

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**
Symbol kwalifikacji: **SPL.02**
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

SPL.02-01-26.06-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 13 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

Pani Paulina Orzech wraz z 14-letnią córką oraz psem zaplanowały podróż z Katowic do Paryża. Pani Orzech zgłosiła się do biura podróży, prosząc o przedstawienie wariantów podróży lotniczej i zarezerwowanie biletów dla dwóch osób z Katowic do Paryża na dzień 20.06.2026 r.

Pani Paulina Orzech poprosiła, by łączne koszty przelotu były jak najniższe oraz o pomoc w doborze odpowiedniego transportera do przewozu psa na pokładzie samolotu.

Pani Orzech zamierza zabrać ze sobą jedną sztukę bagażu rejestrowanego o masie 25 kg i wymiarach 85 x 60 x 25 [cm] oraz psa, a córka jedną sztukę bagażu kabinowego o masie 7 kg i jedną sztukę bagażu rejestrowanego o masie 25 kg i wymiarach 75 x 60 x 25 [cm].

W dniu wylotu, na trasie z dworca kolejowego w Katowicach do Portu Lotniczego Katowice – Pyrzowice, będą korzystać z komunikacji autobusowej. Córka pani Orzech jest uczennicą szkoły podstawowej i posiada ważny dokument uprawniający do przejazdu ulgowego.

W porcie lotniczym **podróżne** powinny stawić się 2 godziny przed planowaną godziną wylotu celem dokonania niezbędnych formalności. Do portu lotniczego planują dotrzeć o takiej godzinie, by czas oczekiwania na wylot był jak najkrótszy.

Pani Orzech, dokonując odprawy na lotnisku, poprosiła o miejsce przy oknie za skrzydłami samolotu dla siebie i miejsce obok dla córki, na każdym odcinku podróży.

Wpuszczanie pasażerów na pokład samolotu lecącego do Paryża odbędzie się przez bramkę nr 7 na 35 minut przed planowaną godziną wylotu.

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

Na podstawie przedstawionych *Wariantów podróży lotniczej na trasie Katowice – Paryż* wypełnij Kartę doboru wariantu podróży lotniczej z Katowic do Paryża i dokonaj wyboru wariantu podróży lotniczej zgodnie z oczekiwaniami pani Orzech.

Korzystając z *Informacji dotyczących przewozu zwierzęcia na pokładzie samolotu*, wypełnij Kartę doboru transportera do przewozu psa na pokładzie samolotu i dokonaj wyboru transportera spełniającego wymagania IATA oraz akceptowanego przez przewoźnika, zgodnego z wymiarami i masą psa.

Wypełnij Kartę oceny przewozu bagażu oraz doboru połączenia autobusowego z dworca kolejowego w Katowicach do Portu Lotniczego Katowice – Pyrzowice spełniającego oczekiwania pasażerek, korzystając z treści zadania, wybranego wariantu podróży lotniczej, *Rozkładu jazdy komunikacji autobusowej linii AP na trasie Dworzec Kolejowy Katowice – Port Lotniczy Katowice – Pyrzowice* oraz *zasady przewozu bagażu i zwierząt w komunikacji autobusowej* oraz *Informacji dotyczących bagażu kabinowego córki pani Orzech*.

Na podstawie treści zadania, preferencji podróźnej, *Planu rozmieszczenia miejsc w samolocie* oraz *wybranego wariantu podróży lotniczej* wypełnij Kartę pokładową na lot z Katowic do Warszawy dla pani Pauliny Orzech.

Na podstawie *Informacji dotyczących bagażu kabinowego córki pani Orzech* wypełnij Kartę kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego.

Przetłumacz zwroty zapisane w *Słowniczku zwrotów stosowanych w obsłudze pasażerów*.

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

Warianty podróży lotniczej na trasie Katowice – Paryż

Wariant nr 1

Cena biletu w klasie Economy: 556,00 PLN/osoba

Opłata za przewóz psa na pokładzie samolotu: 169,00 PLN

Opłata za jedną sztukę bagażu rejestrowanego: do 25 kg – 0,00 PLN, powyżej 25 kg – 250,00 PLN

Jednorazowa opłata za wybór miejsca w samolocie: 40,00 PLN /osoba

Katowice [KTW] → Paryż [CDG]

 DATA

czwartek, 20 czerwca

 WYLOT

05:40

Katowice, Port Lotniczy Katowice [KTW]

 PRZYLÓT

06:30

Warszawa, Port Lotniczy Warszawa [WAW]



0:50 h

PRZEWOŹNIK / NR REJSU / TYP

Polskie Linie Lotnicze LOT / LO 3880 / Embraer 175

SAMOLOTU



CZAS NA PRZESIADKĘ

 DATA

czwartek, 20 czerwca

 WYLOT

07:20

Warszawa, Port Lotniczy Warszawa [WAW]

 PRZYLÓT

09:50

Paryż, Port Lotniczy Paryż [CDG]



2:30 h

PRZEWOŹNIK / NR REJSU / TYP

Polskie Linie Lotnicze LOT / LO 331 / Boeing 737 MAX 8

SAMOLOTU

Cena biletu lotniczego dotyczy jednego pasażera (osoby dorosłej), zawiera podatki i opłaty pobierane przez przewoźnika.

Dzieciom i młodzieży w wieku od 2 do 17 lat przysługuje zniżka w wysokości 25% od podstawowej ceny biletu w klasie ekonomicznej.

Wariant nr 2	
Cena biletu w klasie Economy: 456,97 PLN/osoba	
Opłata za przewóz psa na pokładzie samolotu: 169,00 PLN	
Opłata za jedną sztukę bagażu rejestrowanego: do 25 kg – 0,00 PLN, powyżej 25 kg – 250,00 PLN	
Jednorazowa opłata za wybór miejsca w samolocie: 40,00 PLN /osoba	
Katowice [KTW] → Paryż [CDG] 0:50 h DATA czwartek, 20 czerwca WYLOT 14:55 Katowice, Port Lotniczy Katowice [KTW] PRZYLOT 15:45 Warszawa, Port Lotniczy Warszawa [WAW] PRZEWOŹNIK / NR REJSU / TYP Polskie Linie Lotnicze LOT / LO 3884 / Embraer 175 SAMOLOTU CZAS NA PRZESIADKĘ DATA czwartek, 20 czerwca WYLOT 16:25 Warszawa, Port Lotniczy Warszawa [WAW] PRZYLOT 18:50 Paryż, Port Lotniczy Paryż [CDG] PRZEWOŹNIK / NR REJSU / TYP Polskie Linie Lotnicze LOT / LO 335 / Boeing 737-800 SAMOLOTU	
Cena biletu lotniczego dotyczy jednego pasażera (osoby dorosłej), zawiera podatki i opłaty pobierane przez przewoźnika. Dzieciom i młodzieży w wieku od 2 do 17 lat przysługuje zniżka w wysokości 25% od podstawowej ceny biletu w klasie ekonomicznej.	

Wariant nr 3

Cena biletu w klasie Economy: 808,64 PLN/osoba

Opłata za przewóz psa na pokładzie samolotu: 169,00 PLN

Opłata za jedną sztukę bagażu rejestrowanego: do 25 kg – 0,00 PLN, powyżej 25 kg – 250,00 PLN

Jednorazowa opłata za wybór miejsca w samolocie: 40,00 PLN /osoba

Katowice [KTW] → Paryż [CDG]

 DATA

czwartek, 20 czerwca

 WYLOT

18:20

Katowice, Port Lotniczy Katowice [KTW]

 PRZYLÓT

19:10

Warszawa, Port Lotniczy Warszawa [WAW]



0:50 h



PRZEWOŹNIK / NR REJSU / TYP Polskie Linie Lotnicze LOT / LO 3886 / Embraer 175

SAMOŁOTU



CZAS NA PRZESIADKĘ

 DATA

czwartek, 20 czerwca

 WYLOT

20:15

Warszawa, Port Lotniczy Warszawa [WAW]

 PRZYLÓT

22:45

Paryż, Port Lotniczy Paryż [CDG]



2:30 h



PRZEWOŹNIK / NR REJSU / TYP Polskie Linie Lotnicze LOT / LO 333 / Embraer 195

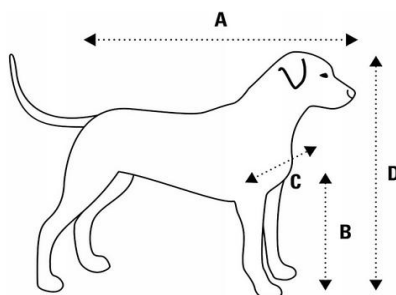
SAMOŁOTU

Cena biletu lotniczego dotyczy jednego pasażera (osoby dorosłej), zawiera podatki i opłaty pobierane przez przewoźnika.

Dzieciom i młodzieży w wieku od 2 do 17 lat przysługuje zniżka w wysokości 25% od podstawowej ceny biletu w klasie ekonomicznej.

Informacje dotyczące przewozu zwierzęcia na pokładzie samolotu

Wymiary i masa psa zabieranego na pokład przez panią Orzech

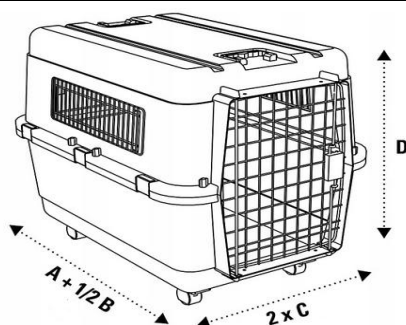


A - długość od czubka nosa do nasady ogona	35 cm
B - wysokość od podłoża do stawu łokciowego	12 cm
C - szerokość całkowita	14 cm
D - wysokość od podłoża do czubka głowy	19 cm
M - masa	5 kg

Dla psa został wydany Paszport dla Zwierzęcia Domowego.

Pies posiada aktualne wymagane szczepienia, kaganiec i jest na smyczy.

Minimalne wymiary transportera zgodnie z wymaganiami IATA Live Animals Regulations (LAR)



minimalna długość transportera	$A + \frac{1}{2} B$
minimalna wysokość transportera	D
minimalna szerokość transportera	$C \times 2$

Charakterystyka transporterów do przewozu zwierząt na pokładzie samolotu – PETC

Transporter S	Transporter L	Transporter XL
		
długość - 23 cm	długość - 35 cm	długość - 45 cm
wysokość - 15 cm	wysokość - 19 cm	wysokość - 20 cm
szerokość - 18 cm	szerokość - 21 cm	szerokość - 30 cm
masa własna – 0,6 kg	masa własna - 0,8 kg	masa własna - 1 kg
dopuszczalne obciążenie - 4 kg	dopuszczalne obciążenie - 7 kg	dopuszczalne obciążenie - 9 kg
Transportery spełniają wymagania dotyczące konstrukcji i wyposażenia IATA Live Animals Regulations		

Akceptowane przez przewoźnika LOT maksymalne wymiary i masa transportera wraz ze zwierzęciem ze względu na typ samolotu		
dla samolotów Embraer 175,195	45 x 30 x 20 cm (dł. x szer. x wys.)	8 kg
dla samolotów Boeing 787,737	55 x 40 x 20 cm (dł. x szer. x wys.)	8 kg

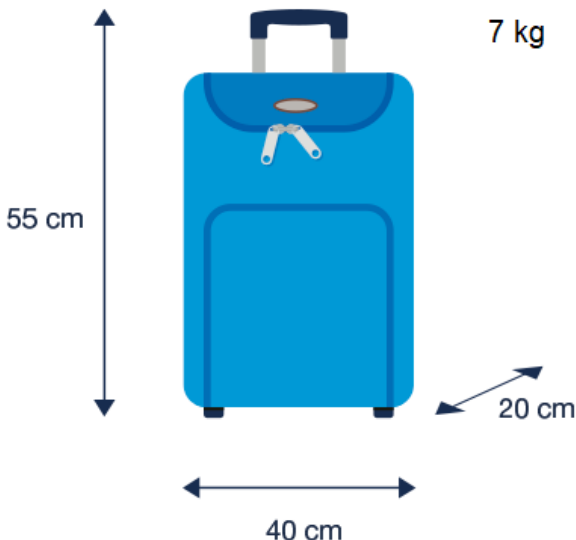
Embraer 175,195
Boeing 787,737

Max 8 kg

Rozkład jazdy komunikacji autobusowej linii AP na trasie Dworzec Kolejowy Katowice – Port Lotniczy Katowice - Pyrzowice oraz zasady przewozu bagażu i zwierząt w komunikacji autobusowej

AP	Przystanek: Katowice Dworzec PKP
Kierunek: Port Lotniczy Katowice – Pyrzowice (Katowice Airport)	
Czas przejazdu: 44 minuty	
Wszystkie kursy dnia: 20 czerwca	
0³⁵ 1³⁵ 2³⁵ 3³⁵ 4^{05 35} 5^{05 35} 6^{05 35} 7^{05 35} 8^{05 35} 9^{05 35} 10^{05 35} 11^{05 35} 12^{05 35} 13^{05 35} 14^{05 35} 15^{05 35} 16^{05 35} 17^{05 35} 18^{05 35} 19^{05 35} 20^{05 35} 21^{05 35} 22³⁵ 23³⁵	
	cena biletu: – 20 minut (z możliwością przesiadek): normalny 4,00 zł ulgowy 2,00 zł – 40 minut (z możliwością przesiadek): normalny 5,00 zł ulgowy 2,50 zł – 90 minut (z możliwością przesiadek): normalny 6,00 zł ulgowy 3,00 zł
Zasady przewozu bagażu i zwierząt w komunikacji autobusowej	Każdy pasażer może przewozić maksymalnie do trzech sztuk bagażu, którego suma wymiarów pojedynczej sztuki nie przekracza 200 cm, przy pomiarach w skrajnych punktach lub obwodzie. Przekroczenie limitu liczby sztuk lub dopuszczalnych wymiarów zazwyczaj wiąże się z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty za każdą nadmiarową lub zbyt dużą sztukę bagażu w wysokości 20,00 zł. Dozwolony jest przewóz psa pod warunkiem, że zwierzę nie zachowuje się agresywnie oraz jest trzymane na smyczy i ma założony kaganiec. Pasażer przewożący psa zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność obowiązkowych szczepień psa.

Informacje dotyczące bagażu kabinowego córki pani Orzech

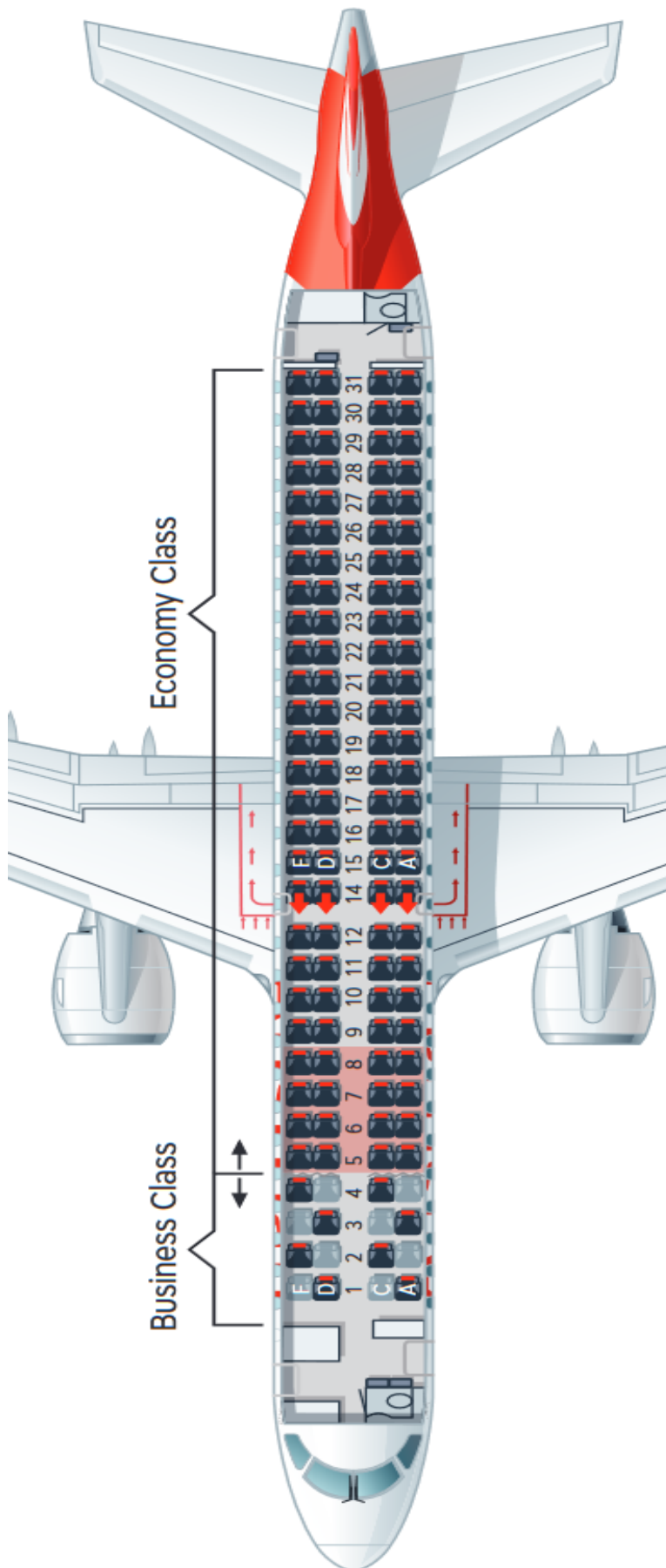
Parametry	Zawartość
 55 cm 7 kg 20 cm 40 cm	– mały sok owocowy w plastikowej butelce o pojemności 0,33 l – szczotka do włosów z tworzywa sztucznego – jogurt w opakowaniu o pojemności 250 ml – dezodorant w aerozolu o pojemności 150 ml – leki przeciwbólowe na własny użytek – nożyczki o długości ostrza 10 cm – tablet z ładowarką – termos z herbatą o pojemności 250 ml – ciśnieniomierz – okulary przeciwsłoneczne – krem do rąk w tubce o pojemności 50 ml – flakon perfum o pojemności 150 ml – powerbank o pojemności 120 Wh
Uwaga! Kontrola bagażu jest realizowana na stanowisku, które nie jest wyposażone w skaner CT (Computed Tomography) umożliwiający zniesienie ograniczeń dotyczących pojemności opakowań.	

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- karta doboru wariantu podróży lotniczej z Katowic do Paryża,
- karta doboru transportera do przewozu psa na pokładzie samolotu,
- karta oceny przewozu bagażu oraz doboru połączenia autobusowego z dworca kolejowego w Katowicach do Portu Lotniczego Katowice – Pyrzowice
- karta pokładowa na lot z Katowic do Warszawy dla pani Pauliny Orzech,
- karta kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego córki pani Orzech,
- słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażerów.

Plan rozmieszczenia miejsc w samolocie



Karta doboru wariantu podróży lotniczej z Katowic do Paryża

Wariant nr	Godzina wylotu z Katowic	Godzina przylotu do Paryża	Czas przesiadki w Warszawie [min]	Cena biletu dla osoby dorosłej [PLN]	Cena biletu dla dziecka [PLN]	Opłaty dodatkowe [PLN]	Łączne koszty przelotu [PLN]
1.							
2.							
3.							

Wybór wariantu podróży lotniczej spełniającej oczekiwania podróżnych: **Wariant nr**.....

Karta doboru transportera do przewozu psa na pokładzie samolotu

Minimalne wymiary transportera zgodne z wymaganiami IATA Live Animals Regulations (LAR) zgodne z wymiarami i masą psa					
Wymagana minimalna długość transportera [cm]	Wymagana minimalna wysokość transportera [cm]	Wymagana minimalna szerokość transportera [cm]	Wymagane minimalne dopuszczalne obciążenie transportera [kg]		
Akceptowane przez przewoźnika LOT wymiary i masa transportera wraz ze zwierzęciem ze względu na typ samolotu					
Maksymalna długość transportera [cm]	Maksymalna wysokość transportera [cm]	Maksymalna szerokość transportera [cm]	Maksymalna masa transportera wraz ze zwierzęciem [kg]		
Wybór transportera spełniającego wymagania IATA oraz akceptowanego przez przewoźnika, zgodnego z wymiarami i masą psa <i>(właściwe zaznaczyć X)</i>			Transporter		
			S	L	XL

**Karta oceny przewozu bagażu oraz doboru połączenia autobusowego z dworca kolejowego
w Katowicach do Portu Lotniczego Katowice – Pyrzowice**

Ocena przewozu bagażu zgodnie z zasadami przewozu bagażu i zwierząt w komunikacji autobusowej						
Bagaż pani Orzech		Rodzaj bagażu	Liczba [szt.]	Suma wymiarów pojedynczej sztuki [cm]		
		bagaż rejestrowany				
		bagaż kabinowy				
Przekroczenie limitu liczby sztuk lub dopuszczalnych wymiarów bagażu pani Orzech <i>(należy wpisać TAK lub NIE)</i>						
Bagaż córki pani Orzech		Rodzaj bagażu	Liczba [szt.]	Suma wymiarów pojedynczej sztuki [cm]		
		bagaż rejestrowany				
		bagaż kabinowy				
Przekroczenie limitu liczby sztuk lub dopuszczalnych wymiarów bagażu córki pani Orzech <i>(należy wpisać TAK lub NIE)</i>						
Godzina odjazdu	Godzina przyjazdu	Czas przejazdu [min]	Cena biletu dla osoby dorosłej [PLN]	Cena biletu dla dziecka [PLN]	Oplaty dodatkowe [PLN]	Łączne koszty przejazdu [PLN]

Karta pokładowa na lot z Katowic do Warszawy dla pani Pauliny Orzech

Boarding Pass/ Karta pokładowa			Boarding Pass/ Karta pokładowa				
NAME:			NAME:				
SEAT No:			FROM:				
FROM:			TO:				
FLIGHT:	DATE:	TIME:	CARRIER:	FLIGHT:	CLASS:	DATE:	TIME:
TO:			GATE:	BOARDING TIME:		SEAT No:	
			PCS:		WT:		
CBE 03495			CBE 03495				

Karta kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego córki pani Orzech

Masa bagażu kabinowego [kg]
Przedmioty, które należy usunąć z bagażu:
Informacja o sposobie postępowania z przedmiotami zabronionymi znalezionymi w bagażu kabinowym: 1. 2. 3. 4.

Słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażerów

Lp.	Zwroty w języku angielskim	Zwroty przetłumaczone na język polski
1.	Can I see your ticket?	
2.	Discount	
3.	Boarding completed	
4.	What is the fee for excess luggage?	
5.	Aisle seat	
Lp.	Zwroty w języku polskim	Zwroty przetłumaczone na język angielski
1.	Ile kosztuje bilet za psa?	
2.	Zwierzę domowe	
3.	Gdzie można kupić bilety?	
4.	Przystanek autobusowy	
5.	Lot jest odwołany	