

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróźnych w portach i terminalach**Oznaczenie kwalifikacji: **A.33**Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

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

A.33-01-17.01Czas trwania egzaminu: **180 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2017
CZEŚĆ PRAKTYCZNA

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 Jan Nowak mieszka w Kanadzie i zamierza odbyć podróż z Toronto do Zakopanego. Zgłosił się do biura na lotnisku Lester B. Pearson w Toronto z prośbą o przygotowanie kosztów przewozu na trasie Toronto-Warszawa-Kraków-Zakopane. Wylot miałby się odbyć 20 kwietnia 2017 r. z lotniska Lester B. Pearson w Toronto na lotnisko Chopina w Warszawie. Klient nie dopuszcza na tym odcinku przesiadki. Z Warszawy chce dalej jechać autobusem do Krakowa, a następnie pociągiem do Zakopanego. Ze strony biura oczekuje spełnienia wymagań dotyczących ceny biletu i czasu lotu na trasie Toronto-Warszawa. Ostateczna cena biletu lotniczego nie może przekraczać 5 000,00 PLN, a czas lotu nie może być dłuższy niż 8 godzin i 30 minut.

Pan Jan Nowak często wyjeżdża służbowo do Chicago (USA). Po otrzymaniu informacji o podróży do Polski dokonał rezerwacji lotu z Toronto do Chicago i z powrotem w klasie business. Wylot z Toronto ma się odbyć 15 marca 2017 r., a powrót (wylot z Chicago) 19 marca 2017 r. Podczas rezerwacji wybrał miejsce przy przejściu w ostatnim rzędzie klasy bussines.

W dniu wylotu do Chicago pasażer przybył na lotnisko z bagażem rejestrowanym o wadze 18 kg i bagażem podręcznym o wadze 3 kg. Odszukał stanowisko odprawy linii Air Canada, dokonał odprawy check-in i udał się do wejścia nr 24, wskazanego na tablicy lotów, które było otwarte na 30 minut przed rozkładowym czasem odlotu.

Wykonaj czynności związane z obsługą klienta w biurze. Na podstawie danych zamieszczonych w tabeli 1. oblicz ceny biletów dla wybranych przewoźników. W oparciu o oferty przewoźników w tabeli 2 ustal czasy lotów na trasie Toronto-Warszawa. Dokonaj wyboru przewoźnika na trasie Toronto-Warszawa spełniającego oczekiwania klienta. Zgodnie z tym wyborem i potwierdzeniem rezerwacji biletów na przejazd autobusem i kolejną oblicz całkowity koszt przewozu z Toronto do Zakopanego. Wyniki obliczeń zapisz w arkuszu *Zestawienie kosztów przewozu na trasie Toronto-Warszawa-Kraków-Zakopane*.

Wykonaj czynności związane z obsługą pasażera na lotnisku. Na podstawie danych z rezerwacji lotów na trasie Toronto-Chicago-Toronto i wyboru przez pasażera miejsca w samolocie wypełnij *Kartę pokładową na przelot z Toronto do Chicago*. Wypełnij *Etykietę bagażu rejestrowanego*. W *Wykazie przedmiotów w bagażu kabinowym pasażera* zaznacz przedmioty dozwolone do przewozu. Przetłumacz zwroty podane w *Słowniczku zwrotów* stosowane w obsłudze pasażerów.

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

Uwaga!

Daty, godziny oraz ceny w arkuszu egzaminacyjnym przyjęte zostały tylko dla celów przeprowadzenia egzaminu.

Tabela 1. Ceny biletów wybranych przewoźników na trasie Toronto-Warszawa

Przewoźnik	Cena
AIR CANADA	4 775,00 PLN
BRUSSELS AIRLINES	4 720,00 PLN
TURKISH AIRLINES	4 683,00 PLN

Podane ceny biletów nie zawierają opłaty dodatkowej, która dla wszystkich przewoźników jest taka sama i wynosi 130,00 PLN.

Tabela 2. Oferty przewozowe wybranych przewoźników (wszystkie godziny wg czasu lokalnego)

OFERTA PRZEWOŹNIKA AIR CANADA (lot bezpośredni)

TRASA: Toronto, (YYZ)-Warszawa, (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult				
Toronto, Kanada (YYZ)-Warszawa, Polska (WAW)				
Linie lotnicze nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
AIR CANADA AC 2407	14:00 20.04.2017 (Śr.)	Toronto, Kanada YYZ/Lester B. Pearson Terminal 8	04:30 21.04.2017 (Czw.)	Warszawa, Polska WAW/Chopina (Okęcie) Terminal 1
Economy Class (Y)				
Na trasie: Toronto-Warszawa różnica czasu 6 godzin				

OFERTA PRZEWOŹNIKA BRUSSELS AIRLINES (lot bezpośredni)

TRASA: Toronto, (YYZ)-Warszawa, (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult				
Toronto, Kanada (YYZ)-Warszawa, Polska (WAW)				
Linie lotnicze nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
BRUSSELS AIRLINES BI 2555	21:55 20.04.2017 (Śr.)	Toronto, Kanada YYZ/Lester B. Pearson Terminal 5	12:20 21.04.2017 (Czw.)	Warszawa, Polska WAW/Chopina (Okęcie) Terminal 2
Economy Class (Y)				
Na trasie: Toronto-Warszawa różnica czasu 6 godzin.				

OFERTA PRZEWOŹNIKA TURKISH AIRLINES (lot bezpośredni)**TRASA: Toronto, (YYZ-Warszawa, (WAW))**

Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult

Toronto, Kanada (YYZ)-Warszawa, Polska (WAW)

Linie lotnicze nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
TURKISH AIRLINES TK 2560	20:10 20.04.2017 (Śr.)	Toronto, Kanada YYZ/Lester B. Pearson Terminal 6	12:25 21.04.2017 (Czw.)	Warszawa, Polska WAW/Chopina (Okęcie) Terminal 3
Economy Class (Y)				

Na trasie: Toronto-Warszawa różnica czasu 6 godzin

Tabela 3. Wydruk internetowej rezerwacji biletu autobusowego

Przewoźnik 	Bilet internetowy z rezerwacją miejsca Nabywca: Jan Nowak Nr rezerwacji: GE 45672623	Sprzedawca TRAVEL Office Ltd. PHJ-8 Toronto Hight Street 45 Phone 67 370 456 650 34
Odjazd: 21.04.2017 godz. 14:35 Warszawa-Lotnisko Chopina Dworzec Autobusowy Stanowisko: A	Przyjazd: 21.04.2017 godz. 17:40 Kraków-Główny Dworzec Autobusowy Stanowisko: C	Liczba pasażerów: 1 Cena: NETTO 65,00 PLN VAT 8% 5,20 PLN BRUTTO 70,20 PLN BAGAŻ bezpłatnie
Czas podróży: 3 godz. 5 min	Linia: Pośpieszna	do zapłaty: 70,20 PLN
Data wystawienia: 12.01.2017	Nr biletu 7453092	Uwagi

Tabela 4. Wydruk internetowej rezerwacji biletu kolejowego


Przewoźnik PKP Intercity Spółka Akcyjna 		Bilet internetowy z rezerwacją miejsca Nabywca: Jan Nowak Nr rezerwacji: SG 4593210832		Sprzedawca TRAVEL Office Ltd. PHJ-8 Toronto Hight Street 45 Phone 67 370 456 650 34		
Wyjazd w dniu: 21.04.2017				NORMAL: 1 ULG. brak		
Data	Godzina	OD/VON/DE	DO/NACH/A	Data	Godzina	KL/CL
21.04.2017	18:45	Kraków-Główny	Zakopane	21.04.2017	21:25	1
POC. 104 WAGON 352 M. DO SIEDZENIA 051 OKNO				Przewoźnik: PKP IC przejazd 62,00 PLN miejscówka 13,00 PLN		
Ważny w pociągu EuroCity				do zapłaty 75,00 PLN		
Nr biletu: 3409684645				UWAGI		

Tabela 5. Wydruk oferty *air canada* na trasie Toronto-Chicago-Toronto

Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult				
Toronto, Kanada (YYZ) – Chicago, USA (ORD)				
Linie lotnicze, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
AIR CANADA AC 2410	10:30 15.03.2017	Toronto, Kanada YYZ/Lester B. Pearson Terminal 5	13:15 15.03.2017	Chicago, USA ORD/O'Hare Terminal 3
Business Class (J)			Seat No (do ustalenia)	
Wszystkie godziny wg czasu lokalnego Na trasie Toronto-Chicago różnica czasu 1 godzina.				
Chicago, USA (ORD)-Toronto, Kanada (YYZ)				
Linie lotnicze, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
AIR CANADA AC 2412	18:00 19.03.2017	Chicago, USA ORD/O'Hare Terminal 3	20:45 19.03.2017	Toronto, Kanada YYZ/Lester B. Pearson Terminal 5
Business Class (J)			Seat No: 2B (narzucone)	
Wszystkie godziny wg czasu lokalnego Na trasie: Chicago -Toronto różnica czasu 1 godzina				

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 180 minut.

Ocenię podlegać będzie 5 rezultatów:

- Zestawienie kosztów przewozu na trasie Toronto-Warszawa-Kraków-Zakopane,
- Karta pokładowa na przelot z Toronto do Chicago,
- Etykieta bagażu rejestrowanego na trasie Toronto-Chicago,
- Wykaz przedmiotów w bagażu kabinowym pasażera,
- Słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażera.

ZESTAWIENIE KOSZTÓW PRZEWOZU NA TRASIE TORONTO-WARSZAWA-KRAKÓW-ZAKOPANE

Ceny biletów i czas lotu na trasie Toronto – Warszawa

Przewoźnik	Cena biletu PLN	Opłata dodatkowa PLN	Cena biletu z opłatą dodatkową PLN	Czas lotu do miejsca docelowego
AIR CANADA			 godzin minut
BRUSSELS AIRLINES			 godzin minut
TURKISH AIRLINES			 godzin minut

Wybór przewoźnika na trasie Toronto-Warszawa spełniającego oczekiwania klienta

Przewoźnik
Czas lotu do miejsca docelowego godzin minut
Cena biletu z opłatą dodatkową PLN

Koszty przewozu na trasie Toronto – Warszawa – Kraków – Zakopane

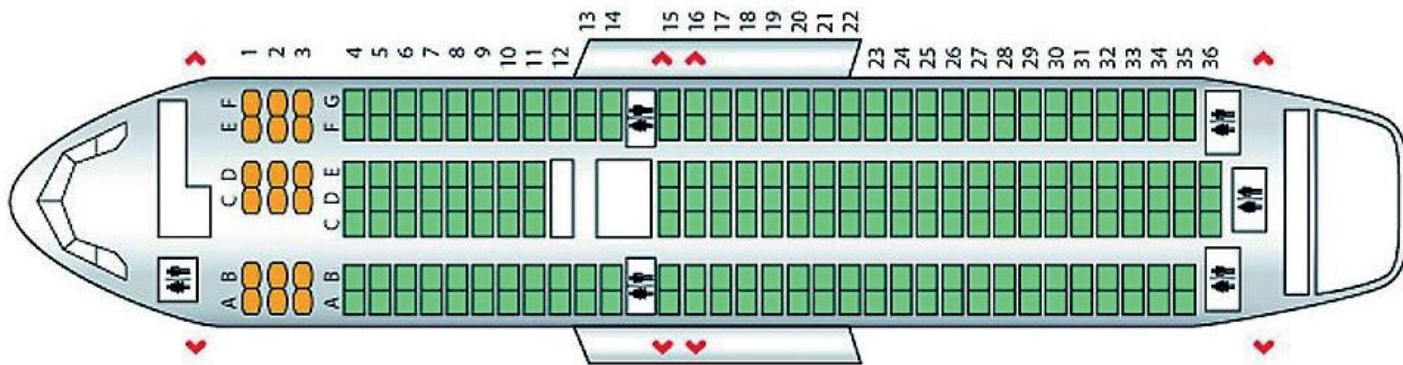
Cena biletu lotniczego z opłatą dodatkową PLN*	Cena biletu autobusowego PLN*	Cena biletu kolejowego PLN*	Całkowity koszt przewozu PLN*
.....

* ceny zapisane z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku.

KARTA POKŁADOWA NA PRZELOT Z TORONTO DO CHICAGO

Boarding Pass/ Karta pokładowa			Boarding Pass/ Karta pokładowa				
							
NAME:			NAME:				
SEAT No:			FROM:				
FROM:			TO:				
FLIGHT:	DATE:	TIME:	CARRIER:	FLIGHT No:	CLASS:	DATE:	TIME:
TO:			GATE:	BOARDING TIME:		SEAT No:	
			PCS:			WT:	
CBE 09345			CBE 09345				

Rozmieszczenie miejsc w samolocie



Klasa business – kolor żółty,
 Klasa ekonomiczna – kolor zielony,
 ▼ – wyjście awaryjne

ETYKIETA BAGAŻU REJESTROWANEGO NA TRASIE TORONTO-CHICAGO

	Imię i Nazwisko pasażera	Data wylotu	Godzina wylotu	Nr lotu	Nazwa przewoźnika	Kod portu wylotu	Kod portu docelowego	Waga bagażu

WYKAZ PRZEDMIOTÓW W BAGAŻU KABINOWYM PASAŻERA

Lp.	Przedmioty w bagażu kabinowym	Zaznacz znakiem X przedmioty dozwolone w bagażu kabinowym
1.	Ciasto domowego wypieku	
2.	Śrubokręt	
3.	Farba w aerozolu 50 ml	
4.	Termos	
5.	Kostki rosołowe	
6.	Scyzoryk	
7.	Konserwy mięsne	
8.	Wiertarka	
9.	Suszarka do włosów	
10.	Golarka z osłoniętym ostrzem (jednorazowa)	

SŁOWNICZEK ZWROTÓW STOSOWANYCH W OBSŁUDZE PASAŻERÓW

Lp.	Zwroty w języku polskim	Zwroty przetłumaczone na język angielski
1.	Opłata paliwowa	
2.	Niemowlę	
3.	Przed wylotem	
4.	Czas przesiadki	
Lp.	Zwroty w języku angielskim	Zwroty przetłumaczone na język polski
1.	Aircraft type	
2.	Promotion fare	
3.	Total amount	
4.	Confirm reservation	

Brudnopis – nie podlega ocenie

