

Zadanie egzaminacyjne

W dniu 26 czerwca 2009 r. pasażer ma odbyć podróż z bagażem na trasie Katowice (Pyrzowice) – Londyn, samolotem rejsowym firmy lotniczej „Bocian” – planowy wylot o godzinie 23:30. W ramach projektu odczytaj z karty wstępu (karty pokładowej), Załącznik 4, niezbędne informacje dotyczące podróży.

Opracuj projekt realizacji prac związanych z obsługą pasażera w porcie lotniczym „KATOWICE” w Pyrzowicach.

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

1. Tytuł pracy egzaminacyjnej wynikający z treści zadania.
2. Założenia do projektu realizacji prac wynikające z treści zadania i załączników.
3. Wykaz działań związanych z obsługą pasażera.
4. Przebieg prac w ramach poszczególnych działań związanych z obsługą pasażera z uwzględnieniem kolejności czynności.
5. Opis sposobów realizacji prac w ramach poszczególnych działań związanych z obsługą pasażera.
6. Wykaz wyposażenia lotniska i materiałów niezbędnych do realizacji prac związanych z obsługą pasażera.
7. Informacje zawierające dane zapisane w karcie wstępu (karcie pokładowej), Załącznik 4, uwzględniające numer lotu, nazwisko pasażera, godzinę wpuszczenia na pokład samolotu, numer miejsca w samolocie i numer bagażu.

Do wykonania zadania wykorzystaj:

Informacje dotyczące pasażera – Załącznik 1

Informacje dotyczące bagażu pasażera – Załącznik 2

Warunki obsługi pasażerów i bagażu – Załącznik 3

Kartę wstępu (karta pokładowa) – Załącznik 4

Listę przedmiotów zabronionych do wnoszenia na teren strefy zastrzeżonej lotniska i przewozu w bagażu kabinowym oraz rejestrowanym pasażera - wyciąg (Dz. Urz. ULC 07.5.20 z dnia 1 października 2007 r.) – Załącznik 5

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 180 minut.

Załącznik 1**Informacje dotyczące pasażera**

- imię – Jan,
- nazwisko – Kicaj,
- wiek – 29 lat,
- przewozi krajowe i/lub zagraniczne środki płatnicze w kwocie stanowiącej równowartość 11 000 EUR.

Załącznik 2**Informacje dotyczące bagażu pasażera**

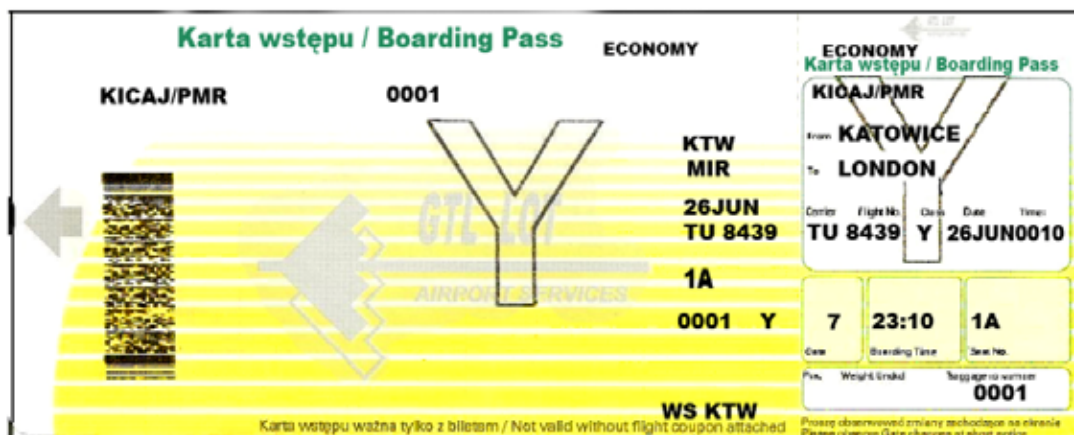
- ilość sztuk – 2 – bagaż podręczny i bagaż rejestrowany,
- waga bagażu podręcznego – 8 kg,
- wymiary bagażu podręcznego – 45 x 20 x 40 cm,
- waga bagażu rejestrowanego – 18 kg,
- wymiary bagażu rejestrowanego – 85 x 80 x 60 cm,
- zawartość bagażu podręcznego:
 - portfel,
 - karta kredytowa,
 - dowód osobisty,
 - bilet,
 - okulary,
 - ubranie,
 - aparat fotograficzny,
 - 5 pojemników z wodą zapakowanych po 100 ml każdy, we wspólnej przezroczystej torebce wielokrotnie zamykanej o pojemności 1 litr.
- zawartość bagażu rejestrowanego:
 - ubrania,
 - scyzoryk,
 - książki,
 - golarka elektryczna,
 - 0,5 litra spirytusu 90%.

Załącznik 3

Warunki obsługi pasażerów i bagażu

- czas odprawy – pasażerowie zobowiązani są do zgłoszenia się do odprawy biletowo-bagażowej na 120 minut przed odlotem (przy lotach międzynarodowych),
- czas zakończenia odprawy – 40 minut przed odlotem,
- maksymalne wymiary jednej sztuki bagażu mieszczącej się w otworze luku bagażowego:
 - szerokość: 149,9 cm (59 cali),
 - wysokość: 119,4 cm (47 cali),
 - długość: 171,5 cm (67,5 cali),
- maksymalne wymiary bagażu podręcznego – 115 cm (55x20x40 cm),
- maksymalna waga bagażu podręcznego – 10 kg,
- maksymalna waga bagażu rejestrowanego – 20 kg,
- do samolotów odlatujących do Wielkiej Brytanii pasażerowie są dowożeni autobusem,
- inne warunki zgodne z obowiązującymi przepisami.

Załącznik 4

karta wstępu
(karta pokładowa)

Załącznik 5

Lista przedmiotów zabronionych do wnoszenia na teren strefy zastrzeżonej lotniska i przewozu w bagażu kabinowym oraz rejestrowanym pasażera- wyciąg (Dz. Urz. ULC 07.5.20 z dnia 1 października 2007 r.)

STREFA ZASTRZEŻONA LOTNISKA ORAZ BAGAŻ KABINOWY

Broń palna i innego rodzaju broń
Wszelkiego rodzaju przedmioty mogące, lub sprawiające wrażenie zdolnych do miotania pocisków lub powodowania obrażeń, takie jak:
<ul style="list-style-type: none"> • broń palna (bojowa i sportowa - pistolety, rewolwery, pistolety maszynowe, karabiny itp.) • replika i imitacja broni palnej • zapalniczki wyglądające jak broń palna • myśliwska broń kulowa lub śrutowa • broń sygnałowa i wyrzutnie ładunków sygnalizacyjnych • pistolety startowe • wszelkiego rodzaju zabawki wyglądające jak pistolety, rewolwery, karabiny, itp. • wiatróvky lub pistolety, rewolwery pneumatyczne i typu "softair" miotające kulki • kusze, łuki i katapulty • wszelkiego rodzaju urządzenia do miotania harpunów, włóczni i oszczepów • wszelkiego rodzaju urządzenia do uboju zwierząt • paralizatory elektryczne (w tym przewodowe, tzw. tasery)
Przedmioty o ostrych końcach lub o ostrych krawędziach
Przedmioty ostro zakończone lub ostrza mogące powodować obrażenia oraz ich imitacje, takie jak:
<ul style="list-style-type: none"> • siekiery i topory, strzały i rzutki, żyłki, brzytwy, dzidy i włócznie, noże do krojenia lodu i pierzchnie, łyżwy, scyzoryki lub noże sprężynowe, tasaki rzeźnicze, maczety, szpady i laski z ukrytą szpadą, skalpele, nożyczki o długości ostrza powyżej 6 cm, rzutki z ostrymi krawędziami oraz inne przedmioty nie mające wyglądu broni, w których ukryte jest ostrze.
Instrumenty tępe
Wszelkiego rodzaju instrumenty tępe mogące powodować obrażenia, takie jak:
<ul style="list-style-type: none"> • kije baseballowe oraz innego rodzaju kije używane w różnych dyscyplinach sportu • pałki (włącznie z drewnianymi) - sztywne lub elastyczne, np. pałki z metalu pokryte skórą, pałki policyjne, kije do krykieta, kije golfowe, kije hokejowe itp.
Materiały wybuchowe i substancje łatwopalne
Wszelkiego rodzaju materiały wybuchowe lub wysoce łatwopalne substancje stanowiące zagrożenie dla zdrowia pasażerów i załogi albo bezpieczeństwa statku powietrznego lub mienia, takie jak:
<ul style="list-style-type: none"> • amunicja, splotki, lont prochowy i detonujący, detonatory i zapalniki, materiały i urządzenia wybuchowe, replika lub imitacja materiałów lub urządzeń wybuchowych oraz ich części składowe, wszelkiego rodzaju miny, wszelkiego rodzaju granaty (w tym granaty ćwiczebne, markujące, moździerzowe), gaz oraz pojemniki na gaz, a w szczególności: butan, propan, acetylen, oraz tlen w dużych ilościach, zapalniczki o przedłużonym ładunku siarkowym (tzw. sztormówki), urządzenia dymotwórcze oraz wszelkie pojemniki zawierające sprężony dym, łatwopalne ciekłe paliwo w postaci benzyny/oleju napędowego i gazu do zapalniczek oraz w postaci płynnej alkoholu lub etanolu, farby w aerozolu, terpentyna i rozcieńczalniki do farb, napoje alkoholowe o stężeniu powyżej 70% na jednostkę.

Substancje chemiczne i toksyczne
Wszelkiego rodzaju substancje chemiczne lub toksyczne, które stanowią zagrożenie dla zdrowia pasażerów i załogi albo bezpieczeństwa statku powietrznego, takie jak:
<ul style="list-style-type: none"> • kwasy i alkalia - np. płynne baterie elektryczne, • substancje korozyjne, żrące lub wybielające, np. rtęć, chlor • wszelkiego rodzaju miotacze gazowe, w tym ręczne, zawierające substancje obojętne, np. gaz łzawiący, "gaz pieprzowy" • miotacze żelu i płynów obojętnych • materiały radioaktywne, np. izotopy lecznicze lub przemysłowe • trucizny i gaśnice

BAGAŻ REJESTROWANY

Materiały wybuchowe i substancje łatwopalne
Wszelkiego rodzaju materiały wybuchowe lub wysoce łatwopalne substancje stanowiące zagrożenie dla zdrowia pasażerów i załogi albo bezpieczeństwa statku powietrznego lub mienia, takie jak:
<ul style="list-style-type: none"> • materiały i urządzenia wybuchowe, a zwłaszcza detonatory, zapalniki, granaty, miny i bomby • granatniki i inne przedmioty lub urządzenia służące do miotania materiałów, substancji lub urządzeń wybuchowych • wszystkie rodzaje substancji detonujących i wybuchowych • granaty ćwiczebne i markujące • atrapy urządzeń wybuchowych • składniki systemów paliwowych - zawierające paliwo • gazy: propan, butan • wszelkiego rodzaju pojemniki zawierające paliwo do zapalniczek • fajerwerki, sztuczne ognie i rakiety sygnalizacyjne
Substancje chemiczne i toksyczne
Wszelkiego rodzaju substancje chemiczne lub toksyczne, które stanowią zagrożenie dla zdrowia pasażerów i załogi albo bezpieczeństwa statku powietrznego, takie jak:
<ul style="list-style-type: none"> • trucizny i substancje toksyczne oraz substancje wywołujące choroby zakaźne, włącznie z trutką na myszy i szczury, zakażona krew • materiały radioaktywne, włącznie z leczniczymi i przemysłowymi izotopami • miotacze gazu, żelu, płynu obojętnego • pistolety i rewolwery z gazem obojętnym, np. łzawiącym • granaty ręczne z gazem obojętnym, np. łzawiącym • wszelkie przedmioty zawierające substancje drażniące, paraliżujące, oszłamiające lub inne służące do atakowania ludzi • żrące chemikalia • materiały korozyjne, włącznie z rtęcią i akumulatorami • farby i rozpuszczalniki • utleniacze i nadtlenki organiczne, włącznie z wybielaczem i zestawami środków chemicznych do napraw blacharskich i karoserii samochodów • butle z gazem sprężonym (butan, propan) jak również turystyczne butle gazowe (można transportować jedynie, gdy są opróżnione z wszelkich pozostałości gazu) • butle tlenowe/podwodne palniki tlenowe (możliwe jest transportowanie pustych butli tlenowych lub rozłączonych podwodnych palników tlenowych)

Ocenie podlegały następujące elementy pracy egzaminacyjnej:

- I. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
- II. Założenia do projektu realizacji prac wynikające z treści zadania i załączników.
- III. Wykaz działań związanych z obsługą pasażera.
- IV. Przebieg prac w ramach poszczególnych działań związanych z obsługą pasażera z uwzględnieniem kolejności czynności.
- V. Opis sposobów realizacji prac w ramach poszczególnych działań związanych z obsługą pasażera.
- VI. Wykaz wyposażenia lotniska i materiałów niezbędnych do realizacji prac związanych z obsługą pasażera.
- VII. Informacje zawierające dane zapisane w karcie wstępu (karcie pokładowej), Załącznik 4, uwzględniające numer lotu, nazwisko pasażera, godzinę wpuszczenia na pokład samolotu, numer miejsca w samolocie i numer bagażu.
- VIII. Praca egzaminacyjna jako całość.

Ad. I. Tytuł pracy egzaminacyjnej

Powinien zawierać dwa określenia zgodne literalnie lub w istocie merytorycznej:

- projekt realizacji prac związanych z obsługą pasażera,
- w porcie lotniczym.

Zdecydowana większość zdających nie miała z tym problemu. Niewłaściwy tytuł mówił o obsłudze pasażera na trasie Katowice Pyrzowice – Londyn, co ma inne znaczenie.

Przykład 1

Projekt realizacji prac związany z obsługą pasażera w porcie lotniczym "KATOWICE" w Pyzowicach obejmujący także odczytanie z karty pokładowej niezbędnych informacji dotyczących podróży

Przykład 2

Projekt realizacji prac związany z przelotem klasą ekonomiczną z lotniska w Pyzowicach do Londynu realizowany przez firmę lotniczą "Bodiam" oraz obsługą pasażera i jego bagażu w porcie lotniczym.

Przykład 3

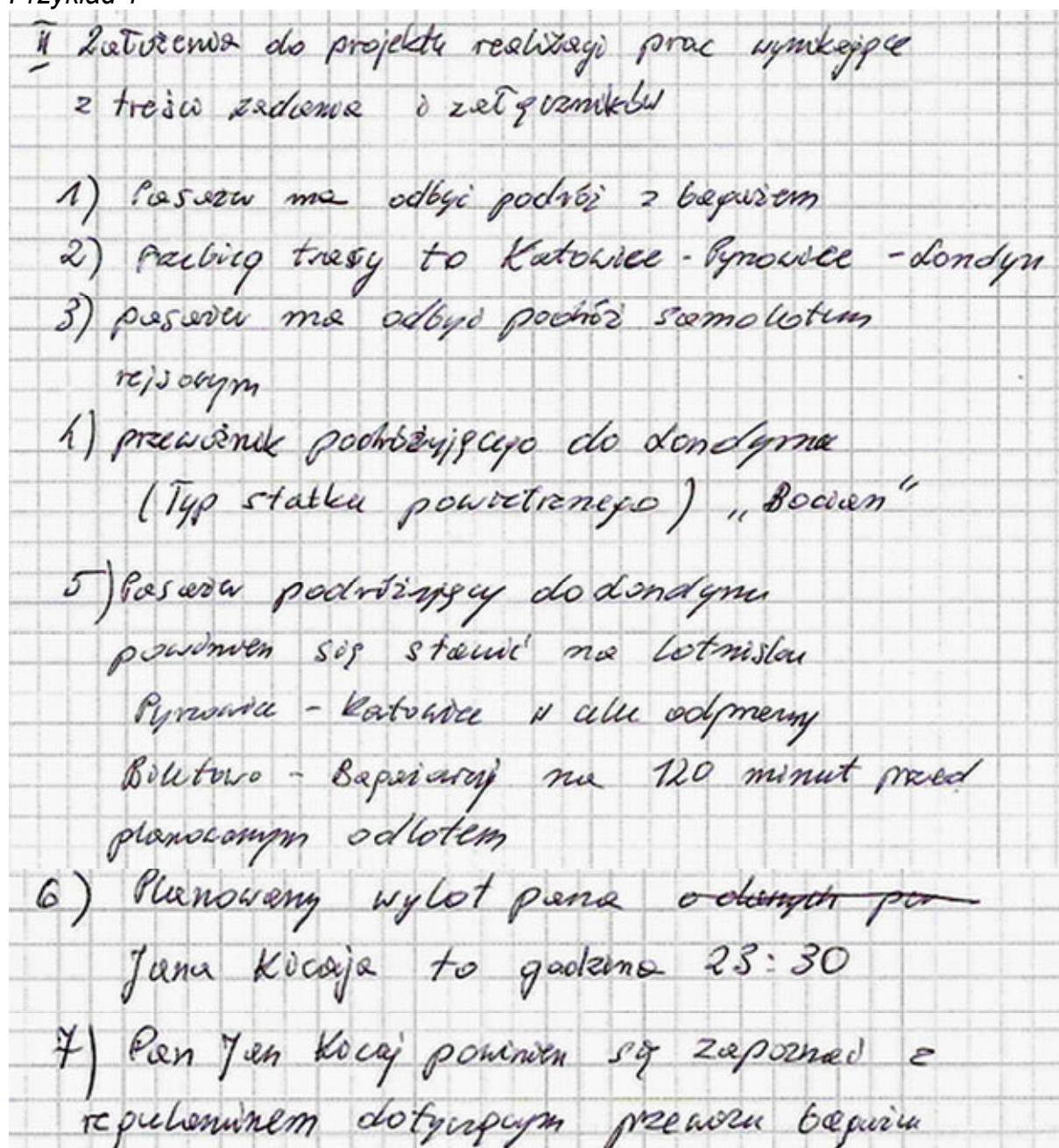
Operacyj projekt realizacji prac związanych z obsługą pasażera w porcie lotniczym "KATOWICE" w Pyzowicach.

Ad. II. Założenia do projektu realizacji prac wynikające z treści zadania i załączników

W tym punkcie powinny znaleźć się wypisane dane dotyczące

- portu lotniczego,
- lotu,
- pasażera,
- bagażu,
- wywozu środków płatniczych,
- warunków obsługi pasażera i bagażu.

Należy szczegółowo dane wypisać z treści zadania i załączników. Zdający nie mieli tu większych kłopotów, chociaż część osób odwoływała się do załączników, co nie powinno mieć miejsca lub pomijała niektóre istotne informacje.

Przykład 1

zarejestrowanego jak i niezarejestrowanego a także co może z niego móc w ogóle mu wniesie na pokład samolotu

z) wejście na pokład samolotu ze ulazem w karty pokładowej

Przykład 2

2. Założenia do projektu realizacji prac wynikające z treści zadania i załączników.

DANE DO WYKONANIA ZADANIA ZGODNIE Z ZAŁĄCZNIKIEM

Imię Pasażera - Jan NR 1

Nazwisko - Kicaj

Wiek - 29 lat

Kwota przewozu środków płatniczych - 11 000 EUR

DANE WYNIKAJĄCE Z TREŚCI ZADANIA.

Data podróży - 26 czerwiec 2009

Godzina planowanego wylotu - 23:30

Trasa rejsu (podróży) - Żatowice (Pyrzowice) - Londyn

Firma lotnicza (przewoźca) - samolot rejsowy firmy "Boeing"

DANE DO WYKONANIA ZADANIA ZGODNIE Z ZAŁĄCZNIKIEM

Rodzaj bagażu pasażera - bagaż podręczny i rejestrowany NR 2

Waga bagażu podręcznego - 8 kg

Wymiary bagażu podręcznego - 45 x 20 x 40 cm

Waga bagażu rejestrowanego - 18 kg

Wymiary bagażu rejestrowanego - 85 x 80 x 60 cm

Zawartość bagażu podręcznego

(portfel, karta kredytowa, dowód osobisty, bilet, okulary, ubranie, aparat. fot., 5 pojemników z wodą po 100 ml każdy we wspólnej przezroczystej torbie)

wielokrotnie zamkniętej o poj. 1 litr.

- zawartość bagażu rejestrowanego.

(ubrania, szyczyk, książki, golarzka elektryczna, 0,5 l spirytusu 90%)

- DANE DO WYKONANIA ZADANIA ZGODNE Z ZAŁĄCZNIKIEM NR 3

(Namunki obsługi pasażerów i bagażu)

- DANE DO WYKONANIA ZADANIA ZGODNE Z ZAŁĄCZNIKIEM NR 4

(Karta wstępu, Karta pokładowa)

- DANE DO WYKONANIA ZADANIA ZGODNE Z ZAŁĄCZNIKIEM NR 5 - TABELA:

(Lista przedmiotów zabronionych do wnoszenia na teren strefy zastrzeżonej lotniska i przewozu w bagażu kabimowym oraz rejestrowanym pasażera (Dz. Urz. UL 07.5.20 z dnia 1 października 2007)

Przykład 3

W tym przypadku zostały wypisane niezbędne dane z wyjątkiem informacji o bagażu dotyczących jego maksymalnych wymiarów oraz zawartości – zamiast odwołania się na załącznik należało je wypisać.

2) Trasa przelotu z portu lotniczego „Katowice” w Pyzowicach do Londynu

- Przewoźnik: firma lotnicza „Bocian” (symbol TV)

- ~~Przewoźnik~~ Czas planowanego wylotu: godzina 23:30.

- Klasa w której podróżuje Pan Kicaj: ekonomiczna
- Bramka, przez którą przechodzi Pan Kicaj: 7
- Czas boardingu: 23:10
- Numer miejsca w samolocie: 1A
- Nr bagażu: 0001
- Nr lotu: 8439
- Rzeczywisty czas odlotu 00:10
- Dane osoby podróżującej: Jan Kicaj, lat 29
- Przewożone krajowe i/lub zagraniczne środki płatnicze w kwocie stanowiącej równowartość 11000 EUR
- Dane bagażu podręcznego:
 - waga 8kg
 - wymiary 45x20x40 cm
 - zawartość: zgodnie z zał. nr 2
- Dane bagażu rejestrowanego:
 - waga 18kg
 - wymiary 85x80x60 cm
 - zawartość: zgodnie z zał. nr 2
- Czas zgłoszenia się do obsługi bagażowo-biletowej:
na 120 minut przed odlotem
- Czas zakończenia obsługi bagażowo-biletowej na 40 minut przed planowanym czasem odlotu.
- Drobiz pasażerów spod bramek do samolotu odbywa się ~~auto~~ autobusem
- Dane dotyczące warunków przewozu bagażu zgodnie z zał. nr 3

Ad. III. Wykaz działań związanych z obsługą pasażera

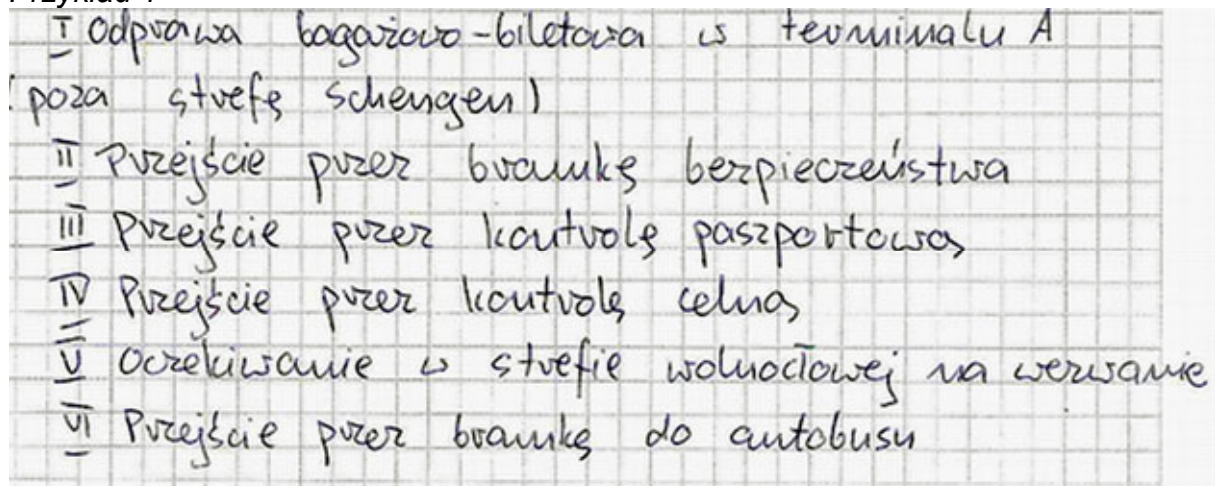
Tu powinny być wymienione główne elementy obsługi pasażera w punktach:

- udzielanie informacji,
- usługi dodatkowe,

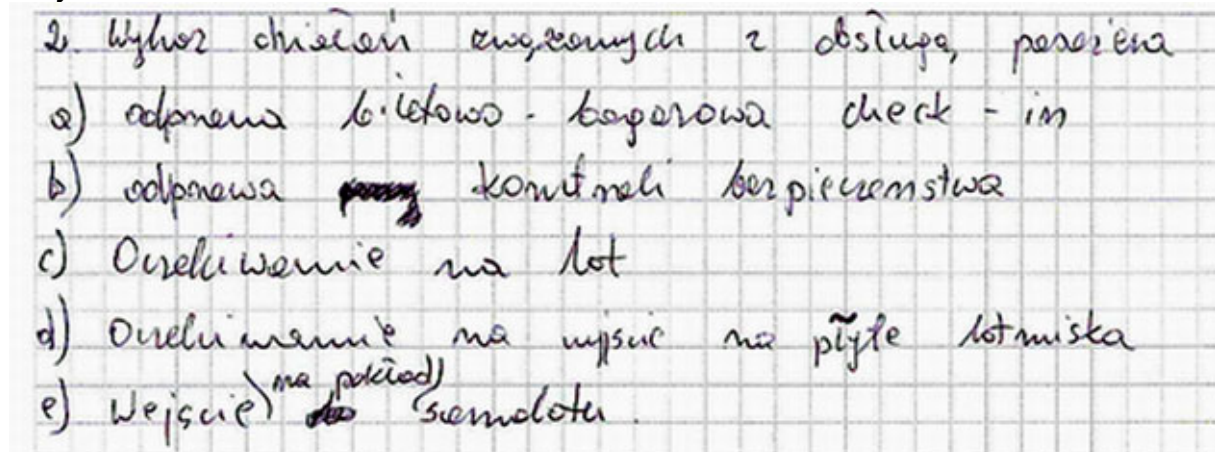
- odprawa biletowo-bagażowa,
- kontrola dokumentów,
- kontrola bezpieczeństwa,
- kontrola celna,
- dostanie się na pokład samolotu.

Większość zdających wymieniała podstawowe czynności obsługi jednak tylko wyjątki pamiętały o kontroli celnej. Trudności sprawiało także wyraźne wyodrębnienie możliwości skorzystania przez pasażerów z szerokiego wachlarza usług dodatkowych jak sklepy, poczekalnie, parkingi itd. oraz usług informacyjnych.

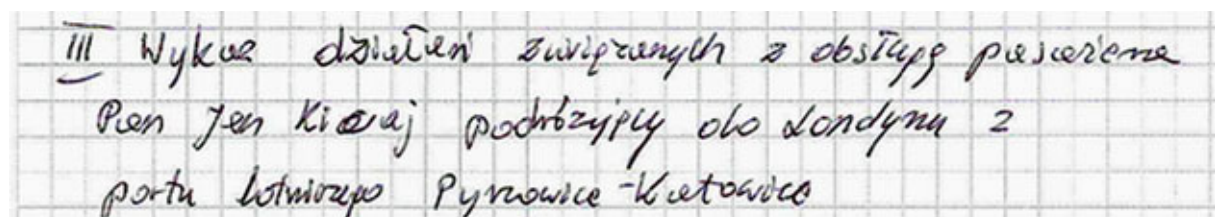
Przykład 1



Przykład 2



Przykład 3 (brak wszystkich działań, sformułowania zbyt ogólne)



powinno wiedzieć następujących rzeczach:

~~Wzrost~~ * maksymalne wymiary
 jednak sztuki bagaża mieszczą się w
 otwarte lufce bagażowym nie powinny
 przekroczyć następujących wymiarów:

- szerokość - 149,9 cm
- wysokość - 119,4 cm
- odległość od osi maksymalna - 144,5 cm

* Pasażer ma obowiązek nie noszenia
 niebezpiecznych przedmiotów zagrażających
 życiu lub zdrowiu

* przed wejściem konieczność zabrania
 wolnej przestrzeni przedmiotów
 (Pasażer powinien mieć przy sobie te przedmioty
 w torbie lub w pojemniku o pojemności
 1 litra, który można łatwo i szybko
 otworzyć).

* wszelkie formalności związane z
 odprawą odbywają się przy pomocy naczelników i pracowników

Ad. IV. Przebieg prac w ramach poszczególnych działań związanych z obsługą pasażera z uwzględnieniem kolejności czynności

W tym elemencie pracy należało podać działania związane z obsługą pasażera, wraz z uszczegółowieniem i uwzględnieniem ich kolejności

A) UDZIELANIE INFORMACJI – NA KAŻDYM ETAPIE.

- informacja planowa – wzrokowa, megafonowa, osobowa,
- informacja na żądanie – osobowa.

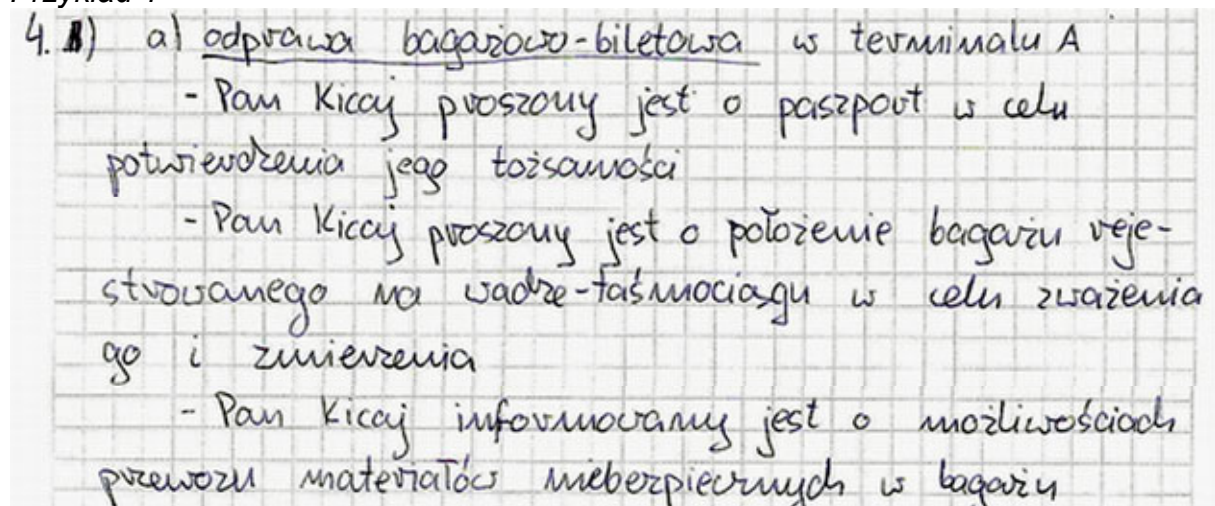
B) USŁUGI DODATKOWE – W RÓŻNYM CZASIE WEDŁUG POTRZEB.

- poczta,
- sklepy,

- toalety,
 - apteka,
 - kaplica,
 - parkingi,
 - poczekalnie,
 - taras widokowy,
 - lokale gastronomiczne,
 - biura sprzedaży biletów,
 - banki, bankomaty, kantory,
 - wypożyczalnia samochodów,
1. ODPRAWA BILETOWO-BAGAŻOWA.
 - zgłoszenie się pasażera do stanowiska odprawy,
 - okazanie/sprawdzenie biletu oraz bagażu,
 - przyjęcie bagażu rejestrowanego i przekazanie do przetransportowania do samolotu,
 - wydanie pasażerowi karty pokładowej.
 2. KONTROLA DOKUMENTÓW.
 - okazanie/sprawdzenie dokumentów.
 3. KONTROLA BEZPIECZEŃSTWA.
 - kontrola bagażu podręcznego,
 - kontrola pasażera.
 4. KONTROLA CELNA.
 - zgłoszenie wywozu krajowych i/lub zagranicznych środków płatniczych.
 5. DOSTANIE SIĘ NA POKŁAD SAMOLOTU.
 - zgłoszenie się pasażera do bramki,
 - okazanie/kontrola dokumentów,
 - dowóz pasażera autobusem do samolotu,
 - wejście na pokład samolotu, umieszczenie bagażu, zajęcie miejsca.

Zdający różnie interpretowali ten punkt. Część osób prawidłowo, niektórzy łączyli go z opisem sposobów wykonania prac. Częstym niedociągnięciem wynikającym z braku czynności w wykazie działań obsługi pasażera było pomijanie niektórych elementów obsługi pasażera.

Przykład 1



- Pan Kicaj proszony jest o zmierzenie i zważenie bagażu nierejestrowanego
- Pan Kicaj pytany jest o przewóz piśm w bagażu nierejestrowanym
- Pan Kicaj otrzymuje paszport i kartę pokładową oraz bilet
- Pan Kicaj pozostawia tutaj bagaż ~~nierejestrowany~~ rejestrowany

b) przejście przez bramkę bezpieczeństwa

- ustawienie się w kolejce
- straż Graniczna skanuje bagaż podręczny
- ~~nierejestrowany~~ SG skanuje aparat fotograficzny
- Pan Kicaj przechodzi przez bramkę kontroli

bezpieczeństwa

c) przejście przez kontrolę paszportową

- okazanie paszportu

d) przejście przez kontrolę celną

- Pan Kicaj przechodzi urezonym przejściem z napisem "goods to declare" celem przejścia kontroli celnej

- procedury celnej podlegają przewożone kwoty i/lub zagraniczne środki płatnicze w kwocie stanowiącej równowartość przekraczającą 10 000 EUR

- Pan Kicaj przechodzi do strefy wolnościowej

e) strefa wolnościowa

- Pan Kicaj prosi o wzwanie jego lotu i prosi o zgłoszenie się do bramki

nr 7 - Pan Kiciaj zostaje wezwany do komisijnego otwarcia bagażu ^{zarejestrowanego}
- przejście przez bramkę nr 7 lokazanie kawy (polkadowej)

f) Plyta lotniska

- Pan Kiciaj po wyjściu z bramki nr 7
wchodzi do autobusu
- przejazd autobusem do samolotu
- zajęcie miejsca 1A w samolocie zgodnie
z instrukcjami personelu w samolocie

Przykład 2

Ad 1. Pasażer zgłasza się do portu „Katowice” w Pyrzowicach około 120 min przed odlotem (wskazane jest tak gdyż zgodnie z załącznikiem nr 3 odprawa rozpocznie się o 21.30).

Ad 2. Pasażer powinien odnaleźć tablicę informacyjną (odlotów) i wyszukać na niej swój rejs i dane (informacje) dotyczące swojego rejsu.

Ad 3 - Pasażer po odszukaniu (z tablicy odlotów) stanowiska odprawy biletowo-bagazowej zgłasza się do niej. Tam okazuje ważny bilet i na podstawie biletu otrzymuje od pracownika stanowiska (agent check-in) kartę pokładową (boarding card) uprawniającą do wstępu na pokład samolotu. Sprawdzany jest bagaż rejestrowany (waga) i następnie po naklejeniu odpowiedniej etykiety bagaż jest wysyłany taśmociągami do bagażowni. Pasażer jeśli jest to wymagane okazuje też inne dokumenty.

Ad 4. Następnie po zakończeniu odprawy check-in (biletowo-bagazowej) pasażer ze swoim bagażem podręcznym wchodzi przez odpowiednie wejście do kontroli bezpieczeństwa

Ad 5. Pasażer udaje się do kontroli bezpieczeństwa. Tam:

- sprawdza (prześwietla się jego bagaż za pomocą urządzeń rentgenowskich)
- pasażer przechodzi przez odpowiednią bramkę która go przesświetla czy nie ma przy sobie niedozwolonych przedmiotów.

Ad 6. Pasażer udaje się do kontroli celnej.

- tam płaci opłatę celną za środki płatnicze które ze sobą przewozi (11 8000 EUR)

Ad 7. Oczekiwanie pasażera w HALI ODLOTÓW

- tutaj pasażer oczekuje na swój wylot

Ad 8. Pasażer z hali odlotów udaje się do bramki wyjścia (gate) Tutaj:

- okazuje kartę pokładową którą otrzymał przy stanowisku biletowo-bagazowym
- karta zostaje sprawdzona przez agenta na tym stanowisku
- pasażer zostaje "zboardowany" i może udać się a przez bramkę do wyjścia

Ad 9 - na pasażera czeka specjalnie podstawiony autobus który podwiezie go pod wejście do samolotu

Ad 10.

- pasażer udaje się schodkami do wejścia samolotu
- okazuje kartę pokładową stewardesie
- zajmuje wybrane miejsce.

Ad. V. Opis sposobów realizacji prac w ramach poszczególnych działań związanych z obsługą pasażera

W tym elemencie pracy powinien znaleźć się szczegółowy opis prac wymienionych w powyższym punkcie. Każdą wymienioną czynność związaną z obsługą pasażera należało opisać.

Przykład 1

5. OPIS SPOSOBÓW REALIZACJI PRAC W RAMACH POSZCZEGÓLNYCH DZIAŁAŃ ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ PASAŻERA.

Ad 1. Pasażer powinien zgłosić się na lotnisko ~~na~~ najlepiej 2 godziny przed odlotem lub nawet troszkę wcześniej. gdyż odprawa zaczyna się 120 min przed odlotem tj. 21.30.

Ad 2.

Wtedy pasażer spokojnie może odnaleźć tablicę odlotów i spokojnie będzie mógł z niej odczytać informacje na temat odprawy m.in. się zaczyna. Z tablicy pasażer powinien odczytać (numer rejsu, godz. odlotu, miejsce przemaszenia, stanowisko odprawy - biletowo-bagazowej)

Ad 3

Pasażer zgłasza się do odprawy biletowo-bagazowej. Tutaj agent check-in przy pomocy odpowiedniego systemu komputerowego wydaje pasażerowi Kartę pokładową. Na podstawie okazanego biletu system komputerowy sporządza Kartę pokładową oraz rejestruje pasażera w systemie. Także system rejestruje bagaż rejestrowany, nadaje się wydrukowaną z systemu naklejkę i

oznacza bagaż. Odprawa zostaje zakończona najpóźniej 40 min przed odlotem. Pasażer w bagażu rejestrowanym

Ad 4 nie przewozi niedozwolonych rzecz - zgodnie z załącznikiem nr 5. Pasażer po wszystkich czynnościach udaje się ze stanowiska check-in do kontroli bezpieczeństwa. Agent check-in może wskazać mu drogę.

Ad 5.

Pasażer będzie przechodził przez kontrolę bezp. w tym celu:
- musi zdjąć z siebie wszystkie metalowe rzeczy (zegarki, paszki) (kurtki, okrycie) i włożyć razem z bagażem podręcznym na taśmę do plastikowej kowety, a on sam przechodzi przez bramkę - system go przesświetla, a w tym czasie jego bagaż podręczny jest przesświetlany na taśmnie.

Zgodnie z załącznikiem nr 5 pasażer przewozi dozwolone rzeczy w bagażu podręcznym, a także zgodnie z załącznikiem nr 3 bagaż posiada odpowiednie wymiary i wagę.

Ad 6.

Pasażer udaje się do kontroli celnej. Tutaj okazyje swoje środki płatnicze agentowi i płaci za niego.

Ad 7.

Pasażer oczekuje w hali odlotów. Może tutaj:
- przeczytać gazetę, posiedzieć na krzesłach, są również sklepy (jednak w naszym projekcie nie ma napisane co pasażer mógłby robić przebywając w hali odlotów).

Ad 8.

Pasażer przechodzi do bramki wyjścia (gate).
Tutaj agent obsługujący daną bramkę kontroluje kartę pokładową pasażera, odcina jej kawałek i zachowuje a system komputerowy sprawdza jej zgodność.

(Można też okazać inne dokumenty ale nie ma mowy o nich w zadaniu)

Ad 9.

Pasażer za pomocą autobusu, który podwozi pasażerów udaje się do wejścia na pokład.

Ad 10.

Pasażer wchodzi na pokład. Tam okazuje stewardesie kartę pokładową - stewardessa odnotowuje wtedy z systemu że dany pasażer znajduje się na pokładzie a następnie instruuje go na jakie miejsce ma się udać.

Przykład 2

Opis jest niepełny, wrywkowy i niespójny.

✓ Opis sposobów realizacji prac w ramach poszczególnych działań związanych z obsługą pasażera

1) bagaż podręczny i rejestrowany

* bagaż podręczny - spełniający normy przewoźnika może pasażer zabrać na pokład samolotu (wymiar $15 \times 20 \times 40$ cm) jest to dopuszczalne w celu przedłożenia bagażu przez waga (~~z~~ kg) nie przekraczając normy.

* bagaż rejestrowany - jest to bagaż transportowany jako w celu bezpiecznym $15 \times 80 \times 60$ cm o wymiarach oraz obsługiwany pasażer nie musi do obsługi lotniczej potrzeb zostanie zarejestrowany na wózek transportowy

* cełownik fotograficzny z uszkiem nie wymagać niepotrzebnych formalności

o kłopotu zostaje zalecany do
 koszyka z mobilnym przedmiotem
 pokre mieszpne zostaje przesłany
 metochem mendyenoskinn podrobne
~~jak~~ to jak: polowka elektryczne, scyzaryle
 ftebe przedwody jak ksiptwa karte kredytowa
~~ka~~ ~~partide~~ bilonnie neler, posrepones
 w baparin w celu Detego detypu
 pomiesze ze gnermcy siwabe lotniskowe
 more donweped iij miedetofli rzeczy
 popimwle z ptymanw iate tubwe jote
 wyndue to zatymilue nr (2) wtdyie
 do prwimomysty tawebw uobdowsting wyplca
 melory zensre pountked o me prubracctwa
 zacientesta, bo mepitok to sprawdcause
 niepotrzebne problemy

Ad. VI. Wykaz wyposażenia lotniska i materiałów niezbędnych do realizacji prac związanych z obsługą pasażera

W tym elemencie pracy powinny znaleźć się elementy wyposażenia lotniska i materiałów niezbędnych do obsługi pasażera.

- stanowisko odprawy biletowo-bagażowej check-in z wyposażeniem,
- stanowiska kontroli dokumentów, celnej i bezpieczeństwa z wyposażeniem,
- bramki wejściowe,
- autobus,
- urządzenia informacyjne,
- karta wstępu (pokładowa), druk do zgłoszenia wartości dewizowych lub krajowych środków płatniczych.

Wykaz poprawny

6) - stanowisko check-in
 - stojaki do sprawdzania wymiarów bagażu

- waga
- taśmociąg
- skaner na taśmociągach
- bramka kontroli bezpieczeństwa
- skaner ręczny
- kuweta na rzeczy osobiste
- skaner kontroli bezpieczeństwa
- przewoźna torebka wielowoluminowa zamknięta o pojemności 1 litr.
- stanowisko obsługi celnej
- ~~brama składowa~~
- autobus lotniskowy odwożący pasażerów do samolotu

Wykaz niekompletny

- 4). Wykaz wyposażenie lotniska i materiałów do realizacji prac związanych z obsługą pasażera.
- Wózki bagażowe
 - EDS który pozwala na szybkie dostarczenie bagażu do bagażowni

Ad. VII. Informacje zawierające dane zapisane w karcie wstępu (karcie pokładowej), Załącznik 4, uwzględniające numer lotu, nazwisko pasażera, godzinę wpuszczenia na pokład samolotu, numer miejsca w samolocie i numer bagażu

W tym elemencie pracy zdający poprawnie odczytywali dane zapisane w karcie wstępu (karcie pokładowej).

Przykład 1

7. INFORMACJE ZAWIERAJĄCE DANE ZAPISANE W KARCIE WSTĘPU (KARCIE POKŁADOWEJ)
- nazwisko pasażera (Kicaj)
 - Klasa lotu (ekonomiczna)
 - numer gate (7)
 - czas „zboardowania pasażera” - 23.10
 - numer siedzenia - (1A)

- przewoźnik (TU)
- data lotu (26 JUN)
- numer lotu (8439)
- trasa lotu (Katowice - Londyn)
- numer bagażu (0001)
- kod lotniska (KTW - MiR)
- klasa (Y)
- informacje że karta pokładowa ważna tylko z biletem

Przykład 2

5. Informacje zawierające dane zapisane w karcie wstępu (karcie pokładowej).

a) Numer lotu 8439

b) Numerisko porozena KICAY

c) Godzinę wpuszczenia na pokład samolotu 23:10

d) numer miejsca w samolocie 1A

e) numer bagonu 0001

Ad. VIII Praca egzaminacyjna jako całość

W tym obszarze oceniano sposób rozwiązania zadania, który powinien być logiczny, uporządkowany, poprawny językowo i terminologicznie, czytelny i estetyczny. Większość prac była opracowana w sposób czytelny, przejrzysty, poprawny terminologicznie i merytorycznie. Część prac napisana była pismem trudnym do odczytania, bez wyróżnienia poszczególnych elementów pracy i nie była logicznie uporządkowana.