

**MODUŁ 3. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI  
ZADAŃ**

## **A.33 Obsługa podróżnych w portach i terminalach**

### **Część pisemna**

#### **Moduł 3 – strona 2**

Umiejętność 7

W rejsie morskim, którego rozkładowy czas trwania wynosi 6 godzin i w którym przyplnięcie do miejsca przeznaczenia nastąpiło 2,5 godziny po czasie rozkładowym, pasażer ma prawo domagać się od przewoźnika zwrotu

- A. 100% ceny biletu.
- B. 50% ceny biletu.
- C. 25% ceny biletu.
- D. 10% ceny biletu.

Odpowiedź prawidłowa: C

### **Część praktyczna**

#### **Zadanie praktyczne**

Pani Ewa Nowak zarezerwowała bilet na lot z Warszawy do Mediolanu odbywający się w dniu 9 stycznia 2015 r. Zanim jednak udała się do odprawy, zgłosiła się do biura na lotnisku z prośbą o przygotowanie informacji na temat ofert podróży samolotem do Nowego Jorku w terminie 21 stycznia 2015 r., wylot z Nowego Jorku – 28 stycznia 2015 r.

Pasażerkę interesują cztery warianty podróży tam i z powrotem z najtańszymi łącznymi cenami biletów. Nie chce lecieć dłużej niż 14 godzin w jedną stronę z uwzględnieniem czasu przesiadki.

Dla przewoźników British Airways oraz Lufthansa przy obliczaniu cen biletu jest możliwa dowolna kombinacja lotów docelowego i powrotnego oraz klas z oferty danego przewoźnika. Ofert różnych przewoźników nie można ze sobą łączyć. Pasażerka poprosiła o przedstawienie planu podróży dla najtańszej z przedstawionych opcji.

Po uzyskaniu informacji pasażerka udała się do stanowiska odprawy, gdzie na podstawie rezerwacji lotu poprosiła o wystawienie karty pokładowej na przelot z Warszawy do Mediolanu w klasie ekonomicznej, z miejscem do siedzenia przy przejściu. Została poinformowana, że wchodzenie pasażerów przez bramkę (gate) do samolotu rozpoczyna się na 30 minut przed rozkładowym czasem odlotu. W Warszawie samolotowi, którym odlatuje pasażerka, przydzielono wejście nr 17.

Pani Nowak posiada przy sobie tylko bagaż kabinowy o wadze 3 kg oraz ważny paszport.

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

Przedstaw pasażerze w formie pisemnej:

- zestawienie najniższych łącznych cen biletu lotniczego w podanym przez pasażerkę terminie dla czterech wariantów podróży Warszawa-Nowy Jork-Warszawa w kolejności od najniższej łącznej ceny biletu w obie strony;
- plan podróży dla najtańszego wariantu przelotu na trasie Warszawa – Nowy Jork – Warszawa.
- kartę pokładową na podróż pasażerki na trasie Warszawa – Mediolan

oraz przeprowadź manualną kontrolę bagażu kabinowego. Wyniki kontroli zapisz w karcie przebiegu kontroli. W przypadku znalezienia w bagażu kabinowym przedmiotów zabronionych zapisz informację o tym, co pasażerka może zrobić z tymi przedmiotami.

Na stanowisku egzaminacyjnym znajduje się do dyspozycji bagaż kabinowy.

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 180 minut.**

## Oferta przewoźnika British Airways

Warsaw – John F Kennedy New York / Śr. 21 sty						
REJS/ SAMOLOT	WYLOT/ PRZYLOT	GODZINA	CZAS TRWANIA	OPŁATY [PLN]		
				KLASA EKONOMICZNA	KLASA EKONOMICZNA PODWYŻSZONA	KLASA BUSINESS
BA0847 Airbus A320 jet	Warsaw (WAW)	Śr. 21 styczeń 2015, 12:40	2hrs 45mins	2045,38	Niedostępne	4371,00
	Heathrow London (LHR)	Śr. 21 styczeń 2015, 14:25				
Czas przesiadki 1h 45 min						
BA0115 Boeing 777 jet	Heathrow London (LHR)	Śr. 21 styczeń 2015, 16:10	8hrs 10mins			
	John F Kennedy New York (JFK)	Śr. 21 styczeń 2015, 19:20				
BA0851 Airbus A320 jet	Warsaw (WAW)	Śr. 21 styczeń 2015, 16:25	2hrs 40mins			
	Heathrow London (LHR)	Śr. 21 styczeń 2015, 18:05				
Czas przesiadki 1h 55min						
BA0183 Boeing 747 jet	Heathrow London (LHR)	Śr. 21 styczeń 2015, 20:00	7hrs 55mins			
	John F Kennedy New York (JFK)	Śr. 21 styczeń 2015, 22:55				

John F Kennedy New York – Warsaw / Śr. 28 sty						
REJS/ SAMOLOT	WYLOT/ PRZYLOT	GODZINA	CZAS TRWANIA	OPŁATY [PLN]		
				KLASA EKONOMICZNA	KLASA EKONOMICZNA PODWYŻSZONA	KLASA BUSINESS
BA0112 Boeing 747 jet	John F Kennedy New York (JFK)	Śr. 28 styczeń 2015, 18:30	6hrs 50mins	3741,00	4841,00	6390,00
	Heathrow London (LHR)	Czw. 29 styczeń 2015, 06:20				
Czas przesiadki 2 h						
BA0846 Airbus A320 jet	Heathrow London (LHR)	Czw. 29 styczeń 2015, 08:20	2hrs 20mins			
	Warsaw (WAW)	Czw. 29 styczeń 2015, 11:40				
BA0176 Boeing 777 jet	John F Kennedy New York (JFK)	Śr. 28 styczeń 2015, 19:20	6hrs 55mins			
	Heathrow London (LHR)	Czw. 29 styczeń 2015, 07:15				
Czas przesiadki 4h 15min						
BA0850 Airbus A320 jet	Heathrow London (LHR)	Czw. 29 styczeń 2015, 11:30	2hrs 25mins	Niedostępne	1416,00	4303,00
	Warsaw (WAW)	Czw. 29 styczeń 2015, 14:55				

## Oferta przewoźnika Lufthansa

Departing						
Flying From: Warsaw (WAW)			Flying To: New York - JFK International, NY (JFK)			
Mon 19.01.15		Tue 20.01.15		Wed 21.01.15	Thu 22.01.15	Fri 23.01.15
1111,27 PLN		1186,27		1132,92	1382,92	1186,27
Flight	Depart	Arrive	Stops	Total trip Duration	Economy class	
					Basic	Basic Plus
LH1353 LH400	Warsaw (WAW) 07:05	New York - (JFK), 13:45	1 FRA	12h 40min	1132,92 PLN	1607,95 PLN
Flight Details						
Flight	Operated by	Origin	Depart	Destination	Arrive	Aircraft
LH1353	Lufthansa	Warsaw (WAW)	07:05	Frankfurt/Main International Airport (FRA)	09:00	Airbus A320 Sharklets
LH400	Lufthansa	Frankfurt/Main International Airport (FRA)	10:50	New York - JFK International, NY (JFK)	13:45	Airbus A340-600

Departing						
Flying From: Warsaw (WAW)			Flying To: New York - Newark International, NJ (EWR)			
Mon 19.01.15		Tue 20.01.15		Wed 21.01.15	Thu 22.01.15	Fri 23.01.15
1111,27 PLN		1111,27 PLN		1111,27 PLN	1111,27 PLN	1186,27
Flight	Depart	Arrive	Stops	Total trip Duration	Economy class	
					Basic	Basic Plus
LH5093 LH408	Warsaw (WAW) 09:15	New York - Newark International, NJ (EWR) 15:00	1 DUS	11h 45min	1111,27 PLN	1586,27 PLN
Flight Details						
Flight	Operated by	Origin	Depart	Destination	Arrive	Aircraft
LH5093	Lufthansa	Warsaw (WAW)	09:15	Dusseldorf - Nordrhein-Westfalen (DUS)	11:05	Canadair Jet 900
LH408	Lufthansa	Dusseldorf - Nordrhein-Westfalen (DUS)	12:05	New York - Newark International, NJ (EWR)	15:00	Airbus A340-300


Returnig						
Flying From: New York - JFK International, NY (JFK)				Flying To: Warsaw (WAW)		
Mon 26.01.15	Tue 27.01.15	Wed 28.01.15	Thu 29.01.15	Fri 30.01.15		
1025,74 PLN	1025,74 PLN	1047,39 PLN	1025,74 PLN	1100,74		
Flight	Depart	Arrive	Stops	Total trip Duration	Economy class	
					Basic	Basic Plus
LH401 LH1346	New York - (JFK), 15:55	Warsaw (WAW) 09:05+1day	1 FRA	11h 10min	1047,39 PLN	1 522,39 PLN
Flight Details						
Flight	Operated by	Origin	Depart	Destination	Arrive	Aircraft
LH401	Lufthansa	New York - JFK International, NY (JFK)	15:55	Frankfurt/Main International Airport (FRA)	05:30	Airbus A340-600
LH1346	Lufthansa	Frankfurt/Main International Airport (FRA),	07:25	Warsaw (WAW)	09:05	Boeing 737-300

### Oferta przewoźnika Air France

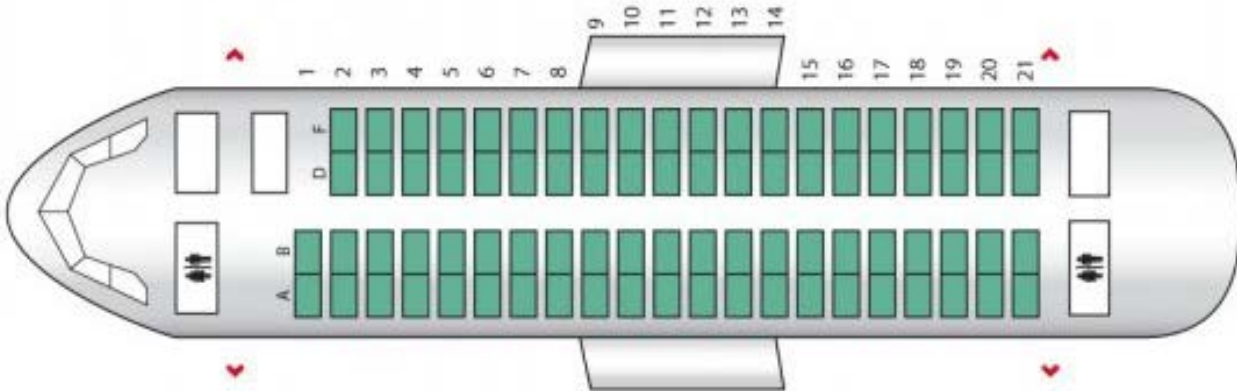
PLN 2 175.56						
Wylot						
Lot	Wylot/przylot	Godz. wylotu	Lotnisko	Czas lotu	Klasa/Samolot	
AF 1247	Śr. 21 sty 15	06:40	Warszawa, F Chopin (WAW)	12h43	Economy/ Airbus A321	
	Śr. 21 sty 15	09:05	Paris, Charles de Gaulle (CDG)			
	Czas na przesiadkę 01h 35					
AF 3628	Śr. 21 sty 15	10:40	Paris, Charles de Gaulle (CDG)	13h50	Economy/ Airbus 333	
	Śr. 21 sty 15	13:23	New York, John F Kennedy (JFK)			
Powrót						
AF 023	Śr. 28 sty 15	16:05	New York, John F Kennedy (JFK)	13h50	Economy/ Airbus 332	
	Czw.29 sty 15	05:30	Paris, Charles de Gaulle (CDG)			
	Czas na przesiadkę 04h15					
AF 1146	Czw.29 sty 15	09:45	Paris, Charles de Gaulle (CDG)	13h50	Economy/ Airbus A320	
	Czw.29 sty 15	11:55	Warszawa, F Chopin (WAW)			

PLN 2 178.97					
Wylot					
Lot	Wylot/przylot	Godz. wylotu	Lotnisko	Czas lotu	Klasa/Samolot
KL 1362	Śr. 21 sty 15	06:15	Warszawa, F Chopin (WAW)	15h25	Economy/ Boeing 737
	Śr. 21 sty 15	08:25	Amsterdam, Schiphol (AMS)		
	Czas na przesiadkę 05h00				
KL 641	Śr. 21 sty 15	13:25	Amsterdam, Schiphol (AMS)	13h41	Economy / Boeing 777-200
	Śr. 21 sty 15	15:40	New York, John F Kennedy (JFK)		
Powrót					
KL 6070	Śr. 28 sty 15	16:39	New York, John F Kennedy (JFK)	13h41	Economy/ Airbus 333
	Czw. 29 sty 15	05:55	Amsterdam, Schiphol (AMS)		
	Czas na przesiadkę 04h30				
KL 1363	Czw. 29 sty 15	10:25	Amsterdam, Schiphol (AMS)	13h41	Economy/ Boeing 737
	Czw. 29 sty 15	12:20	Warszawa, F Chopin (WAW)		

### Rezerwacja lotu Warszawa - Mediolan

Warszawa, Polska - Frederic Chopin (WAW) – Mediolan, Włochy – Malpensa (MXP), Tam 09.01.2015r.							
Dane rezerwowanego lotu							
Kierunek	wylot	godzina	przylot	godzina	czas podr.	rejs/klasa	samolot
	Warszawa Terminal: 1	09.01.2015r. 07:50	Mediolan, Terminal 1	09.01.2015r. 10:00	2:10	LO317/U	Embraer 175
Typ pasażera	taryfa	Podatki i opłaty dodatkowe	wystawienie biletu	Suma (1 pasażer)	Liczba pasażerów	SUMA	
Dorosły	1 313,99	60,76	0,00PLN	1 374,75	1	<b>1 374,75</b>	
Ticket number: 080- 2208726193			Cena całkowita przelotu wszystkich pasażerów <b>1 374,75 PLN</b>				

**Rozmieszczenie miejsc w samolocie  
Embraer 175**



Kolor zielony oznacza klasę ekonomiczną

V – oznacza wyjście awaryjne

**Zestawienie najniższych łącznych cen biletu lotniczego Warszawa – Nowy Jork – Warszawa**


Lp.	Przewoźnik	Godzina odlotu z Warszawy	Godzina odlotu z Nowego Jorku	Cena biletu w obie strony w PLN



**Plan podróży dla najtańszego przelotu Warszawa – Nowy Jork – Warszawa**

<b>Przewoźnik:</b>					
<b>Loty docelowe</b>					
Odcinek trasy	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu	Łączny czas podróży lotniczej z przesiadką
	z	do			
<b>I</b>					
<b>II</b>					
<b>..... godz. .... min.</b>					
<b>Loty powrotne</b>					
Odcinek trasy	Kod portu		Godzina odlotu	Godzina przylotu	Łączny czas podróży lotniczej z przesiadką
	z	do			
<b>I</b>					
<b>II</b>					
<b>..... godz. .... min.</b>					
<b>Łączna cena biletu: ..... zł</b>					

**Karta pokładowa na trasie Warszawa – Mediolan**

<b>Karta pokładowa / Boarding pass</b>					<b>Karta pokładowa / Boarding pass</b>				
	NAME				Name				
				SEAT	From				
	From				To				
		FLIGHT	DATE	TIME	CARRIER	FLIGHT	CLASS	DATE	TIME
	To				Gate		Boarding time		
	TKT No:				PCS		WT		Seat No TKT No

**Karta przebiegu kontroli bezpieczeństwa bagażu**

<b>Przedmioty, które należy usunąć z bagażu kabinowego</b>	
<b>Waga bagażu kabinowego</b>	
<b>Wymiary bagażu kabinowego</b> <i>[dł. x szer. x wys.]</i>	



### **Kryteria oceniania wykonania zadania praktycznego będą uwzględniać**

- poprawność sporządzenia zestawienia najniższych łącznych cen biletu lotniczego Warszawa – Nowy Jork – Warszawa
- poprawność sporządzenia planu podróży dla najtańszego przelotu Warszawa-Nowy Jork-Warszawa,
- poprawność wypełnienia karty pokładowej na trasie Warszawa-Mediolan,
- poprawność wypełnienia karty przebiegu kontroli bezpieczeństwa bagażu,
- prawidłowość udzielonych informacji o sposobie postępowania z przedmiotami zabronionymi znalezionymi w bagażu kabinowym podczas kontroli bezpieczeństwa,

oraz

- prawidłowość przebiegu wykonania kontroli bezpieczeństwa bagażu

### **Umiejętności sprawdzane zadaniem praktycznym**

- 2) wykonywanie obsługi podróżnych w portach i terminalach
- 3) sporządza dokumentację związaną z obsługą podróżnych;
- 4) sprawdza dokumenty podróżnych wymagane w terminalach pasażerskich;
- 5) obsługuje pasażerów zgodnie z obowiązującymi procedurami, także w sytuacjach kryzysowych.

### **Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji A.33. Obsługa podróżnych w portach i terminalach mogą dotyczyć**

- przygotowania oferty usług dla podróżnych,
- planowania obsługi podróżnych w terminalach pasażerskich,
- przygotowania materiałów informacyjnych dla podróżnych,
- podejmowania działań związanych z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej troski,
- posługiwania się dwoma językami obcymi, w tym językiem angielskim, w zakresie niezbędnym do obsługi podróżnych.