

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

Symbol kwalifikacji: **KKK.01**

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.

KKK.01-01-24.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2024

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 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

Pracownik międzynarodowej firmy przewozowej, Aleksander Nowak zamierza udać się w podróż służbową, dwutygodniową, samolotem z Gdańska do Nowego Jorku (USA).

Podróżny planuje wylot 15 marca 2024 r. i powrót 29 marca 2024 r. Wcześniej zakupił bilet przez Internet w Polskich Liniach Lotniczych LOT w klasie (Y).

Pan Nowak musi przybyć na lotnisko najpóźniej 2 godziny przed odlotem. Na lot do Nowego Jorku podróżny zabierze ze sobą bagaż kabinowy o masie 6 kg i wymiarach: 40 cm x 28 cm x 17 cm oraz bagaż rejestrowany o masie 25 kg.

Po powrocie z USA podróżny planuje udać się na tygodniowy wypoczynek na Cyprze, polecą z Gdańska 4 kwietnia 2024 r. i wróci do Gdańska 11 kwietnia 2024 r. Na Cypr pan Nowak zabierze ze sobą bagaż podręczny o masie 5 kg i wymiarach 40 cm x 30 cm x 20 cm oraz bagaż rejestrowany o masie 23 kg.

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

1. wypełnienie kart pokładowych na lot pasażera Aleksandra Nowaka z Gdańska do Warszawy i z Warszawy do Nowego Jorku,
2. wypełnienie etykiety bagażu rejestrowanego dla lotu z Gdańska do Nowego Jorku,
3. zestawienie lotów docelowych i powrotnych na trasie Gdańsk - Cypr - Gdańsk z podsumowaniem kosztów,
4. wybór najtańszego połączenia Gdańsk - Cypr – Gdańsk,
5. uzupełnienie słowniczka zwrotów stosowanych w obsłudze pasażera.

Do wykonania zadania wykorzystaj zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym:

- plan podróży Gdańsk - Nowy Jork – Gdańsk,
- informacje o locie z Gdańska do Warszawy,
- informacje o locie z Warszawy do Nowego Jorku,
- zestawienia lotów Gdańsk - Cypr – Gdańsk,
- zasady przewozu bagażu wybranymi liniami lotniczymi.

Plan podróży Gdańsk - Nowy Jork - Gdańsk

Wylot 15 marca 2024 r.				
Gdańsk, Port Lotniczy Gdańsk (GDN) - Warszawa, Port Lotniczy Chopina (WAW)				
Godzina wylotu	Czas trwania lotu	Godzina przylotu	Czas przesiadki	Przewoźnik i nr lotu
09:15	1 h	10:15	2 h 05 min	PLL LOT LO 2367
Wylot 15 marca 2024 r.				
Warszawa, Port Lotniczy Chopina (WAW) - Nowy Jork, Port Lotniczy J.F. Kennedy (JFK)				
Godzina wylotu	Czas trwania lotu	Godzina przylotu	Czas przesiadki	Przewoźnik i nr lotu
12:20	9 h 20 min	15:40	-	American Airlines AA 6758
Wylot 28 marca 2024 r.				
Nowy Jork, Port Lotniczy J.F. Kennedy (JFK) - Warszawa, Port Lotniczy Chopina (WAW)				
Godzina wylotu	Czas trwania lotu	Godzina przylotu	Czas przesiadki	Przewoźnik i nr lotu
17:50	8 h 30 min	08:20	3 h 30 min	American Airlines AA 0945
Wylot 29 marca 2024 r.				
Warszawa, Port Lotniczy Chopina (WAW) - Gdańsk, Port Lotniczy Gdańsk (GDN)				
Godzina wylotu	Czas trwania lotu	Godzina przylotu	Czas przesiadki	Przewoźnik i nr lotu
11:50	1 h	12:50	-	PLL LOT LO 6521

Informacje o locie z Gdańska do Warszawy

Wylot z	Terminal	Bramka	Nr siedzenia	Klasa	Odprawa kończy się
Gdańsk (GDA)	1	3	12C	Y	20 min przed odlotem
Nr biletu: 6739028174632					
Cena biletu w jedną stronę: 470,00 zł					

Informacje o locie z Warszawy do Nowego Jorku

Wylot z	Terminal	Bramka	Nr siedzenia	Klasa	Odprawa kończy się
Warszawa (WAW)	3	2	34B	Y	30 min przed odlotem
Nr biletu: 8302748316235					
Cena biletu w jedną stronę: 4560,00 zł					

Zestawienia lotów Gdańsk - Cypr - Gdańsk

Zestawienie 1 z cenami oferowanymi przez pośrednika *FLYOPEN*

Gdańsk – Cypr				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przylotu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu
PLL LOT LO 4567	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 4 kwietnia 5:25	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 kwietnia 6:25	Czas przesiadki 1) 2 h 05 min 2) 2 h 30 min	490,00 zł
Olympic Air OA 347	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 kwietnia 8:30	Ateny, Port Lotniczy Ateny (ATH) 4 kwietnia 11:35	Łączny czas podróży (uwzględnia zmianę czasu): 9 h 25 min	720,00 zł
Olympic Air OA 897	Ateny, Port Lotniczy Ateny (ATH) 4 kwietnia 14:05	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 4 kwietnia 15:50		480 zł
Cypr – Gdańsk				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przylotu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu
Turkish Airlines TK 4537	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 11 kwietnia 10:30	Ateny, Port Lotniczy Ateny (ATH) 11 kwietnia 11:40	Czas przesiadki: 1) 3 h 50 min 2) 2 h 20 min	500,00 zł
Turkish Airlines TK 7098	Ateny, Port Lotniczy Ateny (ATH) 11 kwietnia 15:30	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 11 kwietnia 16:35	Łączny czas podróży (uwzględnia zmianę czasu): 10 h 25 min	830,00 zł
PLL LOT LO 0283	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 11 kwietnia 18:55	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 4 kwietnia 19:55		485,00 zł

Zestawienie 2 z cenami oferowanymi przez pośrednika *Tanie lotanie*

Gdańsk – Cypr				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przytolu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu
PLL LOT LO 4567	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 4 kwietnia 5:25	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 kwietnia 6:25	Czas przesiadki 1) 3 h 50 min 2) 2 h 20 min	490,00 zł
Turkish Airlines TK 0987	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 kwietnia 10:15	Ankara Port Lotniczy Ankara (ESB) 4 kwietnia 16:20	Łączny czas podróży (uwzględnia zmianę czasu): 16 h 25 min	935,00 zł
Turkish Airlines TK 1435	Ankara Port Lotniczy Ankara (ESB) 4 kwietnia 18:40	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 4 kwietnia 20:50		560,00 zł
Cypr – Gdańsk				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przytolu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu
Turkish Airlines TK 4537	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 11 kwietnia 10:30	Ateny, Port Lotniczy Ateny (ATH) 11 kwietnia 11:40	Czas przesiadki: 1) 3 h 50 min 2) 2 h 20 min	500,00 zł
Turkish Airlines TK 7098	Ateny, Port Lotniczy Ateny (ATH) 11 kwietnia 15:30	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 11 kwietnia 16:35	Łączny czas podróży (uwzględnia zmianę czasu): 10 h 25 min	830,00 zł
PLL LOT LO 0283	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 11 kwietnia 18:55	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 4 kwietnia 19:55		485,00 zł
UWAGA! firma <i>Tanie lotanie</i> oferuje wszystkim swoim klientom następującą promocję: 10% zniżki od łącznej kwoty do zapłaty dla wszystkich lotów powrotnych do Polski na całej trasie (zniżka dotyczy również opłaty za nadbagaż)				

Zestawienie 3 z cenami oferowanymi przez pośrednika *Travel and fly*

Gdańsk – Cypr				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przytolu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu
PLL LOT LO 4567	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 4 kwietnia 5:25	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 kwietnia 6:25	Czas przesiadki 1) 2 h 05 min 2) 2 h 30 min Łączny czas podróży (uwzględnia zmianę czasu): 9 h 25 min	490,00 zł
Olympic Air OA 347	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 kwietnia 8:30	Ateny, Port Lotniczy Ateny (ATH) 4 kwietnia 11:35		720,00 zł
Olympic Air OA 897	Ateny, Port Lotniczy Ateny (ATH) 4 kwietnia 14:05	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 4 kwietnia 15:50		480,00 zł
Cypr – Gdańsk				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przytolu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu
Lufthansa LH 5647	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 11 kwietnia 15:05	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 11 kwietnia 17:10	Czas przesiadki: 3 h 35 min Łączny czas podróży (uwzględnia zmianę czasu): 8 h 10 min	1230,00 zł
Lufthansa LH 6009	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 11 kwietnia 20:45	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 11 kwietnia 22:15		720,00 zł
UWAGA! firma <i>Travel and fly</i> oferuje wszystkim swoim klientom na zakup biletów lotniczych: 15% zniżki w każdą stronę od łącznej kwoty do zapłaty na wszystkich trasach (zniżka dotyczy również opłaty za nadbagaż).				

Zasady przewozu bagażu wybranymi liniami lotniczymi

Nazwa linii lotniczych	Kraj pochodzenia	Kod IATA	Limit bagażu podręcznego [kg]	Limit bagażu rejestrowanego [kg]	Opłata za nadbagaż
Olympic Air	Grecja	OA	12	23	80 € (opłata stała - bez względu na ilość kilogramów)
Turkish Airlines	Turcja	TK	5	20	20 €/kg
American Airlines	USA	AA	7	26	50 €/kg
PLL LOT	Polska	LO	6	18	15 €/kg – loty krajowe 25 €/kg – loty międzynarodowe 35 €/kg – loty międzykontynentalne
Lufthansa	Niemcy	LH	5	21	100 € (opłata stała - bez względu na ilość kilogramów)




Cena euro do przeliczeń: 1 EUR = 4, 10 zł

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.



Ocenię podlegać będzie 5 rezultatów:

- wypełnione karty pokładowe na lot pasażera Aleksandra Nowaka: z Gdańska do Warszawy, z Warszawy do Nowego Jorku,
- wypełniona etykieta bagażu rejestrowanego dla lotu z Gdańska do Nowego Jorku,
- zestawienie lotów docelowych i powrotnych na trasie Gdańsk - Cypr - Gdańsk z podsumowaniem kosztów,
- wybór najtańszego połączenia Gdańsk – Cypr – Gdańsk,
- uzupełniony słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażera.

Karta pokładowa na lot pasażera Aleksandra Nowaka z Gdańska do Warszawy

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

Karta pokładowa na lot pasażera Aleksandra Nowaka z Warszawy do Nowego Jorku

 <p>Boarding pass</p>				 <p>Boarding pass</p>		
Name				Name		
Seat				From		
From		To		To		
Flight no	Class	Date	Dept. Time	Carrier	Flight no	Date
		Term.	Gate	Term.	Gate	Seat
		TKT no				

Etykieta bagażu rejestrowanego dla lotu z Gdańska do Nowego Jorku

	
Name	
Date	
Flight	
Carrier	
To	
Via	

**Zestawienia lotów docelowych i powrotnych na trasie Gdańsk - Cypr - Gdańsk
z podsumowaniem kosztów**

Zestawienie 1 wraz z cenami oferowanymi przez pośrednika *FLYOPEN*

Loty docelowe (kierunek Gdańsk – Cypr)									
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu	Cena biletu za odcinek [zł]	Opłaty za nadbagaż [zł]	Razem do zapłaty [zł]
			z	do					
I									
II									
III									
Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki i z opłatą za nadbagaż [zł]			Kwota przyznanej zniżki [zł]		Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki z opłatą za nadbagaż i z przyznaną zniżką [zł]				
Łączny czas przesiadek						Łączny czas podróży			

Loty powrotne (kierunek Cypr – Gdańsk)									
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu	Cena biletu za odcinek [zł]	Opłaty za nadbagaż [zł]	Razem do zapłaty [zł]
			z	do					
I									
II									
III									
Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki i z opłatą za nadbagaż [zł]			Kwota przyznanej zniżki [zł]		Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki z opłatą za nadbagaż i z przyznaną zniżką [zł]				
Łączny czas przesiadek						Łączny czas podróży			

Zestawienie 2 wraz z cenami oferowanymi przez pośrednika *Tanie lotanie*

Loty docelowe (kierunek Gdańsk – Cypr)									
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu	Cena biletu za odcinek [zł]	Opłaty za nadbagaż [zł]	Razem do zapłaty [zł]
			z	do					
I									
II									
III									
Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki i z opłatą za nadbagaż [zł]			Kwota przyznanej zniżki [zł]		Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki z opłatą za nadbagaż i z przyznaną zniżką [zł]				
Łączny czas przesiadek						Łączny czas podróży			

Loty powrotne (kierunek Cypr – Gdańsk)									
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu	Cena biletu za odcinek [zł]	Opłaty za nadbagaż [zł]	Razem do zapłaty [zł]
			z	do					
I									
II									
III									
Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki i z opłatą za nadbagaż [zł]			Kwota przyznanej zniżki [zł]		Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki z opłatą za nadbagaż i z przyznaną zniżką [zł]				
Łączny czas przesiadek						Łączny czas podróży			

Zestawienie 3 wraz z cenami oferowanymi przez pośrednika *Travel and fly*

Loty docelowe (kierunek Gdańsk – Cypr)									
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu	Cena biletu za odcinek [zł]	Opłaty za nadbagaż [zł]	Razem do zapłaty [zł]
			z	do					
I									
II									
III									
Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki i z opłatą za nadbagaż [zł]			Kwota przyznanej zniżki [zł]		Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki z opłatą za nadbagaż i z przyznaną zniżką [zł]				
Łączny czas przesiadek						Łączny czas podróży			

Loty powrotne (kierunek Cypr – Gdańsk)									
Odcinek podróży	Przewoźnik	Nr rejsu	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu	Cena biletu za odcinek [zł]	Opłaty za nadbagaż [zł]	Razem do zapłaty [zł]
			z	do					
I									
II									
III									
Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki i z opłatą za nadbagaż [zł]			Kwota przyznanej zniżki [zł]		Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki z opłatą za nadbagaż i z przyznaną zniżką [zł]				
Łączny czas przesiadek						Łączny czas podróży			

Wybór najtańszego połączenia na trasie Gdańsk - Cypr - Gdańsk

Wybór najtańszego połączenia Gdańsk - Cypr - Gdańsk			
	Nr zestawienia/ nazwa pośrednika		Cena [zł]
Lot docelowy (kierunek Gdańsk - Cypr)		Lot docelowy (kierunek Gdańsk - Cypr)	
Lot powrotny (kierunek Cypr - Gdańsk)		Lot powrotny (kierunek Cypr - Gdańsk)	
Razem cena [zł]			

Słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażerów

Lp.	Zwroty w języku polskim	Zwroty przetłumaczone na język angielski
1.	Miejsce odbioru bagażu	
2.	Czas wejścia na pokład	
3.	Zapiąć pasy	
4.	Przybyć na lotnisko	
5.	Lot odwołany	
Lp.	Zwroty w języku angielskim	Zwroty przetłumaczone na język polski
1.	Domestic flights	
2.	Invalid passport	
3.	Aviation rules	
4.	Check-in information	
5.	Scheduled departure time	