CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**
Oznaczenie kwalifikacji: **AU.33**
Numer zadania: **01**
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego* | | | | | | | | | | |

Miejsce na naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **180 minut** AU.33-01-20.01-SG

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

PODSTAWA PROGRAMOWA 2017

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 11 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*

Układ graficzny
© CKE 2019

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie egzaminacyjne

Pan Tomasz Kowalski, pracujący w Rosji, zamierza najtaniej i w jak najkrótszym czasie odbyć podróż z Moskwy do Szczecina w dniu 10 lipca 2020 r.

Zgłosił się do biura obsługi podróżnych w Moskwie z prośbą o przedstawienie ofert przewoźników lotniczych na trasie Moskwa - Warszawa. Oczekuje ze strony biura spełnienia wymagań dotyczących ceny biletu lotniczego i czasu lotu na trasie Moskwa - Warszawa. Ostateczna cena biletu lotniczego nie może przekroczyć 900,00 PLN, a czas lotu nie może być dłuższy niż 2 godziny i 30 minut.

Z Warszawy do Szczecina Pan Kowalski będzie podróżował pociągiem. Z dworca kolejowego Warszawa Centralna może wyjechać do Szczecina Głównego najwcześniej po upływie 2 godzin od planowej godziny przylotu z Moskwy.

Będąc w biurze obsługi podróżnych, klient dokonał również rezerwacji biletów w klasie ekonomicznej na podróż samolotem linii British Airways z Moskwy do Londynu na dzień 2 lipca 2020 r., oraz na podróż powrotną na 5 lipca 2020 r. Podczas dokonywanej rezerwacji wybrał miejsce w samolocie przy oknie, w pierwszym rzędzie klasy ekonomicznej.

W dniu wylotu do Londynu Pan Tomasz Kowalski przybył na lotnisko z bagażem rejestrowanym o wadze 17 kg i bagażem podręcznym o wadze 4 kg. Po odszukaniu stanowiska odprawy linii British Airways dokonał odprawy check-in. Następnie udał się do wejścia nr 07, wskazanego na tablicy lotów, które było otwarte na 1 godzinę przed rozkładowym czasem odlotu.

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

Na podstawie ofert przewoźników dokonaj wyboru przewoźnika lotniczego na trasie Moskwa - Warszawa i kolejowego na trasie Warszawa Centralna - Szczecin Główny, spełniających oczekiwania klienta.

Na podstawie oferty British Airways na trasie Moskwa – Londyn - Moskwa i wyboru przez pasażera miejsca w samolocie, wypełnij *Kartę pokładową* i *Etykietę bagażu rejestrowanego na trasie z Moskwy do Londynu*. 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.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

CENY BILETÓW WYBRANYCH PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH NA TRASIE MOSKWA – WARSZAWA

Przewoźnik	Cena [RUB]	Kurs waluty
AEROFLOT	15 100,00	1 RUB = 0,055 PLN
AIR BALTIC	14 990,00	
LOT	14 890,00	

Podane ceny biletów nie zawierają opłaty transakcyjnej, która dla wszystkich przewoźników jest taka sama i wynosi 1400,00 RUB.

OFERTY PRZEWOZOWE WYBRANYCH PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH
(wszystkie godziny wg czasu lokalnego)

OFERTA 1. AEROFLOT

TRASA: Moskwa (SVO) - Warszawa (WAW)

Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult — ***Lot: bezpośredni***

Moskwa, Rosja (Szeremietiewo, SVO) - Warszawa, Polska (Okęcie, WAW)

Linia lotnicza nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
AEROFLOT SU 2006	07:35 10.07.2020	**Moskwa**, Rosja SVO/Szeremietiewo	08:50 10.07.2020	**Warszawa,** Polska WAW/Chopina (Okęcie)
	Economy Class (Y)			

Na trasie: Moskwa - Warszawa różnica czasu 1 godzina

OFERTA 2. AIR BALTIC

TRASA: Moskwa (SVO) - Warszawa (WAW)

Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult — ***Lot: bezpośredni***

Moskwa, Rosja (Szeremietiewo, SVO) - Warszawa, Polska (Okęcie, WAW)

Linie lotnicze nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
AIR BALTIC BT 7424	12:20 10.07.2020	**Moskwa**, Rosja SVO/Szeremietiewo	14:00 10.07.2020	**Warszawa,** Polska WAW/Chopina (Okęcie)
	Economy Class (Y)			

Na trasie: Moskwa - Warszawa różnica czasu 1 godzina

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

OFERTA 3. LOT

TRASA: Moskwa (SVO) - Warszawa (WAW)				
Rodzaj pasażera: *Dorosły/ Adult*				***Lot: bezpośredni***
Moskwa, Rosja (Szeremietiewo, SVO) - Warszawa, Polska (Okęcie, WAW)				
Linia lotnicza nr lotu	**Godzina, data wylotu**	**Miejsce wylotu**	**Godzina, data przylotu**	**Miejsce przylotu**
LOT **LO 0012**	**13:55** **10.07.2020**	**Moskwa**, Rosja SVO/Szeremietiewo	**15:25** **10.07.2020**	**Warszawa,** Polska WAW/Chopina (Okęcie)
	Economy Class (Y)			
Na trasie: Moskwa-Warszawa różnica czasu 1 godzina				

OFERTY PRZEWOZOWE WYBRANYCH PRZEWOŹNIKÓW KOLEJOWYCH TRASA WARSZAWA CENTRALNA – SZCZECIN GŁÓWNY			
L.p.	**POCIĄG**	**TRASA**	**Odległość [km]**
OFERTA 1.	*TLK Kochanowski*	Warszawa Centralna – Kutno	125
	IC Barbakan	Kutno – Szczecin Główny	431
OFERTA 2.	*TLK Uznam*	Warszawa Centralna – Szczecin Główny	586
OFERTA 3.	*IC Wieniawski*	Warszawa Centralna – Bydgoszcz Główna	350
	TLK Moniuszko	Bydgoszcz Główna – Szczecin Główny	260

TABELA OPŁAT W POCIĄGACH TLK i IC

Opłaty za bilety jednorazowe – Taryfa normalna klasa 2	
Odległość [km]	**Cena brutto [PLN]**
256-260	56,00
261-299	58,00
300-329	60,00
330-360	66,00
361-540	73,00
541-560	74,00
561-580	75,00
581-600	76,00
601-620	77,00

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

ROZKŁADY JAZDY POCIĄGÓW

Odjazdy */Departures*
Warszawa Centralna

PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

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)*
16:43	**I 6**	***SKM – S3 92611***	Warszawa Wschodnia 16:49, Warszawa Praga 16:59, Warszawa Toruńska 17:01, Warszawa Żerań 17:04, Warszawa Płudy 17:07, Warszawa Choszczówka 17:10, Legionowo 17:15, Legionowo Piaski 17:18, Michałów-Reginów 17:29,	**Wieliszew 17:24**
17:45	**I 2**	***TLK 39715 Kochanowski***	Warszawa Zachodnia 17:59, Sochaczew 18:55, Łowicz Główny 19:18, Kutno 19:47, Włocławek 20:32, Aleksandrów Kujawski 20:56, Toruń Główny 21:12, Solec Kujawski 21:32, Bydgoszcz Wschód 21:42, Bydgoszcz Leśna 21:45,	**Bydgoszcz Główna 21:51**
18:01	**I 2**	***IC 85917 Wieniawski***	Iława 19:50, Toruń Miasto 20:12, Toruń Główny 20:21, Solec Kujawski 20:39, Bydgoszcz Wschód 20:50,	**Bydgoszcz Główna 21:01**
19:35	**II 4**	***TLK 25364 Uznam***	Sochaczew 20:09, Kutno 21:03, Gniezno 23:05, Poznań Główny 23:40, Szamotuły 00:05, Krzyż 00:45, Szczecin Główny 02:05, Goleniów 03:01,	**Świnoujście 04:07**

Odjazdy/*Departures*
Kutno

PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

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)*
19:57	**I 1**	***IC Barbakan 25333***	Gniezno 21:45, Poznań Główny 22:17, Wronki 23:03, Krzyż 23:13, Stargard Szczeciński 23:45,	**Szczecin Główny 00:08**

Odjazdy/*Departures*
Bydgoszcz Główna

PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

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)*
21:21	**II 2**	***TLK 46465 Moniuszko***	Nakło 21:41, Piła Główna 22:14, Kalisz 23:05, Stargard Szczeciński 00:10,	**Szczecin Główny 00:31**

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

OFERTA BRITISH AIRWAYS NA TRASIE MOSKWA - LONDYN - MOSKWA

Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult	**Loty bezpośrednie**

Moskwa, Rosja (DME) – Londyn, Wielka Brytania (LHR)

Linia lotnicza, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
BRITISH AIRWAYS **BRITISH AIRWAYS** **BA 232**	**18:10** **02.07.2020**	**Moskwa**, Rosja DME/Domodiedovo	**20:10** **02.07.2020**	**Londyn**, Wielka Brytania LHR/Heathrow Londyn
Samolot: **BOEING 767**				
Klasa ekonomiczna (E)			**Seat No (do ustalenia)**	

Wszystkie godziny wg czasu lokalnego
Na trasie Moskwa - Londyn różnica czasu 2 godziny.

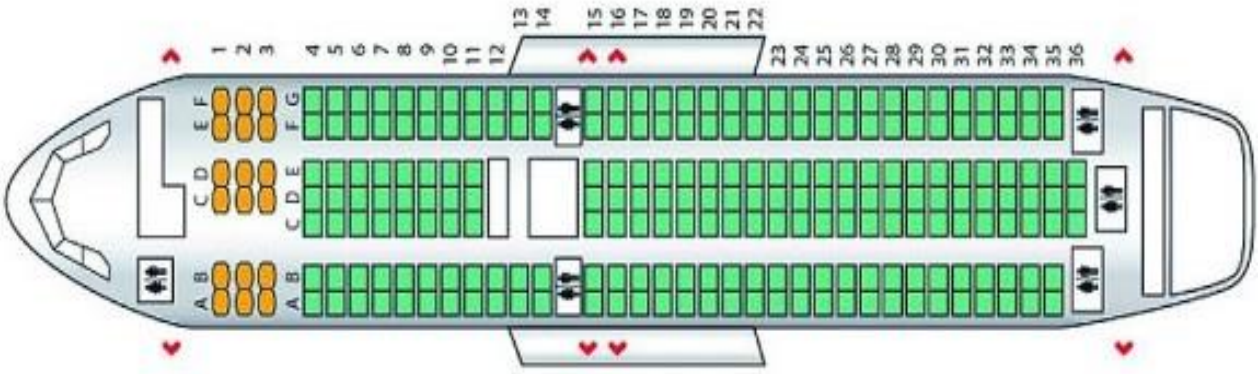
Londyn, Wielka Brytania (LHR) - Moskwa, Rosja (DME)

Linie lotnicze, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
BRITISH AIRWAYS **BRITISH AIRWAYS** **BA 235**	**10:55** **05.07.2020**	**Londyn**, Wielka Brytania LHR/Heathrow Londyn	**16:55** **05.07.2020**	**Moskwa**, Rosja DME/Domodiedovo
Samolot: **AIRBUS INDUSTRIE A321**				
Klasa ekonomiczna (E)			**Seat No: 8A (narzucone)**	

Wszystkie godziny wg czasu lokalnego
Na trasie: Londyn - Moskwa różnica czasu 2 godziny

Cena biletu w obie strony ze wszystkimi opłatami: 2 420,68 PLN

Rozmieszczenie miejsc w samolocie



Klasa ekonomiczna – kolor zielony
Klasa biznesowa - kolor żółty
V– wyjście awaryjne

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

ZAWARTOŚĆ BAGAŻU KABINOWEGO PASAŻERA

Kubek termiczny z gorącą kawą o pojemności 500 ml	E-papieros
Perfumy w aerozolu w opakowaniu 75 ml	Śrubokręt
Laptop	Nożyczki o długości ostrza 7 cm
Termometr medyczny zawierający rtęć	Golarka elektryczna
Mała zapalniczka do papierosów	Powerbank

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 180 minut.
Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- wybór przewoźnika lotniczego na trasie Moskwa - Warszawa,
- wybór przewoźnika kolejowego na trasie Warszawa Centralna - Szczecin Główny,
- karta pokładowa na trasie Moskwa - Londyn,
- etykieta bagażu rejestrowanego na trasie Moskwa - Londyn,
- karta kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego,
- słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażerów.

WYBÓR PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO NA TRASIE MOSKWA - WARSZAWA					
OFERTY PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH NA TRASIE MOSKWA - WARSZAWA					
Przewoźnik	**Cena biletu [RUB]**	**Opłata transakcyjna [RUB]**	**Cena biletu z opłatą transakcyjną [RUB]**	**Cena biletu z opłatą transakcyjną [PLN]**	**Czas lotu do miejsca docelowego [h i min]**
AEROFLOT	…..……..	……..……	……..……..	……..……	…..….h….…..min
AIR BALTIC	…..……..	……..……	……..…….	……..……	…..….h….…..min
LOT	…..……..	……..……	……..……..	……..……	…..….h….…..min

Przewoźnik lotniczy spełniający oczekiwania pasażera ……..….…

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

WYBÓR PRZEWOŹNIKA KOLEJOWEGO						
OFERTY NA TRASIE WARSZAWA CENTRALNA - SZCZECIN GŁÓWNY						
Lp.	**godzina**		**łączna odległość Warszawa Centralna – Szczecin Główny [km]**	**czas przesiadki [min]**	**łączny czas podróży** (z uwzględnieniem czasu na przesiadkę o ile występuje)	**cena biletu za przejazd [PLN]**
	odjazdu z Warszawy Centralnej	**przyjazdu do Szczecina Głównego**				
Oferta 1.	…….	…….	…….	……	…….h……..min	……
Oferta 2.	…….	…….	…….	……	…….h……..min	……
Oferta 3.	…….	…….	…….	……	…….h……..min	……

Numer oferty spełniający oczekiwania podróżnego ……..…

Rodzaj i nazwa pociągu/pociągów …….…….…..…

……...

KARTA POKŁADOWA NA TRASIE MOSKWA - LONDYN

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				

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

ETYKIETA BAGAŻU REJESTROWANEGO NA TRASIE MOSKWA - LONDYN

	Imię i Nazwisko pasażera	Data wylotu	Godzina wylotu	Nr lotu	Nazwa przewoźnika	Kod portu wylotu	Kod portu docelowego	Waga bagażu

KARTA KONTROLI BEZPIECZEŃSTWA BAGAŻU KABINOWEGO

Waga bagażu kabinowego [kg]……
Przedmioty, które należy usunąć z bagażu kabinowego:

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

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 BA 825 do Paryża jest odwołany	
5	Proszę zapiąć pasy bezpieczeństwa	
Lp.	**Zwroty w języku angielskim**	**Zwroty przetłumaczone na język polski**
1	Arrivals	
2	Shuttle bus	
3	Try to check-in online	
4	Label of baggage registered	
5	Long-haul flights	

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

BRUDNOPIS

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl