

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

Oznaczenie kwalifikacji: **AU.33**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **180 minut**

AU.33-01-20.01-SG

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

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 Kowalski, pracujący w Rosji, zamierza najtaniej i w jak najkrótszym czasie odbyć podróż z Moskwy do Szczecina w dniu 10 lipca 2020 r.

Zgłosił się do biura obsługi podróżnych w Moskwie z prośbą o przedstawienie ofert przewoźników lotniczych na trasie Moskwa - Warszawa. Oczekuje ze strony biura spełnienia wymagań dotyczących ceny biletu lotniczego i czasu lotu na trasie Moskwa - Warszawa. Ostateczna cena biletu lotniczego nie może przekroczyć 900,00 PLN, a czas lotu nie może być dłuższy niż 2 godziny i 30 minut.

Z Warszawy do Szczecina Pan Kowalski będzie podróżował pociągiem. Z dworca kolejowego Warszawa Centralna może wyjechać do Szczecina Głównego najwcześniej po upływie 2 godzin od planowej godziny przylotu z Moskwy.

Będąc w biurze obsługi podróżnych, klient dokonał również rezerwacji biletów w klasie ekonomicznej na podróż samolotem linii British Airways z Moskwy do Londynu na dzień 2 lipca 2020 r., oraz na podróż powrotną na 5 lipca 2020 r. Podczas dokonywanej rezerwacji wybrał miejsce w samolocie przy oknie, w pierwszym rzędzie klasy ekonomicznej.

W dniu wylotu do Londynu Pan Tomasz Kowalski przybył na lotnisko z bagażem rejestrowanym o wadze 17 kg i bagażem podręcznym o wadze 4 kg. Po odszukaniu stanowiska odprawy linii British Airways dokonał odprawy check-in. Następnie udał się do wejścia nr 07, wskazanego na tablicy lotów, które było otwarte na 1 godzinę przed rozkładowym czasem odlotu.

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




Na podstawie ofert przewoźników dokonaj wyboru przewoźnika lotniczego na trasie Moskwa - Warszawa i kolejowego na trasie Warszawa Centralna - Szczecin Główny, spełniających oczekiwania klienta.

Na podstawie oferty British Airways na trasie Moskwa – Londyn - Moskwa i wyboru przez pasażera miejsca w samolocie, wypełnij *Kartę pokładową* i *Etykietę bagażu rejestrowanego na trasie z Moskwy do Londynu*. Wypełnij *Kartę kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego*.

Przetłumacz zwroty podane w *Słowniczku zwrotów* stosowane w obsłudze pasażerów.

Wszystkie informacje niezbędne do rozwiązania zadania oraz druki i formularze do wypełnienia podlegające ocenie znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.


CENY BILETÓW WYBRANYCH PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH NA TRASIE MOSKWA – WARSZAWA

Przewoźnik	Cena [RUB]	Kurs waluty
 AEROFLOT	15 100,00	1 RUB = 0,055 PLN
 AIR BALTIC	14 990,00	
 LOT	14 890,00	


Podane ceny biletów nie zawierają opłaty transakcyjnej, która dla wszystkich przewoźników jest taka sama i wynosi 1400,00 RUB.

OFERTY PRZEWOZOWE WYBRANYCH PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH (wszystkie godziny wg czasu lokalnego)

OFERTA 1. AEROFLOT

TRASA: Moskwa (SVO) - Warszawa (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult			<i>Lot: bezpośredni</i>	
Moskwa, Rosja (Szeremietiewo, SVO) - Warszawa, Polska (Okęcie, WAW)				
Linia lotnicza nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
 AEROFLOT	07:35 10.07.2020	Moskwa, Rosja SVO/Szeremietiewo	08:50 10.07.2020	Warszawa, Polska WAW/Chopina (Okęcie)
SU 2006	Economy Class (Y)			
Na trasie: Moskwa - Warszawa różnica czasu 1 godzina				

OFERTA 2. AIR BALTIC

TRASA: Moskwa (SVO) - Warszawa (WAW)				
Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult			<i>Lot: bezpośredni</i>	
Moskwa, Rosja (Szeremietiewo, SVO) - Warszawa, Polska (Okęcie, WAW)				
Linie lotnicze nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
 AIR BALTIC	12:20 10.07.2020	Moskwa, Rosja SVO/Szeremietiewo	14:00 10.07.2020	Warszawa, Polska WAW/Chopina (Okęcie)
BT 7424	Economy Class (Y)			
Na trasie: Moskwa - Warszawa różnica czasu 1 godzina				

OFERTA 3. LOT



TRASA: Moskwa (SVO) - Warszawa (WAW)				
<i>Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult</i>			<i>Lot: bezpośredni</i>	
Moskwa, Rosja (Szeremietiewo, SVO) - Warszawa, Polska (Okęcie, WAW)				
Linia lotnicza nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
LOT LO 0012	13:55 10.07.2020	Moskwa, Rosja SVO/Szeremietiewo	15:25 10.07.2020	Warszawa, Polska WAW/Chopina (Okęcie)
Economy Class (Y)				
Na trasie: Moskwa-Warszawa różnica czasu 1 godzina				



OFERTY PRZEWOZOWE WYBRANYCH PRZEWOŹNIKÓW KOLEJOWYCH TRASA WARSZAWA CENTRALNA – SZCZECIN GŁÓWNY			
L.p.	POCIĄG	TRASA	Odległość [km]
OFERTA 1.	<i>TLK Kochanowski</i>	Warszawa Centralna – Kutno	125
	<i>IC Barbakan</i>	Kutno – Szczecin Główny	431
OFERTA 2.	<i>TLK Uznam</i>	Warszawa Centralna – Szczecin Główny	586
OFERTA 3.	<i>IC Wieniawski</i>	Warszawa Centralna – Bydgoszcz Główna	350
	<i>TLK Moniuszko</i>	Bydgoszcz Główna – Szczecin Główny	260



TABELA OPŁAT W POCIĄGACH TLK i IC

Opłaty za bilety jednorazowe – Taryfa normalna klasa 2	
Odległość [km]	Cena brutto [PLN]
256-260	56,00
261-299	58,00
300-329	60,00
330-360	66,00
361-540	73,00
541-560	74,00
561-580	75,00
581-600	76,00
601-620	77,00



ROZKŁADY JAZDY POCIĄGÓW

 Odjazdy /Departures Warszawa Centralna				
 <small>PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.</small>				
godzina odjazdu departure time	peron tor platform track	Pociąg train	godziny przyjazdów do stacji pośrednich arrivals at intermediate stops	godzina przyjazdu do stacji docelowej arrival at destination (station)
16:43	I 6	SKM – S3 92611	Warszawa Wschodnia 16:49, Warszawa Praga 16:59, Warszawa Toruńska 17:01, Warszawa Żerań 17:04, Warszawa Płudy 17:07, Warszawa Choszczówka 17:10, Legionowo 17:15, Legionowo Piaski 17:18, Michałów-Reginów 17:29,	Wieliszew 17:24
17:45	I 2	TLK 39715 Kochanowski	Warszawa Zachodnia 17:59, Sochaczew 18:55, Łowicz Główny 19:18, Kutno 19:47, Włocławek 20:32, Aleksandrów Kujawski 20:56, Toruń Główny 21:12, Solec Kujawski 21:32, Bydgoszcz Wschód 21:42, Bydgoszcz Leśna 21:45,	Bydgoszcz Główna 21:51
18:01	I 2	IC 85917 Wieniawski	Iława 19:50, Toruń Miasto 20:12, Toruń Główny 20:21, Solec Kujawski 20:39, Bydgoszcz Wschód 20:50,	Bydgoszcz Główna 21:01
19:35	II 4	TLK 25364 Uznam	Sochaczew 20:09, Kutno 21:03, Gniezno 23:05, Poznań Główny 23:40, Szamotuły 00:05, Krzyż 00:45, Szczecin Główny 02:05, Goleniów 03:01,	Świnoujście 04:07

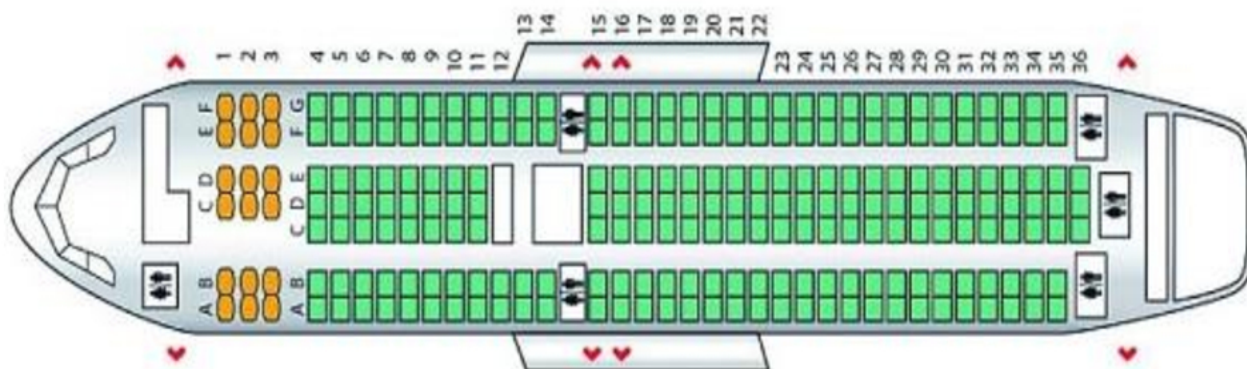
 Odjazdy /Departures Kutno				
 <small>PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.</small>				
godzina odjazdu departure time	peron tor platform track	Pociąg train	godziny przyjazdów do stacji pośrednich arrivals at intermediate stops	godzina przyjazdu do stacji docelowej arrival at destination (station)
19:57	I 1	IC Barbakan 25333	Gniezno 21:45, Poznań Główny 22:17, Wronki 23:03, Krzyż 23:13, Stargard Szczeciński 23:45,	Szczecin Główny 00:08

 Odjazdy /Departures Bydgoszcz Główna				
 <small>PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.</small>				
godzina odjazdu departure time	peron tor platform track	Pociąg train	godziny przyjazdów do stacji pośrednich arrivals at intermediate stops	godzina przyjazdu do stacji docelowej arrival at destination (station)
21:21	II 2	TLK 46465 Moniuszko	Nakło 21:41, Piła Główna 22:14, Kalisz 23:05, Stargard Szczeciński 00:10,	Szczecin Główny 00:31

OFERTA BRITISH AIRWAYS NA TRASIE MOSKWA - LONDYN - MOSKWA

Rodzaj pasażera: Dorosły/ Adult		Loty bezpośrednie		
Moskwa, Rosja (DME) – Londyn, Wielka Brytania (LHR)				
Linia lotnicza, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
 BRITISH AIRWAYS BA 232	18:10 02.07.2020	Moskwa, Rosja DME/Domodiedovo	20:10 02.07.2020	Londyn, Wielka Brytania LHR/Heathrow Londyn
Samolot: BOEING 767				
Klasa ekonomiczna (E)			Seat No (do ustalenia)	
<p>Wszystkie godziny wg czasu lokalnego</p> <p>Na trasie Moskwa - Londyn różnica czasu 2 godziny.</p>				
Londyn, Wielka Brytania (LHR) - Moskwa, Rosja (DME)				
Linie lotnicze, nr lotu	Godzina, data wylotu	Miejsce wylotu	Godzina, data przylotu	Miejsce przylotu
 BRITISH AIRWAYS BA 235	10:55 05.07.2020	Londyn, Wielka Brytania LHR/Heathrow Londyn	16:55 05.07.2020	Moskwa, Rosja DME/Domodiedovo
Samolot: AIRBUS INDUSTRIE A321				
Klasa ekonomiczna (E)			Seat No: 8A (narzucone)	
<p>Wszystkie godziny wg czasu lokalnego</p> <p>Na trasie: Londyn - Moskwa różnica czasu 2 godziny</p>				
Cena biletu w obie strony ze wszystkimi opłatami: 2 420,68 PLN				

Rozmieszczenie miejsc w samolocie



Klasa ekonomiczna – kolor zielony

Klasa biznesowa - kolor żółty

V– wyjście awaryjne

ZAWARTOŚĆ BAGAŻU KABINOWEGO PASAŻERA

Kubek termiczny z gorącą kawą o pojemności 500 ml	E-papieros
Perfumy w aerozolu w opakowaniu 75 ml	Śrubokręt
Laptop	Nożyczki o długości ostrza 7 cm
Termometr medyczny zawierający rtęć	Golarka elektryczna
Mała zapalniczka do papierosów	Powerbank

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 180 minut.

Ocenię podlegać będzie 6 rezultatów:

- wybór przewoźnika lotniczego na trasie Moskwa - Warszawa,
- wybór przewoźnika kolejowego na trasie Warszawa Centralna - Szczecin Główny,
- karta pokładowa na trasie Moskwa - Londyn,
- etykieta bagażu rejestrowanego na trasie Moskwa - Londyn,
- karta kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego,
- słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażerów.

WYBÓR PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO NA TRASIE MOSKWA - WARSZAWA**OFERTY PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH NA TRASIE MOSKWA - WARSZAWA**

Przewoźnik	Cena biletu [RUB]	Oplata transakcyjna [RUB]	Cena biletu z opłatą transakcyjną [RUB]	Cena biletu z opłatą transakcyjną [PLN]	Czas lotu do miejsca docelowego [h i min]
AEROFLOTh.....min
AIR BALTICh.....min
LOTh.....min

Przewoźnik lotniczy spełniający oczekiwania pasażera

WYBÓR PRZEWOŹNIKA KOLEJOWEGO

OFERTY NA TRASIE WARSZAWA CENTRALNA - SZCZECIN GŁÓWNY



Lp.	godzina		łącna odległość Warszawa Centralna – Szczecin Główny [km]	czas przesiadki [min]	łącny czas podróży (z uwzględnieniem czasu na przesiadkę o ile występuje)	cena biletu za przejazd [PLN]
	odjazdu z Warszawy Centralnej	przyjazdu do Szczecina Głównego				
Oferta 1.h.....min
Oferta 2.h.....min
Oferta 3.h.....min

Numer oferty spełniający oczekiwania podróżnego


Rodzaj i nazwa pociągu/pociągów

.....

KARTA POKŁADOWA NA TRASIE MOSKWA - LONDYN

Boarding Pass/ Karta pokładowa			Boarding Pass/ Karta pokładowa				
							
NAME:			NAME:				
SEAT No:			FROM:				
FROM:			TO:				
FLIGHT No:	DATE:	TIME:	CARRIER:	FLIGHT No:	CLASS:	DATE:	TIME:
TO:			GATE:	BOARDING TIME:		SEAT No:	
			PCS:			WT:	
No TKT 1234569632			No TKT 1234569632				

ETYKIETA BAGAŻU REJESTROWANEGO NA TRASIE MOSKWA - LONDYN

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

KARTA KONTROLI BEZPIECZEŃSTWA BAGAŻU KABINOWEGO

Waga bagażu kabinowego [kg].....
Przedmioty, które należy usunąć z bagażu kabinowego:

SŁOWNICZEK ZWROTÓW STOSOWANYCH W OBSŁUDZE PASAŻERÓW		
Lp.	Zwroty w języku polskim	Zwroty przetłumaczone na język angielski
1	Stanowisko odprawy	
2	Przewoźnik lotniczy	
3	Proszę przejść przez kontrolę paszportową	
4	Lot BA 825 do Paryża jest odwołany	
5	Proszę zapiąć pasy bezpieczeństwa	
Lp.	Zwroty w języku angielskim	Zwroty przetłumaczone na język polski
1	Arrivals	
2	Shuttle bus	
3	Try to check-in online	
4	Label of baggage registered	
5	Long-haul flights	

BRUDNOPIS