

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**Oznaczenie kwalifikacji: **A.33**Wersja arkusza: **X**

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

A.33-X-13.10Czas trwania egzaminu: **60 minut**

Układ graficzny © CKE 2013

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**Rok 2013****CZĘŚĆ PISEMNA****Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
 - wpisz oznaczenie kwalifikacji,
 - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
 - wpisz swój numer *PESEL**,
 - wpisz swoją datę urodzenia,
 - przyklej naklejkę ze swoim numerem *PESEL*.
3. Arkusz egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać **1 punkt**.
5. Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej **20 punktów**.
6. Czytaj uważnie wszystkie zadania.
7. Rozwiązania zaznaczaj na KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
8. Do każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ krerek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

■	B	C	D
---	---	---	---

11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.

○●	B	C	■
----	---	---	---

12. Po rozwiązaniu testu sprawdź, czy zaznaczyłeś wszystkie odpowiedzi na KARCIE ODPOWIEDZI i wprowadziłeś wszystkie dane, o których mowa w punkcie 2 tej instrukcji.

Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru *PESEL* – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Zadanie 1.

Przewóz certyfikowanych psów przewodników na pokładzie samolotu bez klatki

- A. nie jest możliwy.
- B. jest możliwy za dodatkową opłatą.
- C. jest możliwy bez dodatkowej opłaty.
- D. jest możliwy wyłącznie na kolanach pasażera.

Zadanie 2.

Największy procentowy wzrost liczby przewożonych pasażerów w latach 2010 - 2020 prognozowany jest w transporcie

- A. morskim.
- B. lotniczym.
- C. kolejowym.
- D. autobusowym.

Lata	2010	2020
	Wielkość przewozów w mln osób	
Transport kolejowy	261	279
autobusowy	570	431
lotniczy	20	28
morski	1,5	1,8

Zadanie 3.

Za bezpieczeństwo ruchu kolejowego i regulację transportu kolejowego w Polsce odpowiada

- A. Ministerstwo Gospodarki.
- B. Dyrekcja Generalna PKP S.A.
- C. Urząd Transportu Kolejowego.
- D. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych.

Zadanie 4.

Jednym z wyznaczników jakości obsługi podróżnych w porcie lotniczym jest

- A. niska cena biletów.
- B. liczba połączeń lotniczych.
- C. łatwość poruszania się po terenie terminala.
- D. dostępność posiłków na pokładzie samolotu.

Zadanie 5.

Na przywieszce bagażowej przedstawionej na rysunku numerem 1 oznaczono kod



- A. lotniska nadania bagażu.
- B. kraju pochodzenia pasażera.
- C. lotniska docelowego bagażu.
- D. lotniska tranzytowego bagażu.

Zadanie 6.

Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. odloty.
- B. przyloty.
- C. przechowalnię bagażu.
- D. kontrolę paszportową.

**Zadanie 7.**

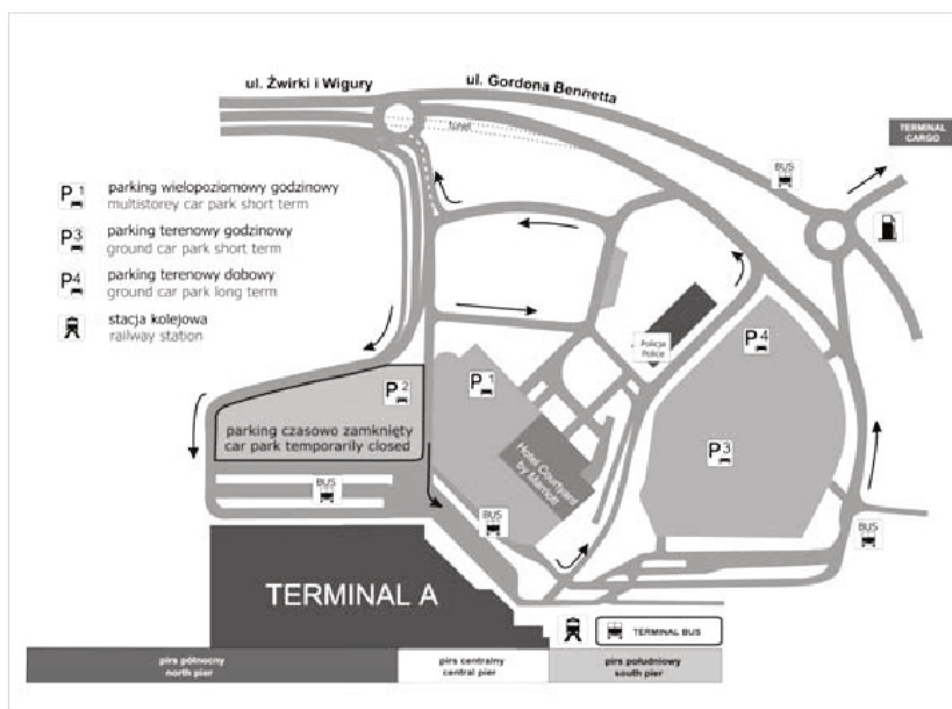
Podróżny chce udać się z portu lotniczego do centrum kongresowego. Na planie miasta sporządzonym w skali 1:25000 odległość ta wynosi 14 cm. Podróżny ma do przebycia

- A. 2,5 km
- B. 3,5 km
- C. 25,0 km
- D. 35,0 km

Zadanie 8.

Oznaczenia na rysunku wskazują, że do Terminala A **nie można** dojechać

- A. samochodem.
- B. pociągiem.
- C. autobusem.
- D. tramwajem.

**Zadanie 9.**

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.

Zadanie 10.

Przyjmując zgłoszenie podróżnego o zaginięciu bagażu należy wypełnić

- A. protokół PIR (Property Irregularity Report).
- B. formularz Wszczęcia Poszukiwania Bagażu.
- C. protokół LLR (Lost Luggage Report).
- D. formularz o zwrot bagażu.

Zadanie 11.

W terminalu lotniczym na stanowisku check-in dokonywana jest

- A. odprawa biletowo-bagażowa.
- B. kontrola bezpieczeństwa.
- C. odprawa paszportowa.
- D. odprawa celna.

Zadanie 12.

W transporcie lotniczym pierwsze znaki numeru rejsu oznaczają

- A. docelowe miasto rejsu.
- B. przewoźnika lotniczego.
- C. docelowy port lotniczy.
- D. typ samolotu.

Zadanie 13.

Rodzice z dwójką dzieci podróżują klasą 2 pociągu InterREGIO. Długość przejazdu wynosi 85 km. Jedno dziecko ma 3 lata, a drugie jest uczniem drugiej klasy gimnazjum.

Na podstawie opłat przewozowych i przysługujących ulg ustawowych podanych w tabelach, należność za bilety wynosi

- A. 84,70 zł
- B. 71,60 zł
- C. 64,27 zł
- D. 60,23 zł

Uprawnieni do ulgi	Wymiar ulgi	TABELA OPŁAT ZA BILETY JEDNORAZOWE TARYFA NORMALNA Tabela nr 2 klasa 2 i klasa 1 pociągów interREGIO				
Dzieci do lat 4	100%					
Dzieci i młodzież w okresie od rozpoczęcia odbywania obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego do ukończenia gimnazjum, szkoły ponadpodstawowej lub ponadgimnazjalnej – publicznej lub niepublicznej o uprawnieniach szkoły publicznej, nie dłużej niż do ukończenia 24 roku życia.	37%					
		Za odległość	Cena brutto	PTU	Cena brutto	PTU
		klasa 2		klasa 1		
		w złotych				
		km				
		do 40	11,00	0,81	12,00	0,89
		41 - 59	14,90	1,10	16,90	1,25
		60 - 80	18,90	1,40	20,90	1,55
		81 - 100	22,90	1,70	24,90	1,84
		101 - 120	27,90	2,07	31,90	2,36
		121 - 140	31,90	2,36	36,90	2,73
		141 - 160	33,90	2,51	40,90	3,03
		161 - 180	36,90	2,73	43,90	3,25
		181 - 200	38,90	2,88	46,90	3,47
		201 - 220	43,90	3,25	49,90	3,70

Zadanie 14.

W dniu 22 września 2013 roku (niedziela) zgodnie z przedstawionym fragmentem rozkładu jazdy pociągów, pasażer udający się z Aleksandrowa Kujawskiego do Włocławka

Odjazdy ALEKSANDROW KUJAWSKI				od: 2 IX 2013 do: 19 X 2013		PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.	
godzina odjazdu	peron tor	przewoźnik	pociąg	godziny przyjazdów do stacji pośrednich		godzina przyjazdu do stacji docelowej	
06:57	1	PR	R 15241 40149 2	Otloczyn 07:01, Brzoza Toruńska 07:07, Toruń Czerniewice 07:10		Toruń Główny 07:17	
kursuje ①-⑥;							
07:01	2	PR	R 40140 2	Turzno Kujawskie 07:07, Nieszawa Waganiec 07:13, Lubanie 07:20, Brzezie 07:25, Włocławek Zazamcze 07:34		Włocławek 07:39	
kursuje 2-20 IX 2013 ①-⑥;							
07:07	2	PR	R 40140 2	Turzno Kujawskie 07:13, Nieszawa Waganiec 07:19, Lubanie 07:26, Brzezie 07:32, Włocławek Zazamcze 07:40		Włocławek 07:46	
kursuje 21 IX 2013; 23-28 IX 2013;							
07:08	2	PR	R 40140 2	Turzno Kujawskie 07:13, Nieszawa Waganiec 07:19, Lubanie 07:26, Brzezie 07:32, Włocławek Zazamcze 07:40		Włocławek 07:46	
kursuje 30 IX-19 X 2013 ①-⑥;							
07:34	2	PR	IR 51118 51128 FLISAK 2	Włocławek 08:02, Kutno 08:43, Warszawa Zachodnia 09:56, Warszawa Centralna 10:02		Warszawa Wschodnia 10:14	
kursuje ①-⑥;							
07:48	2	IC	TLK 54110 RAWA 1 2	Włocławek 08:17, Kutno 08:57, Łęczyca 09:23, Zgierz 10:00, Łódź Zabieniec 10:14, Łódź Kaliska 10:20, Łódź Chojny 10:37, Piotrków Trybunalski 11:30, Radomsko 11:56, Częstochowa 12:37, Myszków 13:05, Zawiercie 13:15, Dąbrowa Górnicza 13:32, Sosnowiec Główny 13:42		Katowice 13:53	
kursuje 2-24 IX 2013 ①-⑤;							
07:48	2	IC	TLK 54110 RAWA 1 2	Włocławek 08:11, Kutno 08:57, Łęczyca 09:23, Zgierz 10:00, Łódź Zabieniec 10:14, Łódź Kaliska 10:20, Łódź Chojny 10:37, Piotrków Trybunalski 11:30, Radomsko 11:56, Częstochowa 12:37, Myszków 13:05, Zawiercie 13:15, Dąbrowa Górnicza 13:32, Sosnowiec Główny 13:42		Katowice 13:53	
kursuje 7-21 IX 2013 ⑥; 25 IX-19 X 2013 ①-⑥;							
07:48	1	PR	IR 15243 2	Otloczyn 07:52, Brzoza Toruńska 07:58, Toruń Czerniewice 08:01		Toruń Główny 08:09	
kursuje 2-20 IX 2013;							
07:51	1	PR	IR 15243 2	Otloczyn 07:55, Brzoza Toruńska 08:01, Toruń Czerniewice 08:03		Toruń Główny 08:10	
kursuje 21 IX-19 X 2013;							
08:13	2	IC	TLK 83104 SOLINA 1 2	Włocławek 08:42, Kutno 09:19, Łowicz Główny 09:48, Sochaczew 10:05, Warszawa Zachodnia 10:39, Warszawa Centralna 10:45, Warszawa Wschodnia 10:57, Piława 11:47, Dęblin 12:21, Puławy 12:37, Nałęczów 12:51, Lublin 13:11, Kraśnik 14:08, Pilchów 14:56, Tamobrzeg 15:30, Nowa Dęba 15:56, Kolbuszowa 16:19, Głogów Małopolski 16:41, Rzeszów Główny 16:57, Łańcut 17:20, Przeworsk 17:50, Jarosław 18:02, Przemyśl Zasanie 18:49		Przemyśl Główny 18:54	
kursuje 2-7 IX 2013;							
08:13	2	IC	TLK 83104 SOLINA 1 2	Włocławek 08:37, Kutno 09:23, Łowicz Główny 09:50, Sochaczew 10:07, Warszawa Zachodnia 10:41, Warszawa Centralna 10:46, Warszawa Wschodnia 10:57, Piława 11:47, Dęblin 12:21, Puławy 12:37, Nałęczów 12:51, Lublin 13:11, Kraśnik 14:08, Pilchów 14:56, Tamobrzeg 15:30, Nowa Dęba 15:56, Kolbuszowa 16:19, Głogów Małopolski 16:41, Rzeszów Główny 16:57, Łańcut 17:37, Przeworsk 18:00, Jarosław 18:12, Przemyśl Zasanie 18:49		Przemyśl Główny 18:54	
kursuje 7-19 X 2013;							

- A. miał do wyboru 7 pociągów.
- B. miał do wyboru 3 pociągi.
- C. miał do wyboru 2 pociągi.
- D. nie miał żadnego pociągu.

Zadanie 15.

Boarding card w transporcie lotniczym oznacza

- A. rezerwację.
- B. bilet lotniczy.
- C. kartę pokładową.
- D. kartę bezpieczeństwa.

Zadanie 16.

Podczas kontroli bezpieczeństwa na lotnisku, pasażerowi można pozwolić na zabranie w bagażu kabinowym

- A. szamponu w opakowaniu o pojemności 50 ml
- B. pasty do zębów w opakowaniu o pojemności 125 ml
- C. dezodorantu w opakowaniu o pojemności 150 ml
- D. 0,1 litra wody w butelce plastikowej o pojemności 250 ml

Zadanie 17.

Zgodnie z kartą pokładową przedstawioną na rysunku, pasażer odbył podróż w klasie

MCGEE/SCOTT			
BA 269 04SEP LOS ANGELES LAX			
SEAT	GATE CLOSES	GATE	
01K	1545		
FIRST			
[Signature]			
BOARDING PASS			
CARTE D'ACCES A BORD/BORDKARTE		SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE. COPIES AVAILABLE ON REQUEST. SEE IMPORTANT NOTICES ON THE BACK OF THIS DOCUMENT.	
PI ETKT			

NAME OF PASSENGER			
MCGEE/SCOTT			
FIRST			
FROM			LHR
LONDON			
TO	LOS ANGELES	LAX	

FLIGHT NO.	CLASS/DATE	TIME
BA 269	F 04SEP	1605

GATE	GATE CLOSES	SEAT	SMOKE
1545		01K	<input checked="" type="checkbox"/>

PCS CK WT. LINK SEP. NO
2 0 0 146

- A. ekonomicznej na miejscu 01K, rozkładowa godzina odlotu 15:45
- B. pierwszej na miejscu 01K, rozkładowa godzina odlotu 15:45
- C. business na miejscu 01K, rozkładowa godzina odlotu 16:05
- D. pierwszej na miejscu 01K, rozkładowa godzina odlotu 16:05

Zadanie 18.

Pasażer posiada ważny bilet na przejazd pociągiem Regio. Pociąg, którym podróżuje pasażer dotarł do podanego na bilecie miejsca docelowego z opóźnieniem wynoszącym 80 minut. Z powodu opóźnienia pasażer ma prawo do odszkodowania w wysokości

- A. 25% ceny biletu.
- B. 35% ceny biletu.
- C. 50% ceny biletu.
- D. 80% ceny biletu.

Zadanie 19.

Które z wymienionych państw, jest członkiem Układu z Schengen?

- A. Islandia.
- B. Rumunia.
- C. Chorwacja.
- D. Wielka Brytania.

Zadanie 20.

Przybywając do Polski, z kraju będącego członkiem Układu z Schengen, podróżny

- A. podlega kontroli granicznej.
- B. musi okazać ważny paszport.
- C. nie podlega kontroli granicznej niezależnie od posiadanego obywatelstwa.
- D. nie podlega kontroli granicznej tylko, jeśli jest obywatelem kraju należącego do Unii Europejskiej.

Zadanie 21.

Który z wymienionych przedmiotów, umieszczonych w bagażu podręcznym, nie zostanie odebrany pasażerowi podczas kontroli bezpieczeństwa na lotnisku?

- A. Komputer typu laptop.
- B. Nóż o długości ostrza 10 cm.
- C. Nożyczki o długości ostrza 10 cm.
- D. Napój w butelce o pojemności 1 litra.

Zadanie 22.

Na podstawie informacji podanej na tablicy lotów, podaj liczbę bezpośrednich lotów do Niemiec oraz liczbę przewoźników wykonujących te loty.

Kierunek	Rejs	Przewoźnik	Czas rozkł
WARSZAWA	LO 3832		09:10
SZTOKHOLM-SKAVSTA	W6 1731		10:05
KOPENHAGA	SK 756		10:40
BERLIN	AB 8481		10:55
AMSTERDAM	K2 317		12:10
LUBLIN	K2 183		12:35
OSLO	SK 4790		12:50
MONACHIUM	LH 1645		12:55
OSLO	DY 1053		12:55
WARSZAWA	LO 3836		13:15
DONCASTER-SHEFFIELD	W6 1615		13:40
HAMBURG - LUBEKA	W6 1675		14:00
WARSZAWA	LO 3838		14:30
LONDYN - STANSTED	FR 2373		15:10
MALMÖ	W6 1739		15:40
LEEDS	FR 1504		15:45
KOPENHAGA	SK 760		15:50
WROCLAW	K2 127		16:00
FRANKFURT	LO 355		16:20
ZAKYNTHOS	TVS 7494		16:30
WARSZAWA	LO 3814		17:10
MONACHIUM	LH 1647		17:10
BARCELONA	W6 1705		17:25
WARSZAWA	LO 3816		18:05
LONDYN - LUTON	W6 1609		18:25
KOPENHAGA	SK 758		18:35
FRANKFURT	LH 1379		18:35
GLASGOW	W6 1623		18:55

- A. 5 lotów do Niemiec, wykonywanych przez 4 przewoźników.
- B. 6 lotów do Niemiec, wykonywanych przez 4 przewoźników.
- C. 7 lotów do Niemiec, wykonywanych przez 4 przewoźników.
- D. 5 lotów do Niemiec, wykonywanych przez 5 przewoźników.

Zadanie 23.

Maksymalna wielkość i masa bagażu kabinowego w transporcie lotniczym

- A. nie są określone.
- B. są określone w przepisach prawa krajowego.
- C. są określone w przepisach prawa Unii Europejskiej.
- D. są określone w regulaminie przewoźnika wykonującego przewóz.

Zadanie 24.

W rozkładzie jazdy, litera R obok numeru pociągu oznacza

- A. częściową rezerwację miejsc.
- B. rezerwację miejsc obowiązkową.
- C. spółkę „PKP Przewozy Regionalne”.
- D. możliwy przewóz przesyłek kurierskich.

Zadanie 25.

Osoba o widocznej niepełnosprawności ruchowej wsiadając do pociągu bez ważnego biletu na przejazd

- A. powinna zgłosić brak ważnego biletu obsłudze pociągu.
- B. nie musi zgłaszać braku ważnego biletu, ponieważ może odbywać podróż bezpłatnie.
- C. może kupić bilet w pociągu bez konieczności zgłaszania braku ważnego biletu i ponoszenia dodatkowych opłat.
- D. może kupić bilet w pociągu bez konieczności zgłaszania braku ważnego biletu i ponieść dodatkową opłatę za wystawienie biletu w pociągu.

Zadanie 26.

Skargi do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego na naruszenie przez przewoźnika lotniczego postanowień praw pasażera określonych w rozporządzeniu nr 261/2004/WE **nie można** wnieść

- A. w sytuacji odwołania lotu.
- B. w sytuacji dużego opóźnienia lotu.
- C. w sytuacji odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera.
- D. bez wyczerpania procedury reklamacyjnej u przewoźnika.

Zadanie 27.

Kontroli bezpieczeństwa na granicy strefy zastrzeżonej lotniska poddaje się

- A. członków Rady Ministrów.
- B. Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej.
- C. członków misji dyplomatycznych i konsularnych.
- D. pracowników wewnętrznej służby ochrony zarządzającego lotniskiem posiadających kartę identyfikacyjną portu lotniczego.

Zadanie 28.

Zasady odpłatnego, wykonywanego na podstawie umowy, przewozu osób w transporcie drogowym regulują przepisy

- A. Konwencji TIR.
- B. Konwencji CMR.
- C. Prawa przewozowego.
- D. Umowy Europejskiej AETR.

Zadanie 29.

Urządzenie przedstawione na zdjęciu służy do kontroli

- A. pasażera.
- B. ładunków.
- C. bagażu kabinowego.
- D. bagażu rejestrowanego.



Zadanie 30.

Urządzenie przedstawione na rysunku umożliwia

- A. kontrolę manualną bagażu kabinowego.
- B. kontrolę manualną bagażu rejestrowanego.
- C. konwencjonalne prześwietlenie rentgenowskie.
- D. prześwietlenie rentgenowskie z projekcją obrazów zagrożeń.



Zadanie 31.

Zwrot *customs control* oznacza kontrolę

- A. celną.
- B. paszportową.
- C. zwyczajową podróżnych.
- D. dostępu do strefy zastrzeżonej terminala.

Zadanie 32.

Osobie niepełnosprawnej **nie wolno** wyznaczyć w samolocie miejsca znajdującego się

- A. w pierwszym rzędzie.
- B. w tylnej części samolotu.
- C. przy drzwiach ewakuacyjnych.
- D. daleko od stanowiska obsługi pokładowej.

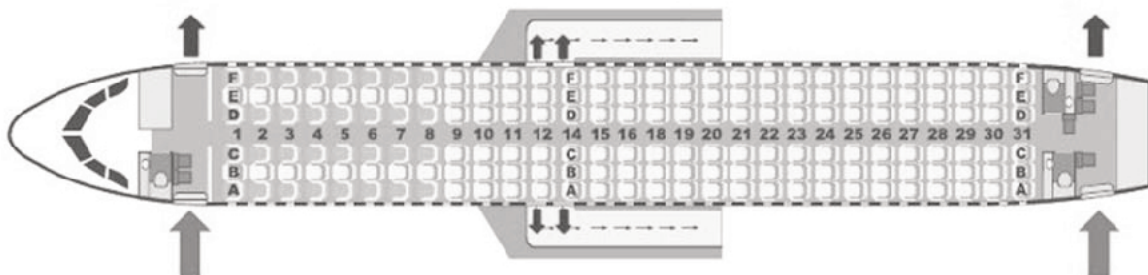
Zadanie 33.

Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. odprawę celną.
- B. kontrolę bagażu.
- C. odprawę bagażową.
- D. kontrolę bezpieczeństwa.

**Zadanie 34.**

Na rysunku przedstawiono plan miejsc w samolocie. Pasażer, któremu przydzielono miejsce 12F będzie siedział



- A. po prawej stronie samolotu przy oknie przy wyjściu ewakuacyjnym.
- B. po lewej stronie samolotu przy oknie przy wyjściu ewakuacyjnym.
- C. po prawej stronie samolotu przy przejściu.
- D. po lewej stronie samolotu przy oknie.

Zadanie 35.

Skrót CUSS oznacza

- A. kontrolę celną.
- B. strefę pożegnania pasażerów.
- C. manifest statku powietrznego.
- D. kiosk samoobsługowej odprawy.

Zadanie 36.

Zwrot *Left luggage office* oznacza

- A. magazyn bagażu niebezpiecznego.
- B. biuro rzeczy znalezionych.
- C. biuro bagażu zagubionego.
- D. przechowalnię bagażu.

Zadanie 37.

Przedstawionym na zdjęciu pojazdem transportuje się do samolotu

- A. zwierzęta.
- B. kontenery.
- C. bagaże rejestrowane.
- D. osoby chore i niepełnosprawne.

**Zadanie 38.**

Numer bramki (wejścia), przez którą podróżny udaje się do samolotu, wpisuje się na karcie pokładowej w polu

- A. Flight No
- B. Seat No
- C. Carrier
- D. Gate

Zadanie 39.

Narzędziem poznania oczekiwań pasażerów w stosunku do usług transportowych **nie jest**

- A. analiza popytu.
- B. analiza SWOT.
- C. badanie ankietowe.
- D. badanie marketingowe.

Zadanie 40.

Zgodnie z przedstawionym fragmentem rozkładu jazdy autobusów czas przejazdu między przystankami Mysiadło a Tomice wynosi

- A. 22 minuty.
- B. 23 minuty.
- C. 25 minut.
- D. 27 minut.

Przystanek	Godziny odjazdu
Warszawa, Metro Wilanowska	16:45
Warszawa, Al. Lotników 01	16:49
Warszawa, Poleczki 01	16:53
Warszawa, Sójki 01	16:56
Mysiadło	17:06
Piaseczno, Nowa Iwiczna	17:07
Piaseczno, Urząd Miasta 01	17:14
Żabieniec	17:19
Piława k/Piaseczna	17:24
Solec	17:27
Baniocha	17:29
Marki Grójeckie	17:31
Tomice	17:33
Kąty	17:35
Mikówiec	17:36
Góra Kalwaria, Hortex	17:38
Góra Kalwaria, Dworzec	17:45