

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

Symbol kwalifikacji: **KKK.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.

KKK.02-01-24.01-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. KARTĘ OCENY przełącz zespołowi nadzorującemu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 9 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisz w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. 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

Jesteś członkiem personelu pokładowego podczas lotu samolotem z Warszawy do Madrytu.

Do zakresu Twoich obowiązków należy obsługa pasażerów przed rozpoczęciem podróży i w czasie podróży, obejmująca

- sporządzenie dokumentacji,
- przeprowadzenie instruktażu bezpieczeństwa,
- pokaz pozycji awaryjnych w przypadku lądowania awaryjnego,
- przygotowanie i realizacja zamówień dla 4 pasażerów z uwzględnieniem kalkulacji kosztów.

Dokumentację stanowią druki zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym w części pt.: „**DOKUMENTACJA ZWIĄZANA Z OBSŁUGĄ PASAŻERÓW**”. Wypełnij te druki.

Instruktaż bezpieczeństwa, pokazy oraz przygotowanie zamówień dla pasażerów wykonaj na stanowiskach egzaminacyjnych wyposażonych w niezbędne materiały, przyrządy i urządzenia. Wykorzystaj je stosownie do zakresu wykonywanych zadań, wynikających z poleceń. Wykonanie czynności będzie obserwowane i oceniane.

1. Przygotuj się do obsługi pasażerów. Pamiętaj o właściwym wizerunku podczas obsługi pasażerów.
2. Sporządź dokumentację związaną z obsługą pasażerów lotu z Warszawy do Madrytu:
 - a) zaznacz na rysunku 1 miejsca, na których będą siedzieli czterej pasażerowie, wpisując odpowiednio ich inicjały, karty pokładowe czterech pasażerów są przedstawione w załączniku 1.
 - b) narysuj zieloną kredką najkrótszą drogę, jaką mają pasażerowie ze swojego miejsca siedzenia do najbliższego wyjścia awaryjnego,
 - c) przetłumacz zwroty stosowane w obsłudze pasażerów i wpisz do tabeli 1,
 - d) sporządź kalkulację całkowitych kosztów zamówień pasażerów z uwzględnieniem kosztów zamówień dla każdego z pasażerów i każdego z zamówionych produktów zarówno w złotych, jak i w euro, przeliczając wartości po podanym kursie – wykorzystaj tabelę 2.;
zamówienia pasażerów w języku angielskim są zawarte w załączniku 2., ceny produktów i kursy walut podano w cenniku produktów sprzedawanych na pokładzie samolotu (Załącznik 3.)
3. Przeprowadź dla pasażerów lotu pokaz do instruktażu bezpieczeństwa. Przeczytaj tekst instruktażu bezpieczeństwa (Załącznik 4.) i przygotuj się do przeprowadzenia pokazu. Tekst ten będzie słyszalny w słuchawkach podczas wykonywania pokazu. Pokaz wykonuj w kolejności występujących w instruktażu poleceń.
Słuchawki i sprzęt niezbędny do wykonania pokazu wybierz spośród akcesoriów znajdujących się na oznaczonym stanowisku egzaminacyjnym.

Przed przystąpieniem do wykonania pokazu zgłoś przewodniczącemu ZN gotowość przez podniesienie ręki i po uzyskaniu zgody w obecności egzaminatora przeprowadź pokaz.

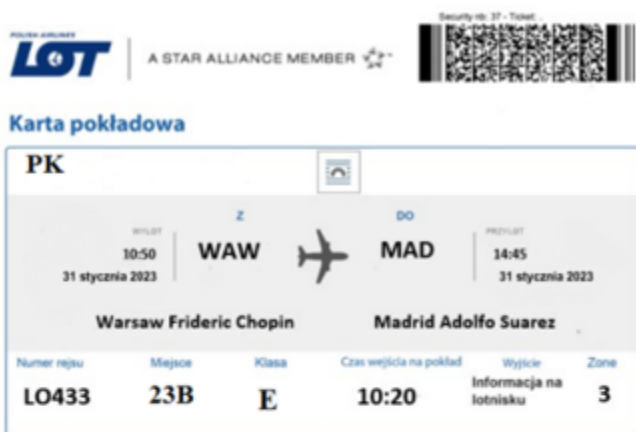
4. Na stanowisku wyposażonym w fotele wykonaj pozycję awaryjną dla osób podróżujących z dzieckiem na kolanach (infants / infant na kolanach osoby dorosłej), wykorzystaj lalkę jako dziecko. Sprzęt niezbędny do wykonania pokazu i lalkę wybierz spośród akcesoriów znajdujących się na oznaczonym stanowisku egzaminacyjnym.

Przed przystąpieniem do wykonania zadania zgłoś przewodniczącemu ZN gotowość przez podniesienie ręki i po uzyskaniu zgody w obecności egzaminatora wykonaj zamówienie.

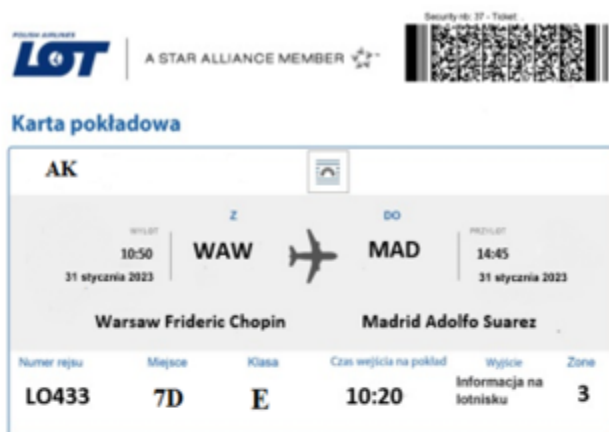
5. Przygotuj zamówienia dla czterech pasażerów - wykorzystaj tace oznaczone inicjałami pasażerów (PK, AK, SW, AN); tacę z zamówieniem dla pasażera o inicjałach AK zanieś na stanowisko z fotelami i pozostaw na siedzeniu, które powinien zająć pasażer zgodnie z kartą pokładową.

Załącznik 1.

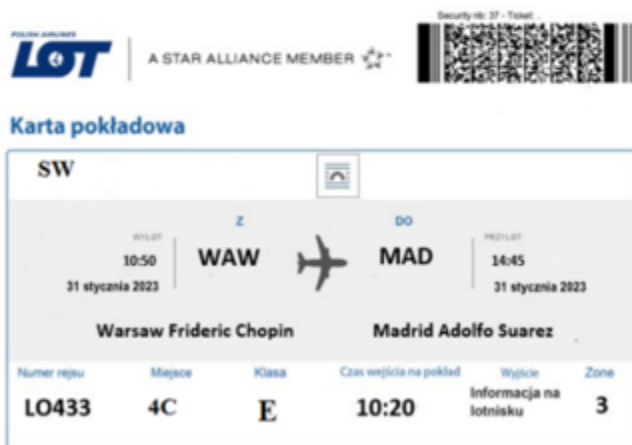
Karty pokładowe pasażerów



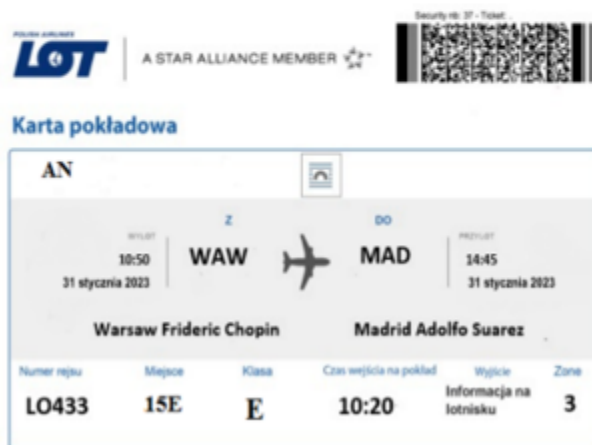
Pasażer Piotr Kowalski (PK)



Pasażer Anna Kwiatkowska (AK)



Pasażer Sławomir Wolski (SW)



Pasażer Agnieszka Nowak (AN)

Załącznik 2.

Zamówienia pasażerów

Passenger PK

> Can I have apple juice and a magazine?

Passenger AK

> I would like to order peanuts and white coffee.

Passenger SW

> A butter croissant and natural yoghurt, please.

Passenger AN

> Can I have a biscuits and Lipton ice tea?

Załącznik 3.

Cennik produktów sprzedawanych na pokładzie samolotu

| Lp. | Products | Cena |
|-----|---------------------------------|-----------|
| 1 | Magazine | 20,50 PLN |
| 2 | Book | 24,00 PLN |
| 3 | Apple juice | 6,00 PLN |
| 4 | Orange juice | 6,00 PLN |
| 5 | Biscuits | 12,00 PLN |
| 6 | Natural yoghurt | 7,50 PLN |
| 7 | Lipton ice tea | 8,00 PLN |
| 8 | Diet cola | 2,00 € |
| 9 | Chocolate bar | 4,00 € |
| 10 | Peanuts | 3,00 € |
| 11 | Butter croissant | 2,50 € |
| 12 | Vegetables sandwich | 4,00 € |
| 13 | Coffee with milk | 2,00 € |
| 14 | White sugar, brown sugar, lemon | free |
| 15 | Tea | 1,50 € |

*Kursy walut: 1 EURO = 4,26 zł [PLN]

Załącznik 4.

Instrukcja bezpieczeństwa

Good morning ladies and gentlemen. My name is Anna. On behalf of your captain and the entire crew, welcome aboard this LOT Polish Airlines flight LO433 to Madrid.

May we have your attention while the cabin crew point out some of the safety features of this *Boeing 737-800* aircraft.

On this aircraft there are 8 emergency exits marked with a red exit sign - two door exits in the front of the cabin, four window exits over the wings, and two door exits in the rear of the cabin.

Take a moment to locate the nearest exit, keeping in mind that it may be located behind you.

If there is a loss of aircraft's electrical power, low level emergency lights will illuminate and guide you to the nearest emergency exit.

Fasten your seat belt by placing the metal fitting into the buckle, and adjust the strap so that it fits low and tight around your hips. To release, lift the face plate of the buckle.

In the event of a sudden loss of cabin pressure individual oxygen masks will automatically drop down from the panel above your head. If this happens, pull one of the masks down to your face and cover your nose and mouth. Slip the elastic band around your head and tighten by pulling the loose ends at each side of the mask. Then, just breathe normally. Oxygen will be flowing into the mask, so don't worry if the bag doesn't inflate. Make sure you put your mask on before helping others and keep it on until a crew member advises you to take it off.

A life vest is located under your seat.

In the unlikely event of landing on water, remove the life vest from its package and slip it over your head. Wrap the straps around your waist, snap the two ends together and tighten, as the crew is demonstrating. Inflate the vest by pulling down on the red tabs. The vest can be manually inflated by blowing into one end of the red tubes, and is equipped with a water-activated locator light. It is important that you do not inflate your life vest inside the aircraft.

Further information may be found on the inflight safety card which is displayed within the area you are seated. Read this card carefully before departure.

Before departure, we are asking you to ensure your seatbelt is securely fastened, your tray table is up and on lock position, arm rests down and window blinds are fully opened.

For take-off and landing laptops need to be switched off and stowed correctly. Any mobile phones or tablets should be put in the flight mode.

Ladies and gentlemen, we would like to thank you for your attention and wish you a pleasant flight.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenię będzie podlegać 6 rezultatów:

- oznaczone miejsca pasażerów w samolocie i narysowane drogi ich ewakuacji do wyjść awaryjnych,
- przetłumaczone zwroty stosowane w obsłudze pasażerów,
- kalkulacja kosztów zamówień pasażerów w złotych i w euro,
- wykonany pokaz do instruktażu bezpieczeństwa,
- wykonana pozycja awaryjna dla osób podróżujących z dzieckiem na kolanach,
- przygotowane zamówienia dla pasażerów

oraz

wykonanie obsługi pasażerów przed rozpoczęciem i w czasie podróży.

Uwaga: Informacje w arkuszu egzaminacyjnym takie jak: daty, godziny, koszty podróży, kursy walut itp. przyjęto w celu przeprowadzenia egzaminu.

Podczas wykonywania zadań postępuj zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy.

Po zakończeniu egzaminu pozostaw arkusz egzaminacyjny na stanowisku. Stanowisko uporządkuj.

DOKUMENTACJA ZWIĄZANA Z OBSŁUGĄ PASAŻERÓW

Zaznacz miejsca na których będą siedzieli czterej pasażerowie, wpisując odpowiednio ich inicjały. Zieloną kredką narysuj najkrótszą drogę z miejsca każdego z pasażerów do wyjść awaryjnych.

Rysunek 1. Rozmieszczenie pasażerów w samolocie i narysowane drogi ich ewakuacji do wyjść awaryjnych

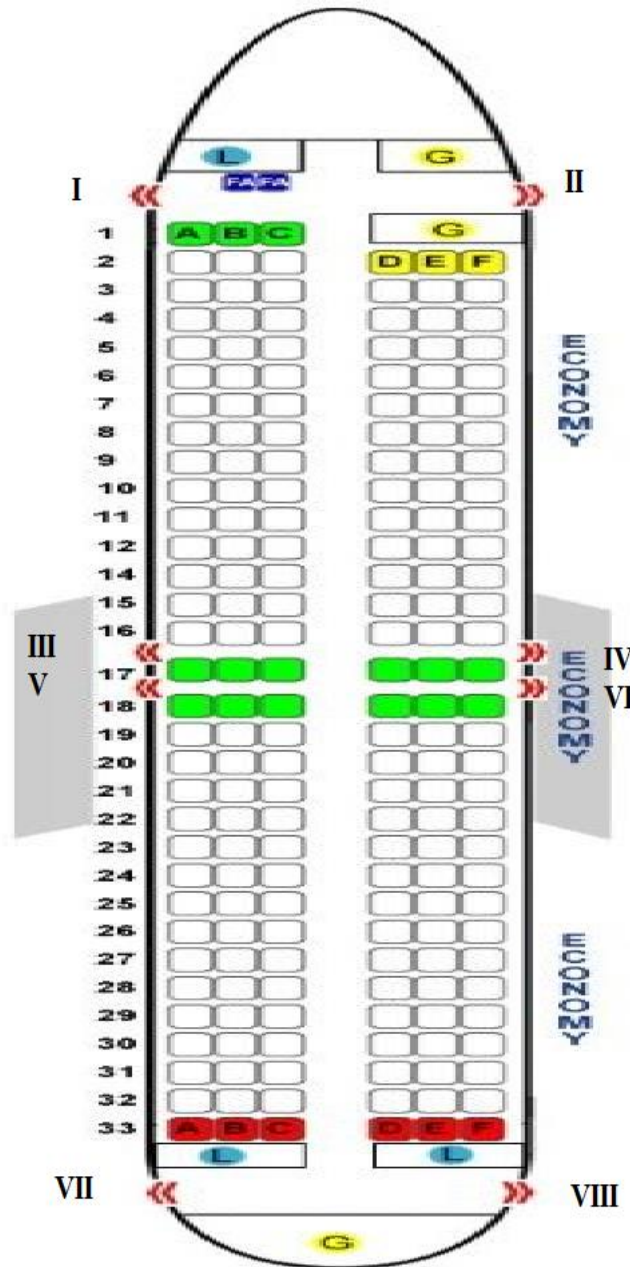


Tabela 1. Zwroty stosowane w obsłudze pasażerów

| Lp. | Zwroty w języku polskim | Zwroty przetłumaczone na język angielski |
|------------|-----------------------------------|---|
| 1. | pozycja awaryjna | |
| 2. | kamizelka ratunkowa | |
| 3. | Witamy na pokładzie. | |
| 4. | Czy Pan czuje się słabo? | |
| 5. | podawać posiłek | |
| Lp. | Zwroty w języku angielskim | Zwroty przetłumaczone na język polski |
| 1. | fold your tray tables | |
| 2. | overhead locker | |
| 3. | Could you sign here? | |
| 4. | artificial respiration | |
| 5. | Are you short of breath? | |

Tabela 2. Kalkulacja kosztów zamówień pasażerów w złotych i euro

| Lp. | Zamówienie | PASAŻER PK | | PASAŻER AK | | PASAŻER SW | | PASAŻER AN | |
|--|------------|---------------|------|------------|------|-------------|------|---------------|------|
| | | zł | euro | zł | euro | zł | euro | zł | euro |
| 1. | | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | | | |
| 4. | | | | | | | | | |
| 5. | | | | | | | | | |
| 6. | | | | | | | | | |
| 7. | | | | | | | | | |
| 8. | | | | | | | | | |
| 9. | | | | | | | | | |
| 10. | | | | | | | | | |
| Koszt zamówienia dla danego pasażera | | | | | | | | | |
| Całkowity koszt zamówień dla czterech pasażerów w | | zł | | | | euro | | | |
| | | | | | | | | | |

Uwaga: Ceny zapisz z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku dla wszystkich zamówień, przeliczając ich wartość odpowiednio z euro na złote i ze złotych na euro