21	0,73
60 – 67	15,60	10,45	9,83	7,80	7,64	3,43	0,78
68 – 73	16,10	10,79	10,14	8,05	7,89	3,54	0,80
74 – 80	17,10	11,46	10,77	8,55	8,38	3,76	0,85
81 – 90	18,60	12,46	11,72	9,30	9,11	4,09	0,93
91 – 100	19,80	13,27	12,47	9,90	9,70	4,36	0,99
101 – 120	22,00	14,74	13,86	11,00	10,78	4,84	1,10
121 – 140	23,60	15,81	14,87	11,80	11,56	5,19	1,18
141 – 160	25,50	17,08	16,06	12,75	12,46	5,61	1,27
161 – 180	27,10	18,16	17,07	13,55	13,28	5,96	1,35

Plan podróży na trasie Warszawa – Barcelona – Warszawa

Wylot 11 września 2021r. Warszawa, Port Lotniczy Chopina (WAW) – Barcelona, Port Lotniczy El Prat (BCN) lot nr LO 8711					
Godzina wylotu	Czas trwania lotu	Godzina przylotu	Czas przesiadki	Przewoźnik	
18:15	3h 15 min	21:30	-	PLL LOT	LO
Wylot 13 września 2021r. Barcelona, Port Lotniczy El Prat (BCN) - Warszawa, Port Lotniczy Chopina (WAW) lot nr LO 8712					
Godzina wylotu	Czas trwania lotu	Godzina przylotu	Czas przesiadki	Przewoźnik	
19:55	3h 05 min	23:00	-	PLL LOT	LO

Informacje o locie z Warszawy do Barcelony

Wylot z	Terminal	Bramka	Nr miejsca	Odprawa kończy się
Warszawa (WAW)	1	3	16 B	20 min przed odlotem
Nr biletu: 080 4632109382				
Cena biletu w obie strony: 1 317 zł				

Zestawienia lotów Warszawa – Dżerba – Warszawa

UWAGA! Loty WAW-DJE można dowolnie łączyć z lotami DJE-WAW z różnych zestawień przy zastosowaniu cen biletów w jedną stronę (OW). Dla podróży WAW-DJE-WAW z tego samego zestawienia stosuje się cenę biletu w obie strony (RT).

Zestawienie A.1.

Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przylotu	Łączny czas podróży	Cena biletu przy podróży	
				OW	RT
WAW-DJE Połączenie A				14 h 15 min.	1 550
PLL LOT LO 381	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 17 września 07:45	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 17 września 09:45			
Tunisair TU 577	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 17 września 16:25	Tunis Port Lotniczy Tunis – Carthage (TUN) 17 września 17:45			
Tunisair TU 299	Tunis Port Lotniczy Tunis – Carthage (TUN) 17 września 20:00	Dżerba Port Lotniczy Dżerba – Dżardzis (DJE) 17 września 21:00			
DJE-WAW Połączenie 1					
Tunisair TU 296	Dżerba Port Lotniczy Dżerba – Dżardzis (DJE) 29 września 06:15	Tunis Port Lotniczy Tunis – Carthage (TUN) 29 września 07:10			
Tunisair TU 578	Tunis Port Lotniczy Tunis – Carthage (TUN) 29 września 12:15	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 29 września 15:40	17 h 00 min.	1 400	
PLL LOT LO 380	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 29 września 20:05	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 29 września 22:15			

Zestawienie A.2.

Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przylotu	Łączny czas podróży	Cena biletu przy podróży	
				OW	RT
WAW – DJE Połączenie A					2 980
PLL LOT LO 381	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 17 września 07:45	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 17 września 09:45	14 h 15 min.	1 550	
Tunisair TU 577	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 17 września 16:25	Tunis Port Lotniczy Tunis – Carthage (TUN) 17 września 17:45			
Tunisair TU 299	Tunis Port Lotniczy Tunis – Carthage (TUN) 17 września 20:00	Dżerba Port Lotniczy Dżerba – Dżardzis (DJE) 17 września 21:00			
DJE-WAW Połączenie 2					
Tunisair TU 294	Dżerba Port Lotniczy Dżerba – Dżardzis (DJE) 29 września 10:00	Tunis Port Lotniczy Tunis – Carthage (TUN) 29 września 10:55	11 h 15 min.	1 700	
Tunisair TU 578	Tunis Port Lotniczy Tunis – Carthage (TUN) 29 września 12:15	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 29 września 15:40			
PLL LOT LO 380	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 29 września 20:05	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 29 września 22:15			

Zestawienie B.3.

Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przylotu	Łączny czas podróży	Cena biletu przy podróży	
				OW	RT
WAW-DJE Połączenie B					
PLL LOT LO 3859	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 17 września 21:05	Wrocław Port Lotniczy Wrocław (WRO) 17 września 22:00	19 h 05 min.	350	550
Air France AF 9810	Wrocław Port Lotniczy Wrocław (WRO) 18 września 06:40	Paryż Charles de Gaulle Airport (CDG) 18 września 09:00		500	900
Tunisair TU 670	Paryż Orly Airport (ORY) 18 września 13:15	Dżerba Port Lotniczy Dżerba – Dżardzis (DJE) 18 września 15:10		300	500
DJE-WAW Połączenie 3					
Tunisair TU 675	Dżerba Port Lotniczy Dżerba – Dżardzis (DJE) 29 września 07:55	Paryż Orly Airport (ORY) 29 września 11:50	11 h 40 min.	300	0
Air France AF 9801	Paryż Charles de Gaulle Airport (CDG) 29 września 15:55	Wrocław Port Lotniczy Wrocław (WRO) 29 września 18:10		650	
PLL LOT LO 3848	Wrocław Port Lotniczy Wrocław (WRO) 29 września 19:40	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 29 września 20:35		250	
Połączenie wymaga zmiany lotniska w Paryżu - koszt przejazdu między lotniskami wynosi 20 € w jedną stronę					
Bilety kupowane osobno na loty każdego przewoźnika – przesiadki na ryzyko pasażera					

Warunki obsługi pasażerów w Polskich Liniach Lotniczych LOT dotyczące wszystkich połączeń

PLL LOT oferuje swoim pasażerom dwie taryfy w klasie ekonomicznej (Y): SAVER i **STANDARD**

Taryfa SAVER	Taryfa STANDARD
- bilet na przelot; - bezpłatną odprawę internetową; - podróż z bagażem podręcznym o maksymalnej masie 8 kg i maksymalnych wymiarach 55x40x23 cm - brak możliwości zwrotu biletu; - możliwość darmowej zmiany rezerwacji.	dodatkowo: - bagaż rejestrowany o maksymalnej masie 23 kg i którego suma wymiarów nie przekracza 158 cm; - bagaż rejestrowany o tych samych parametrach dla niemowlęcia; - wybór miejsca w samolocie.

Zasady przewozu bagażu wybranymi liniami lotniczymi w taryfach podanych w zestawieniach 1-3

Nazwa linii lotniczych	Kraj pochodzenia	Kod IATA	Limit bagażu głównego + podręcznego (w kg)	Catering	Oплата za nadbagaż za każdy odcinek podróży
Air France	Francja	AF	23 + 8	tak	70 €
Tunisair	Tunezja	TU	23 + 8	tak	31 € - loty z Tunezji (w tym krajowe) 50 € – loty do Tunezji
PLL LOT	Polska	LO	23 + 8	nie	45 € – loty krajowe 75 € – loty europejskie

Cena euro do przeliczeń: 1EUR = 4,25zł

Informacja dla pasażera dotycząca odprawy w linii lotniczej PLL LOT


Informacje dotyczące odprawy
W przypadku lotów międzynarodowych zaleca się przybyć na lotnisko na dwie godziny przed planowanym odlotem. W przypadku lotów krajowych ten czas to jedna godzina. Ostateczny czas na zgłoszenie się do odprawy wynosi: - w przypadku lotów krajowych: 45 min przed planowanym odlotem; - w przypadku lotów międzynarodowych: 60 min przed planowanym odlotem. Zgodnie z przepisami lotniczymi pasażerowie są zobowiązani do zasięgnięcia informacji dotyczących dokumentów wymaganych w kraju, do którego się udają. Kontrole paszportowo - wizowe dokonywane są przy odprawie oraz przed wejściem na pokład. Celem kontroli jest powstrzymanie pasażera przed podróżą z nieważną wizą lub paszportem.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- bilet kolejowy na trasie Szydłowiec – Warszawa Wschodnia,
- karta pokładowa na lot pasażera Johna Brown’a z Warszawy do Barcelony,
- zestawienie lotów docelowych i powrotnych na trasie Warszawa – Dżerba – Warszawa,
- zestawienie czasów i kosztów podróży na trasie Warszawa – Dżerba – Warszawa i wskazanie najtańszego i najszybszego połączenia na trasie WAW– DJE–WAW,
- ocena zawartości bagażu pasażera ze wskazaniem rzeczy dozwolonych i niedozwolonych,
- informacja dla pasażera dotycząca odprawy przed odlotem samolotów linii lotniczej PLL LOT w języku angielskim.

Bilet kolejowy na trasie Szydłowiec – Warszawa Wschodnia

PRZEWOŹNIK				NORMAL: ULG.:	
		OD/VON/FROM	⇒	DO/NACH/TO	
					KL/CL
PRZEZ/ÜBER/VIA: Jastrząb, Ruda Wielka, Radom Południowy, Radom, Piaseczno, Lesiów, Warszawa Centralna Wagon: M. do siedzenia: Ważny w pociągu:					
PLN (Przejazd): PLN (Miejscówka): Podróżny: John Brown				KM: PLN (Razem):	

Karta pokładowa na lot pasażera Johna Brown'a z Warszawy do Barcelony

 BOARDING PASS				BOARDING PASS		
Name				Name		
Seat				From		
From		To		To		
Flight no	Class	Date	Dep. Time	Carrier	Flight no	Date
		Term.	Gate	Term.	Gate	Seat
TKT no						

Zestawienie lotów docelowych i powrotnych na trasie Warszawa – Dżerba – Warszawa

Połączenie A na trasie WAW-DJE						
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu
			z	do		
I						
II						
III						
Połączenie B na trasie WAW-DJE						
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu
			z	do		
I						
II						
III						
Połączenie 1 na trasie DJE-WAW						
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu
IV						
V						
VI						
Połączenie 2 na trasie DJE-WAW						
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu
IV						
V						
VI						
Połączenie 3 na trasie DJE-WAW						
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu
IV						
V						
VI						

Zestawienie czasów i kosztów podróży na trasie Warszawa – Dźerba - Warszawa

Wariant podróży	Nr połączenia WAW-DJE	Nr połączenia DJE-WAW	Łączny czas przesiadki w obie strony	Łączny czas podróży z przesiadkami w obie strony	Łączna cena biletu [zł]	Łączne opłaty za bagaż [zł]	Razem do zapłaty za bilet i bagaż [zł]	Dodatkowe koszty [zł]	Łączny koszt całej podróży [zł]
I	A	1	hmin	hmin					
II	A	2	hmin	hmin					
III	A	3	hmin	hmin					
IV	B	1	hmin	hmin					
V	B	2	hmin	hmin					
VI	B	3	hmin	hmin					

Wskazanie najtańszego i najszybszego połączenia na trasie WAW-DJE-WAW

Najtańsze połączenie Warszawa – Dźerba – Warszawa	
Nr Wariantu	Łączny koszt całej podróży [zł]
Najszybsze połączenie Warszawa – Dźerba – Warszawa	
Nr Wariantu	Łączny czas podróży w obie strony
	 h min

Ocena zawartości bagażu pasażera ze wskazaniem rzeczy dozwolonych i niedozwolonych

Lp.	Rzeczy znajdujące się w bagażu podręcznym	Dozwolone (tak/nie)
1	nożyczki o długości ostrza 10cm	
2	farba w aerozolu 250ml	
3	wędka	
4	żel do włosów 100ml	
5	aparat fotograficzny i ładowarka	
6	klucze do samochodu	
7	szczoteczka do zębów	
8	2 czasopisma	
9	laptop	
10	mydło w płynie 50ml	
11	2 kurtki	



Check-in information

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.