

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**
Symbol 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.02-01-25.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2025

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 10 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 Paczkowski, pracujący w Szwajcarii, zamierza jak najtaniej odbyć podróż z Zurychu do Bydgoszczy w dniu 20 lipca 2025 r.

Pan Tomasz zgłosił się do biura obsługi podróżnych w Zurychu z prośbą o przedstawienie ofert przewoźników lotniczych na trasie Zurych – Warszawa. Oczekuje, ze strony biura, że ostateczna cena biletu lotniczego nie przekroczy 1 200,00 PLN. Z Warszawy do Bydgoszczy pan Paczkowski będzie podróżował pociągiem drugiej klasy.

Z dworca kolejowego Warszawa Centralna do stacji Bydgoszcz Główna pasażer zamierza wyjechać najwcześniej po upływie 2 godzin od planowej godziny przylotu do Warszawy. Pan Tomasz chciałby jednak by w Bydgoszczy być przed godziną 22:00.

W dniu wylotu do Warszawy pan Paczkowski przybył na lotnisko w Zurychu z bagażem rejestrowanym o masie 25 kg i bagażem kabinowym o masie 5 kg. Dokonał odprawy check – in, wybierając miejsce przy oknie. Następnie udał się do wyjścia nr 10, wskazanego na tablicy lotów, które zostało otwarte na godzinę przed rozkładowym czasem wylotu.

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

Na podstawie *Ofert przewozowych wybranych przewoźników lotniczych* dokonaj wyboru przewoźnika lotniczego na trasie Zurych – Warszawa spełniającego oczekiwania podróżnego.

Korzystając z *Rozkładu jazdy, odległości oraz cen bazowych biletów jednorazowych w pociągach Twoje Linie Kolejowe i InterCity* dokonaj wyboru przewoźnika kolejowego na trasie Warszawa Centralna – Bydgoszcz Główna spełniającego oczekiwania podróżnego.

Na podstawie wybranej oferty przewoźnika lotniczego, *Rozmieszczenia miejsc w samolocie* oraz danych zawartych w zadaniu wypełnij Kartę pokładową na trasie Zurych – Warszawa dla pana Paczkowskiego.

Korzystając z wybranej oferty przewoźnika lotniczego i danych zawartych w zadaniu wypełnij Etykietę bagażu rejestrowanego na trasie Zurych - Warszawa.


Na podstawie informacji o *Zawartości bagażu kabinowego pasażera* oraz danych zawartych w zadaniu 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.

Oferty przewozowe wybranych przewoźników lotniczych

Oferta 1. SWISS

| TRASA: Zurych (ZRH) - Warszawa (WAW) | | | | |
|---|-------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Rodzaj pasażera: Dorosły/Adult | | | Lot: bezpośredni | |
| Linia lotnicza, nr lotu | Godzina, data wylotu | Miejsce wylotu | Godzina, data przylotu | Miejsce przylotu |
|  SWISS LX 2372 | 12:05 20.07.2025 | Zurych - ZRH Szwajcaria | 13:55 20.07.2025 | Warszawa - WAW Polska |
| Cena biletu | | | | |
| Economy Light (Y) | | | Economy Standard (E) | |
| 215,50 CHF | | | 339,95 CHF | |
| Opłaty za bagaż | | | | |
| podręczny do 6 kg | | | podręczny do 8 kg | |
| 5,00 CHF | | | 0,00 CHF | |
| rejestrowany do 26 kg | | | rejestrowany do 28 kg | |
| 20,00 CHF | | | 10,00 CHF | |
| Frank szwajcarski CHF – kurs 4,50 PLN | | | | |



Oferta 2. LOT

| TRASA: Zurych (ZRH) - Warszawa (WAW) | | | | |
|---|-------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Rodzaj pasażera: Dorosły/Adult | | | Lot: bezpośredni | |
| Linia lotnicza, nr lotu | Godzina, data wylotu | Miejsce wylotu | Godzina, data przylotu | Miejsce przylotu |
|  LOT LO 7424 | 10:25 20.07.2025 | Zurych - ZRH Szwajcaria | 12:20 20.07.2025 | Warszawa - WAW Polska |
| Cena biletu | | | | |
| Economy Light (Y) | | | Economy Standard (E) | |
| 268,90 CHF | | | 339,15 CHF | |
| Opłaty za bagaż | | | | |
| podręczny do 6 kg | | | podręczny do 8 kg | |
| 0,00 CHF | | | 0,00 CHF | |
| rejestrowany do 26 kg | | | rejestrowany do 28 kg | |
| 15,00 CHF | | | 0,00 CHF | |
| Frank szwajcarski CHF – kurs 4,50 PLN | | | | |

Oferta 3. WIZZ

| TRASA: Zurych (ZRH) - Warszawa (WAW) | | | | |
|--|-------------------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Rodzaj pasażera: Dorosły/Adult | | | Lot: bezpośredni | |
| Linia lotnicza, nr lotu | Godzina, data wylotu | Miejsce wylotu | Godzina, data przylotu | Miejsce przylotu |
| WIZZ WIZZ W6 1364 | 19:50 20.07.2025 | Zurych - ZRH Szwajcaria | 21:40 20.07.2025 | Warszawa - WAW Polska |
| Cena biletu | | | | |
| Economy Light (Y) | | Economy Standard (E) | | |
| 315,20 CHF | | 335,00 CHF | | |
| Opłaty za bagaż | | | | |
| podręczny do 6 kg | | podręczny do 8 kg | | |
| 0,00 CHF | | 0,00 CHF | | |
| rejestrowany do 26 kg | | rejestrowany do 28 kg | | |
| 22,50 CHF | | 0,00 CHF | | |
| Frank szwajcarski CHF – kurs 4,50 PLN | | | | |

**Rozkład jazdy, odległości oraz ceny bazowe biletów jednorazowych
w pociągach Twoje Linie Kolejowe i InterCity**

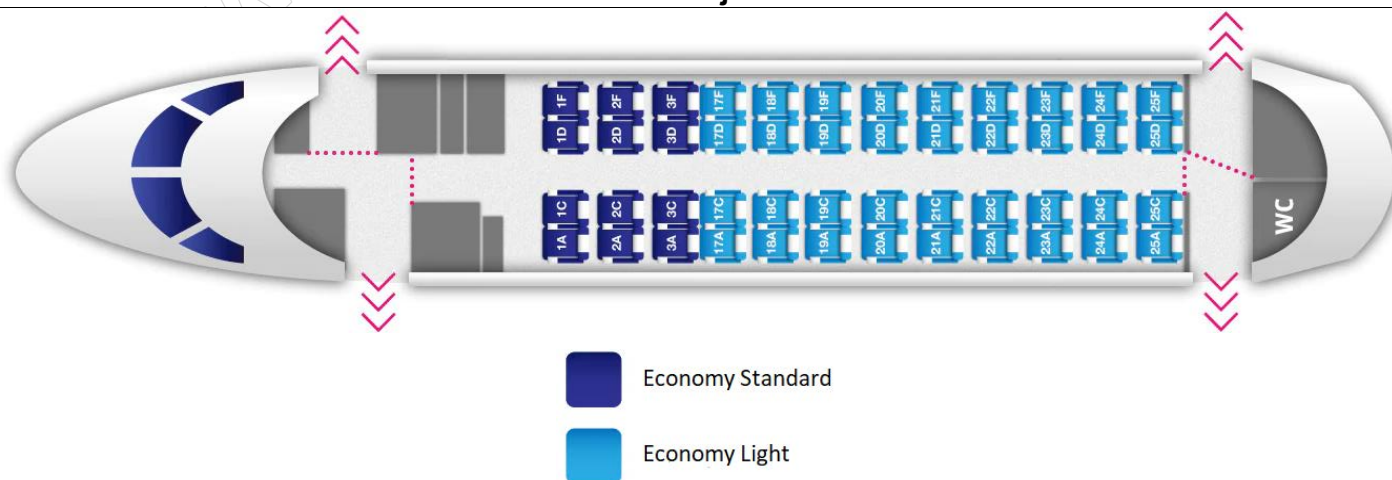
| Rozkład jazdy | | | | |
|--|-----------------------------------|--|---|--|
|  | | Odjazdy/Departures Warszawa Centralna | |  PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A. |
| godzina odjazdu departure time | peron tor platform track | pociąg train | godziny przyjazdów do stacji pośrednich arrivals at intermediate stops | godzina przyjazdu do stacji docelowej arrival at destination (station) |
| 15:35 | I 2 | IC 39715 <i>Zamoyski</i> | Warszawa Zachodnia 15:40, Sochaczew 16:07, Łowicz Główny 16:43, Kutno 17:03, Włocławek 17:32, Aleksandrów Kujawski 17:59, Toruń Główny 18:14, Solec Kujawski 18:34, Bydgoszcz Wschód 18:45, Bydgoszcz Leśna 18:50, Bydgoszcz Główna 18:55, Piła Główna 19:44, Białogard 20:16 | Kołobrzeg 21:15 |
| 16:35 | I 2 | IC 85917 <i>Rejewski</i> | Iława 18:32, Toruń Miasto 19:35, Toruń Główny 19:40, Solec Kujawski 19:54, Bydgoszcz Wschód 20:01, Bydgoszcz Główna 20:05, Nakło nad Not. 20:35, | Piła Główna 21:29 |
| 19:35 | II 4 | TLK 25364 <i>Moniuszko</i> | Warszawa Zachodnia 19:40, Sochaczew 20:07, Łowicz Główny 20:33, Kutno 20:53, Włocławek 21:22, Aleksandrów Kujawski 21:49, Toruń Główny 22:05, Solec Kujawski 22:25, Bydgoszcz Wschód 22:36, Bydgoszcz Leśna 22:41, | Bydgoszcz Główna 22:46 |

| Odległość na trasie Warszawa Centralna – Bydgoszcz Główna | |
|---|----------------|
| Pociąg | Odległość [km] |
| IC 39715 Zamoyski | 285 |
| IC 85917 Rejewski | 250 |
| TLK 25364 Moniuszko | 285 |

Ceny bazowe biletów jednorazowych w pociągach Twoje Linie Kolejowe i InterCity

| odległość w kilometrach | cena bazowa brutto (zawiera 8% VAT) | |
|----------------------------|-------------------------------------|---------|
| | klasa 2 | klasa 1 |
| 166–170 | 50,00 | 66,00 |
| 171–175 | 51,00 | 67,00 |
| 176–180 | 52,00 | 68,00 |
| 181–185 | 53,00 | 70,00 |
| 186–190 | 54,00 | 71,00 |
| 191–195 | 55,00 | 72,00 |
| 196–200 | 57,00 | 73,00 |
| 201–210 | 58,00 | 76,00 |
| 211–220 | 59,00 | 77,00 |
| 221–230 | 60,00 | 78,00 |
| 231–240 | 61,00 | 80,00 |
| 241–250 | 62,00 | 81,00 |
| 251–260 | 63,00 | 82,00 |
| 261–270 | 64,00 | 85,00 |
| 271–280 | 66,00 | 86,00 |
| 281–290 | 67,00 | 87,00 |
| 291–300 | 68,00 | 88,00 |

Rozmieszczenie miejsc w samolocie



Zawartość bagażu kabinowego pasażera




| | |
|--|---------------------------------|
| Kubek termiczny o pojemności 500 ml z gorącą kawą | Ładowarka do laptopa |
| Perfumy w aerozolu w opakowaniu o pojemności 75 ml | Śrubokręt |
| Laptop | Nożyczki o długości ostrza 7 cm |
| Słuchawki bezprzewodowe | Golarka elektryczna |
| Żel do dezynfekcji rąk o pojemności 150 ml | Korkociąg |

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenię podlegać będzie 6 rezultatów:

- zestawienie kosztów podróży oraz wybór przewoźnika lotniczego na trasie Zurych - Warszawa,
- zestawienie połączeń kolejowych i wybór pociągu na trasie Warszawa Centralna – Bydgoszcz Główna,
- karta pokładowa na trasie Zurych - Warszawa,
- etykieta bagażu rejestrowanego na trasie Zurych - Warszawa,
- karta kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego,
- słowniczek zwrotów stosowanych w obsłudze pasażerów.

**ZESTAWIENIE KOSZTÓW PODRÓŻY
ORAZ WYBÓR PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO NA TRASIE ZURYCH – WARSZAWA**

| Przewoźnik, nr lotu | Klasa podróży | Cena biletu [CHF] | Opłaty za bagaż rejestrowany i podręczny [CHF] | Całkowity koszt przelotu [CHF] | Całkowity koszt przelotu [PLN] |
|---|-------------------------|----------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
|  SWISS LX 2372 | Economy Light (Y) | | | | |
| | Economy Standard (E) | | | | |
|  LOT LO 7424 | Economy Light (Y) | | | | |
| | Economy Standard (E) | | | | |
|  WIZZ W6 1364 | Economy Light (Y) | | | | |
| | Economy Standard (E) | | | | |
| Przewoźnik lotniczy spełniający oczekiwania podróżnego, nr lotu | | | | | |

**ZESTAWIENIE POŁĄCZEŃ KOLEJOWYCH I WYBÓR POCIĄGU NA TRASIE
WARSZAWA CENTRALNA – BYDGOSZCZ GŁÓWNA**

| Nazwa pociągu | Numer pociągu | Godzina odjazdu | Godzina przyjazdu | Odległość [km] | Czas podróży [h i min] | Cena biletu za przejazd [PLN] |
|------------------|---------------|-----------------|-------------------|----------------|------------------------|-------------------------------|
| <i>Zamoyski</i> | | | | |h.....min | |
| <i>Rejewski</i> | | | | |h.....min | |
| <i>Moniuszko</i> | | | | |h.....min | |

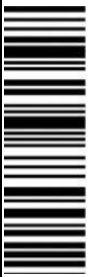
Nazwa pociągu spełniającego oczekiwania podróżnego

Numer pociągu spełniającego oczekiwania podróżnego

KARTA POKŁADOWA NA TRASIE ZURYCH – WARSZAWA

| | | | | | | | |
|---|-------|-------|---|----------------|--------|-------|----------|
| 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 ZURYCH – WARSZAWA

| | | | | | | | | |
|---|--------------------------|-------------|----------------|---------|-------------------|------------------|----------------------|-------------|
|  | Imię i nazwisko pasażera | Data wylotu | Godzina wylotu | Nr lotu | Nazwa przewoźnika | Kod portu wylotu | Kod portu docelowego | Masa bagażu |
| | | | | | | | | |

KARTA KONTROLI BEZPIECZEŃSTWA BAGAŻU KABINOWEGO

| |
|--|
| Masa 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 do Paryża jest odwołany | |
| 5. | Proszę zapiąć pasy bezpieczeństwa | |
| Lp. | Zwroty w języku angielskim | Zwroty przetłumaczone na język polski |
| 1. | Arrivals | |
| 2. | Cabin crew | |
| 3. | Try to check-in online | |
| 4. | Label of baggage registered | |
| 5. | Timetable | |