

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**

Oznaczenie kwalifikacji: **SPL.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.

SPL.02-01-21.06-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2021

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 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

Zadanie egzaminacyjne

Pan Tomasz Gajewski mieszkający w Połańcu zwrócił się do Biura Obsługi Podróżnych lotniska im. Jana Pawła II w Krakowie z prośbą o pomoc w organizacji podróży do Durbanu (Republika Południowej Afryki) w okresie od 10 czerwca 2021 do 21 czerwca 2021. Pan Tomasz na lotnisko przyjedzie własnym samochodem osobowym, który na czas pobytu w Republice Południowej Afryki pozostawi na parkingu lotniskowym. Przy wyborze oferty parkingowej pan Tomasz oczekuje najniższej ceny.

Podróżny chciałby skorzystać z prawa pierwszeństwa wejścia na pokład samolotu i dokonać wyboru miejsca przy oknie. Priorytetem przy wyborze oferty przelotu jest najniższa cena, a w drugiej kolejności najkrótszy łączny czas trwania podróży.

W dniu wylotu pasażer przybył na lotnisko na dwie godziny przed planowanym odlotem, odszukał właściwe stanowisko odprawy biletowo-bagażowej, a następnie udał się do wskazanej na tablicy odlotów bramki numer 12, która otwierana jest na 40 minut przed rozkładowym odlotem samolotu. Zgodnie z jego oczekiwaniem przydzielono mu w samolocie miejsce przy oknie 23F.

Sporządź plan przebiegu podróży na trasie Kraków – Durban i Durban – Kraków, korzystając z *ofert przewoźników lotniczych*.

Sporządź zestawienie całkowitych kosztów podróży z uwzględnieniem opłaty za korzystanie z parkingu lotniskowego na podstawie *ofert przewoźników lotniczych* oraz *cennika parkingu lotniskowego w Krakowie dla samochodów osobowych*.

Wypełnij formularz informacji zawartych na lotniczej etykiecie bagażowej przy wylocie z Krakowa na podstawie *ofert przewoźników lotniczych* oraz *informacji o bagażu, z którym podróżuje pan Tomasz Gajewski*

Wypełnij kartę pokładową przelotu na pierwszym odcinku trasy Kraków – Durban na podstawie informacji zawartych w treści zadania oraz *ofert przewoźników lotniczych*.

Przetłumacz wyrażenia stosowane w obsłudze pasażerskiej portu lotniczego oraz wypełnij kartę kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego na podstawie *Informacji o bagażu, z którym podróżuje pan Tomasz Gajewski*.

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

Wszystkie informacje niezbędne do rozwiązania zadania oraz formularze do wypełnienia znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Cennik parkingu lotniskowego w Krakowie dla samochodów osobowych

Czas postoju	Nazwa parkingu	
	Parking wielopoziomowy [PLN]	Parking terenowy [PLN]
Pierwsza godzina	10,00	10,00
Każda następną rozpoczęta godzina	10,00	9,00
Pierwsza doba (powyżej 9 godzin)	100,00	90,00
1 do 2 rozpoczętej doby	120,00	100,00
1 do 3 rozpoczętej doby	140,00	110,00
1 do 4 rozpoczętej doby	160,00	120,00
1 do 5 rozpoczętej doby	180,00	130,00
1 do 6 rozpoczętej doby	200,00	140,00
1 do 7 rozpoczętej doby	210,00	150,00
Każda następną rozpoczęta doba powyżej 7-dni	10,00	10,00

Informacje o bagażu, z którym podróżuje pan Tomasz Gajewski


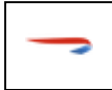
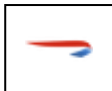
- bagaż rejestrowany - 1 szt. o wadze 18 kg, deklarowana wartość 500,00 PLN

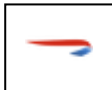

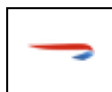
- bagaż kabinowy - 1 szt. o wadze 6 kg, wymiary [cm]: 40 x 20 x 50 (dł. x szer. x wys.), zawartość: pasta do zębów 120 ml, szczoteczka do zębów, żel pod prysznic 150 ml, sok w kartonie 1 litr, opakowanie tabletek przeciwbólowych, perfumy 100 ml, maszynka do golenia z odsłoniętym ostrzem, dwie książki.

Oferty przewoźników lotniczych na trasie Kraków – Durban i Durban – Kraków

OFERTA NR 1


Opłata za przelot w obie strony – klasa ekonomiczna (Y)	Cena (PLN)
Cena podstawowa za osobę	2 189,00
Wybór miejsca w samolocie	315,00
Pierwszeństwo wejścia na pokład	96,00
Bagaż rejestrowany do 20 kg [za szt.]	bezpłatnie 1 szt.
Bagaż podręczny normatywny	bezpłatnie

	British Airways BA8251 2 h 30 min	
14:35 KRK Kraków		16:05 LHR Londyn Heathrow
5 h Na lotnisku długie oczekiwanie		
	British Airways BA5881 11 h	
21:05 LHR Londyn Heathrow		09:05 ⁺¹ JNB Johannesburg OR Tambo
1 h 50 min Oczekiwanie na lotnisku		
	British Airways BA6453 1 h 05 min	
10:55 JNB Johannesburg OR Tambo		12:00 DUR Durban King Shaka International
Przylot: 11 czerwca 2021		

	British Airways BA6442 2 h 10 min	
16:40 DUR Durban King Shaka International		18:50 CPT Kapsztad
2 h 40 min Oczekiwanie na lotnisku		
	British Airways BA5674 12 h	
21:30 CPT Kapsztad		08:30 ⁺¹ LHR Londyn Heathrow
1 h 30 min Oczekiwanie na lotnisku		
	British Airways BA8776 2 h 30 min	
10:00 LHR Londyn Heathrow		13:30 KRK Kraków
Przylot: 21 czerwca 2021		


OFERTA NR 2

Opłata za przelot w obie strony – klasa ekonomiczna (Y)	Cena (PLN)
Cena podstawowa za osobę	2 235,00
Wybór miejsca w samolocie	265,00
Pierwszeństwo wejścia na pokład	100,00
Bagaż rejestrowany do 25 kg [za szt.]	bezpłatnie 1 szt.
Bagaż podręczny normatywny	bezpłatnie


Lufthansa
LH1369
1 h 35 min


18:55
KRK Kraków
20:30
FRA Frankfurt nad Menem

1 h 35 min
Oczekiwanie na lotnisku


Lufthansa
LH572
10 h 25 min


22:05
FRA Frankfurt nad Menem
08:30
JNB Johannesburg OR Tambo

1 h 55 min
Oczekiwanie na lotnisku


Lufthansa
LH247
1 h 10 min


10:25
JNB Johannesburg OR Tambo
11:35
DUR Durban King Shaka International

Przylot: 11 czerwca 2021


Lufthansa
LH268
1 h 05 min


15:45
DUR Durban King Shaka International
16:50
JNB Johannesburg OR Tambo

2 h 10 min
Oczekiwanie na lotnisku


Lufthansa
LH573
10 h 35 min

19:00
JNB Johannesburg OR Tambo
05:35
FRA Frankfurt nad Menem

2 h 55 min
Oczekiwanie na lotnisku

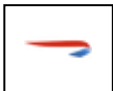



Lufthansa
LH1364
1 h 30 min




08:30
FRA Frankfurt nad Menem
10:00
KRK Kraków

Przylot: 21 czerwca 2021

OFERTA NR 3

Opłata za przelot w obie strony – klasa ekonomiczna (Y)	Cena (PLN)
Cena podstawowa za osobę	2 415,00
Wybór miejsca w samolocie	355,00
Pierwszeństwo wejścia na pokład	130,00
Bagaż rejestrowany do 20 kg [za szt.]	bezpłatnie 1 szt.
Bagaż podręczny normatywny	bezpłatnie

 British Airways BA873 2 h 30 min	12:35 KRK Kraków	14:05 LHR Londyn Heathrow
5 h Długie oczekiwanie na lotnisku		
 British Airways BA55 11 h	19:05 LHR Londyn Heathrow	07:05 ⁺¹ JNB Johannesburg OR Tambo
1 h 50 min Oczekiwanie na lotnisku		
 British Airways BA6203 1 h 05 min	08:55 JNB Johannesburg OR Tambo	10:00 DUR Durban King Shaka International
Przylot: 11 czerwca 2021		

 British Airways BA6312 2 h 10 min	14:40 DUR Durban King Shaka International	16:50 CPT Kapsztad
2 h 40 min Oczekiwanie na lotnisku		
 British Airways BA58 12 h	19:30 CPT Kapsztad	06:30 ⁺¹ LHR Londyn Heathrow
1 h 30 min Oczekiwanie na lotnisku		
 British Airways BA872 2 h 30 min	08:00 LHR Londyn Heathrow	11:30 KRK Kraków
Przylot: 21 czerwca 2021		

Uwaga –dotyczy wszystkich przewoźników: ceny dotyczą przelotu dla jednej osoby dorosłej, wylot w dniu 10 czerwca 2021 r. z Krakowa, w dniu 20 czerwca 2021 r. z Durbanu, dopuszczalne wymiary i waga bagażu podręcznego u wszystkich przewoźników [cm]: 40 x 23 x 55 (dł. x szer. x wys.), maksymalna waga 8 kg.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenię podlegać będzie 6 rezultatów:

- plan przebiegu podróży na trasie Kraków – Durban i Durban – Kraków według ofert przewoźników
- zestawienie całkowitych kosztów podróży oraz wybór oferty przewoźnika
- formularz informacji zawartych na lotniczej etykiecie bagażowej relacji Kraków – Durban
- karta pokładowa przelotu na pierwszym odcinku trasy Kraków – Durban
- tłumaczenie zwrotów stosowanych w obsłudze podróżnych w porcie lotniczym
- karta przebiegu kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego

Plan przebiegu podróży na trasie Kraków – Durban i Durban – Kraków według ofert przewoźników

Kraków – Durban

Nr oferty	Przewoźnik i numery lotów	Lotnisko wylotu: kod, data, godzina	Lotnisko docelowe: kod, data, godzina	Lotniska przesiadkowe: kod	Łączny czas przelotu wraz z przesiadkami [godz. i min]
1.					
2.					
3.					

Durban – Kraków

Nr oferty	Przewoźnik i numery lotów	Lotnisko wylotu: kod, data, godzina	Lotnisko docelowe: kod, data, godzina	Lotniska przesiadkowe: kod	Łączny czas przelotu wraz z przesiadkami [godz. i min]
1.					
2.					
3.					

Zestawienie całkowitych kosztów podróży oraz wybór oferty przewoźnika

Koszty korzystania z parkingu lotniskowego

Nazwa parkingu	Faktyczny czas postoju (liczba rozpoczętych dób)	Cena [PLN]

Koszty przelotu w obie strony

Nr oferty	Łączna cena [PLN]

Łączny czas podróży relacji Kraków – Durban – Kraków

Nr oferty	Łączny czas podróży [godz. i min]

Wybór oferty według preferencji podróżnego

Oferta nr

Całkowite koszty podróży [PLN]

Koszty parkingu + koszty przelotu =

Formularz informacji zawartych na lotniczej etykiecie bagażowej relacji Kraków - Durban

Pasażer (imię i nazwisko)	
Nazwa wybranego przewoźnika	
Numery lotów	
Port wylotu	
Via	
Port docelowy	
Data i godzina wylotu	
Liczba sztuk bagażu rejestrowanego	
Waga bagażu [kg]	
Deklarowana wartość bagażu [PLN]	

Karta pokładowa przelotu na pierwszym odcinku trasy Kraków – Durban

Karta pokładowa / Boarding pass				Karta pokładowa / Boarding pass			
NAME		NAME					
From		From					
To		To					
FLIGHT	DATE	TIME	CARRIER	FLIGHT	CLASS	DATE	TIME
To		Gate		Boarding time			
						Seat No	
051-2448726098		PCS		WT		051-2448726098	

Tłumaczenie zwrotów stosowanych w obsłudze podróżnych w porcie lotniczym

Lp.	Zwroty w języku polskim	Zwroty przetłumaczone na język angielski
1.	Hala przylotów	
2.	Karta pokładowa	
3.	Lot odwołany	
4.	Wypożyczalnia samochodów	
Lp.	Zwroty w języku angielskim	Zwroty przetłumaczone na język polski
1.	Flight timetable	
2.	Security control	
3.	Baggage reclaim	
4.	Unaccompanied minor	

Karta przebiegu kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego

Waga bagażu kabinowego [kg]:	
Wymiary bagażu kabinowego [cm]: długość szerokość wysokość	
Przedmioty, które należy usunąć z bagażu kabinowego:	
Waga dopuszczalna TAK/NIE*	Wymiary dopuszczalne TAK/NIE*

*niepotrzebne skreślić