

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*

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

Numer stanowiska

--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **120** minut

KKK.01-01-26.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2026

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

Instrukcja dla zdającego

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

** w przypadku otrzymania naklejki

Zadanie egzaminacyjne

Pracownik międzynarodowej firmy przewozowej Aleksander Nowak zamierza udać się na tygodniowy wypoczynek na Cyprze. Polecą samolotem z Gdańska 4 sierpnia i wróci do Gdańska 11 sierpnia. Różnica czasu między Warszawą a Larnaką wynosi +1 h.

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) opracowanie zestawienia lotów docelowych i powrotnych na trasie Gdańsk - Cypr - Gdańsk z podsumowaniem kosztów;
- 2) wybór najtańszego połączenia Gdańsk - Cypr - Gdańsk;
- 3) przetłumaczenie zwrotów stosowanych w obsłudze pasażera zamieszczonych w Tabeli 1.

Do wykonania zadania wykorzystaj zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym:

- zestawienie lotów Gdańsk – Cypr – Gdańsk;
- zasady przewozu bagażu wybranymi liniami lotniczymi.

Zestawienia lotów Gdańsk - Cypr - Gdańsk

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

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

Gdańsk – Cypr				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przylotu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu [PLN]
PLL LOT LO 4567	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 4 sierpnia 5:25	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 sierpnia 6:25	Czas przesiadki: 1) 3 h 50 min 2) 2 h 20 min	490,00
Turkish Airlines TK 0987	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 sierpnia 10:15	Ankara Port Lotniczy Ankara (ESB) 4 sierpnia 16:20	Łączny czas podróży (uwzględnia zmianę czasu): 16 h 25 min	935,00
Turkish Airlines TK 1435	Ankara Port Lotniczy Ankara (ESB) 4 sierpnia 18:40	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 4 sierpnia 20:50		560,00
Cypr – Gdańsk				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przylotu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu [PLN]
Turkish Airlines TK 4537	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 11 sierpnia 10:30	Ateny Port Lotniczy Ateny (ATH) 11 sierpnia 11:40	Czas przesiadki: 1) 3 h 50 min 2) 2 h 20 min	500,00
Turkish Airlines TK 7098	Ateny Port Lotniczy Ateny (ATH) 11 sierpnia 15:30	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 11 sierpnia 16:35	Łączny czas podróży (uwzględnia zmianę czasu): 10 h 25 min	830,00
PLL LOT LO 0283	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 11 sierpnia 18:55	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 11 sierpnia 19:55		485,00
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 wraz z cenami oferowanymi przez pośrednika *Travel and fly*

Gdańsk – Cypr				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przylotu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu [PLN]
PLL LOT LO 4567	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 4 sierpnia 5:25	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 sierpnia 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
Olympic Air OA 347	Warszawa Port Lotniczy Chopina (WAW) 4 sierpnia 8:30	Ateny Port Lotniczy Ateny (ATH) 4 sierpnia 11:35		720,00
Olympic Air OA 897	Ateny Port Lotniczy Ateny (ATH) 4 sierpnia 14:05	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 4 sierpnia 15:50		480,00
Cypr – Gdańsk				
Przewoźnik i nr lotu	Miejsce, data i godzina wylotu	Miejsce, data i godzina przylotu	Uwagi dodatkowe	Cena biletu [PLN]
Lufthansa LH 5647	Cypr Port Lotniczy Larnaca (LCA) 11 sierpnia 15:05	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 11 sierpnia 17:10	Czas przesiadki: 3 h 35 min Łączny czas podróży (uwzględnia zmianę czasu): 8 h 10 min	1230,00
Lufthansa LH 6009	Frankfurt nad Menem Frankfurt Airport (FRA) 11 sierpnia 20:45	Gdańsk Port Lotniczy Gdańsk (GDN) 11 sierpnia 22:15		720,00
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 [EUR]
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 PLN

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenie podlegać będą 3 rezultaty:

- zestawienia lotów docelowych i powrotnych na trasie Gdańsk - Cypr - Gdańsk z podsumowaniem kosztów,
- wybrane najtańsze połączenia Gdańsk - Cypr – Gdańsk,
- zwroty, stosowane w obsłudze pasażera, zamieszczone w Tabeli 1. przetłumaczone na język angielski i język polski.

**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 [PLN]	Opłaty za nadbagaż [PLN]	Razem do zapłaty [PLN]
			z	do					
I									
II									
III									
Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki i z opłatą za nadbagaż [PLN]			Kwota przyznanej zniżki [PLN]			Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki z opłatą za nadbagaż i z przyznaną zniżką [PLN]			
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 [PLN]	Opłaty za nadbagaż [PLN]	Razem do zapłaty [PLN]
			z	do					
I									
II									
III									
Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki i z opłatą za nadbagaż [PLN]			Kwota przyznanej zniżki [PLN]			Łącznie do zapłaty za wszystkie odcinki z opłatą za nadbagaż i z przyznaną zniżką [PLN]			
Łączny czas przesiadek						Łączny czas podróży			

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

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

Wybrane najtańsze połączenie na trasie Gdańsk - Cypr - Gdańsk

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

Tabela 1. Zwroty stosowane w obsłudze pasażerów przetłumaczone na język angielski i język polski

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	