

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-1Czas trwania egzaminu: **60 minut**

Układ graficzny © CKE 2013

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 201
CZĘŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera ~~55~~ 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.

Osoba niepełnosprawna, która chce poruszać się po terenie dworca kolejowego z psem asystującym wyposażonym w uprząż i posiadającym certyfikat potwierdzający status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych

- A. nie ma do tego prawa.
- B. ma do tego prawo, pod warunkiem że pies jest w kagańcu i na smyczy.
- C. ma do tego prawo i nie musi zakładać psu kagańca ani prowadzić go na smyczy.
- D. ma do tego prawo, pod warunkiem że pies jest w kagańcu, ale nie musi go prowadzić na smyczy.

Zadanie 2.

Krajowym regulatorem transportu kolejowego w Polsce jest

- A. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego.
- B. Minister Infrastruktury i Rozwoju.
- C. Minister Spraw Wewnętrznych.
- D. Dyrektor Generalny PKP.

Zadanie 3.

Piktogram pokazany na rysunku oznacza

- A. toaleta.
- B. toaleta męska.
- C. toaleta damska.
- D. toaleta dla niepełnosprawnych.

**Zadanie 4.**

Na stanowisku check-in w porcie lotniczym pasażer **nie może**

- A. zrealizować czeku podróznego.
- B. nadać bagażu rejestrowanego.
- C. dokonać odprawy biletowej.
- D. otrzymać karty pokładowej.

Zadanie 5.

Rezerwacja lotów przedstawiona na wydruku dotyczy

Twoja rezerwacja lotów

Numer rejsu	Data	od	do	Wylot	Przylot	Rezerwacja
LH 1347 obsługiwany przez LUFTHANSA	22.02.	WARSAW PL FREDERIC CHOPIN	FRANKFURT DE FRANKFURT INTL TERMINAL: 1	09:45 godz.	11:40 godz.	ekonomiczna (K) potwierdzona
LH 760 obsługiwany przez LUFTHANSA	22.02. - 23.02.	FRANKFURT DE FRANKFURT INTL TERMINAL: 1	DELHI IN INDIRA GANDHI INTL TERMINAL: 3	13:30 godz.	01:20 godz.	ekonomiczna (K) potwierdzona Miejsce 42A/42B Ⓢ *
LH 763 obsługiwany przez LUFTHANSA	16.03.	DELHI IN INDIRA GANDHI INTL TERMINAL: 3	MUNICH INTERNATIONAL TERMINAL: 2	09:30 godz.	13:30 godz.	ekonomiczna (K) potwierdzona Miejsce 49A/49C Ⓢ *
LH 1614 obsługiwany przez LUFTHANSA CITYLINE	16.03.	MUNICH DE MUNICH INTERNATIONAL TERMINAL: 2	WARSAW PL FREDERIC CHOPIN	14:50 godz.	16:25 godz.	ekonomiczna (K) potwierdzona

- A. podróży tam i z powrotem z Warszawy do Delhi z przesiadką.
- B. podróży bezpośredniej tam i z powrotem z Warszawy do Delhi.
- C. dwóch wariantów podróży w jedną stronę z Warszawy do Delhi z przesiadką.
- D. dwóch wariantów podróży bezpośredniej w jedną stronę z Warszawy do Delhi.

Zadanie 6.

Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. kontrolę celną.
- B. schowki bagażowe.
- C. przechowalnię bagażu.
- D. stanowisko odprawy bagażowej.

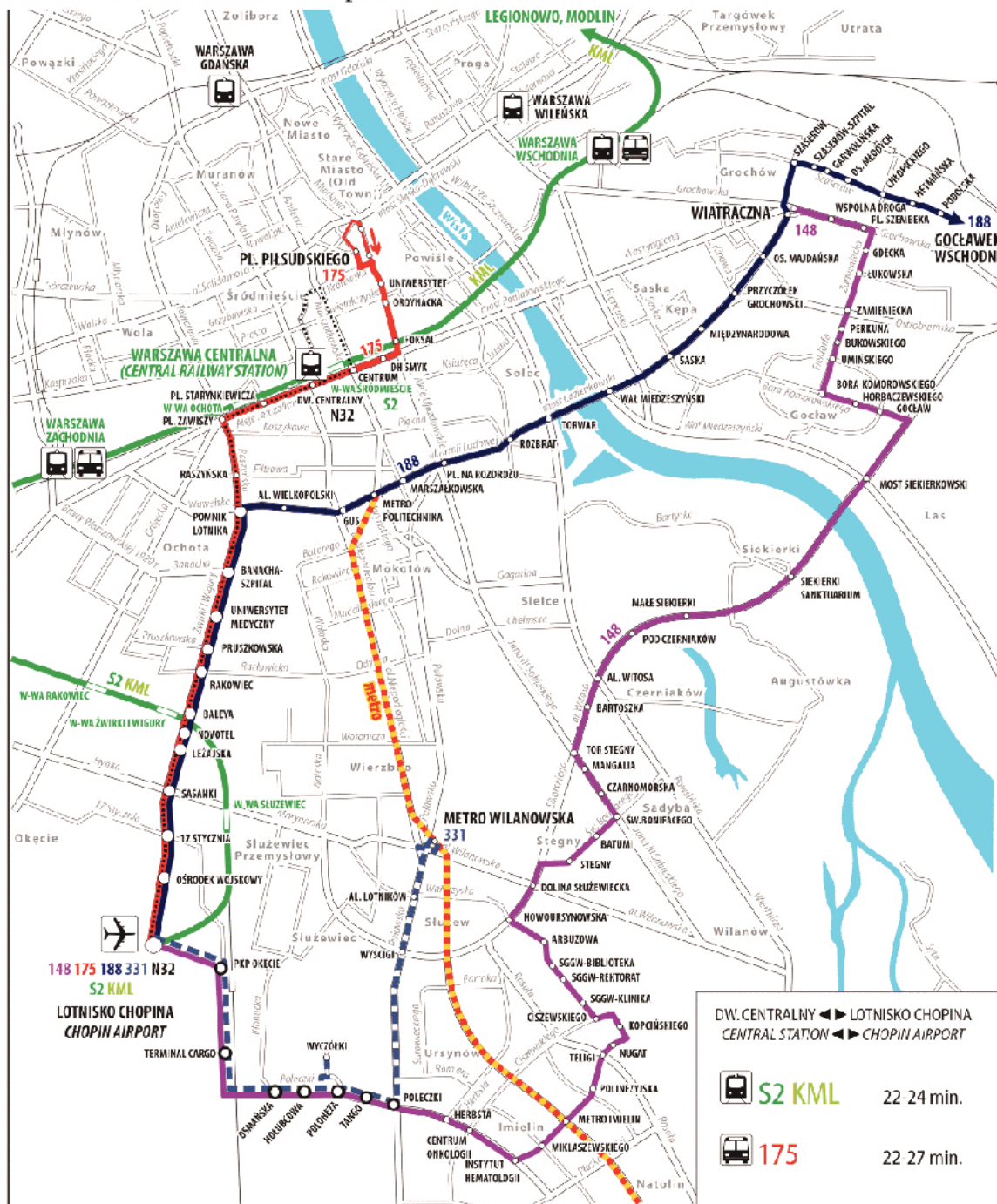
**Zadanie 7.**

Podróżny chce udać się z dworca kolejowego do centrum kongresowego. Na planie miasta sporządzonym w skali 1:20000 odległość ta wynosi 7 cm. Podróżny ma do przebycia

- A. 1,4 km
- B. 2,8 km
- C. 3,5 km
- D. 14,0 km

Zadanie 8.

Z przedstawionej mapy wynika, że korzystając z publicznych środków transportu, z dworca kolejowego Warszawa Centralna do Lotniska Chopina w Warszawie



- można dojechać bez przesiadki pociągiem i autobusem.
- można dojechać bez przesiadki tylko autobusem.
- można dojechać bez przesiadki metrem.
- nie można dojechać bez przesiadki.

Zadanie 9.

Pasażer posiada bilet na przejazd autobusem na trasie o długości 300 km. Odjazd autobusu jest opóźniony o 3 godziny w stosunku do rozkładowego czasu odjazdu. Przewoźnik nie zaoferował pasażerowi zwrotu kosztów, ani transportu alternatywnego. W związku z zaistniałą sytuacją, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 181/2011 z dn. 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 pasażer

- A. ma prawo do otrzymania zwrotu 25% ceny biletu.
- B. ma prawo do otrzymania zwrotu 50% ceny biletu.
- C. ma prawo do otrzymania zwrotu 100% ceny biletu.
- D. nie ma prawa do otrzymania żadnego zwrotu za bilet.

Zadanie 10.

Największy procentowy wzrost liczby przewiezionych pasażerów w latach 2000 – 2012 zanotowano w transporcie

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

Lata		2000	2012
		Wielkość przewozów w mln pasażerów	
Transport	kolejowy	360,7	273,2
	samochodowy	954,5	497,3
	lotniczy	2,9	7,2
	morski	1,1	1,4

Zadanie 11.

Za bagaż rejestrowany od momentu jego nadania do momentu odbioru przez pasażera na lotnisku docelowym odpowiada

- A. przewoźnik lotniczy.
- B. agent obsługi naziemnej.
- C. zarządzający lotniskiem, na którym bagaż został nadany.
- D. zarządzający lotniskiem, na którym bagaż jest odbierany.

Zadanie 12.

Na karcie pokładowej pasażera transportu lotniczego **nie ma** informacji o

- A. porcie lotniczym rozpoczęcia lotu.
- B. typie samolotu wykonującego lot.
- C. rozkładowej godzinie odlotu.
- D. dacie lotu.

Zadanie 13.

Dwoje rodziców z synem w wieku 20 lat, który jest studentem, planuje podróż pierwszą klasą pociągu TLK. Długość przejazdu wynosi 232 km. Należność za bilety, obliczona na podstawie podanych w tabelach cen biletów i przysługujących ulg ustawowych, wynosi

Uprawnieni do ulgi	Wymiar ulgi (w %) tylko przy przejazdach w klasie drugiej, na podstawie biletów jednorazowych	1.1. BILETY NORMALNE w pociągach TLK wg taryfy pospiesznej						
		klasa 2			klasa 1			
		Za odległość w km	Ceny biletów		Ceny biletów		Cena netto	
			Cena brutto	PTU	Cena brutto	PTU		
Dzieci do lat 4	100%	do 40	13,00	0,96	12,04	20,00	1,48	18,52
Studenci do ukończenia 26 roku życia	51%	41 - 60	19,00	1,41	17,59	29,00	2,15	26,85
		61 - 80	23,00	1,70	21,30	35,00	2,59	32,41
		81 - 100	26,00	1,93	24,07	40,00	2,96	37,04
		101 - 120	37,00	2,74	34,26	48,00	3,56	44,44
		121 - 140	40,00	2,96	37,04	58,00	4,30	53,70
		141 - 160	42,00	3,11	38,89	62,00	4,59	57,41
		161 - 180	44,00	3,26	40,74	69,00	5,11	63,89
		181 - 200	47,00	3,48	43,52	71,00	5,26	65,74
		201 - 220	50,00	3,70	46,30	74,00	5,48	68,52
		221 - 240	52,00	3,85	48,15	78,00	5,78	72,22
		241 - 260	54,00	4,00	50,00	82,00	6,07	75,93
		261 - 280	56,00	4,15	51,85	86,00	6,37	79,63
		281 - 320	60,00	4,44	55,56	93,00	6,89	86,11
		321 - 360	62,00	4,59	57,41	96,00	7,11	88,89
		361 - 440	65,00	4,81	60,19	98,00	7,26	90,74

- A. 156,00 zł
- B. 194,22 zł
- C. 195,78 zł
- D. 234,00 zł

Zadanie 14.

Z przedstawionego rozkładu jazdy pociągów wynika, że rozkładowy czas jazdy ze stacji Kartuzy do stacji Somonino wynosi

**Rozkład jazdy / Timetable / Fahrplan / Расписание
Odjazdy / Departures / Abfahrt / Отправление**

ważny od / Valid from / gültig vom / действительный от **15 XII 2013**

ważny do / Valid to / gültig bis / действительный до **13 XII 2014**



PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

KARTUZY

godzina odjazdu	peron	przewoźnik	pociąg	godziny przyjazdów do stacji pośrednich	godzina przyjazdu do stacji docelowej
10:26	PR	R	90992	Leszno Kartuskie 10:31, Somonino 10:37, Kiełpino Kartuskie 10:51, Żukowo Wschodnie 11:01, Rębiechowo 11:06, Gdańsk Osowa 11:10, Gdynia Wielki Kack 11:17	11:29
				Gdynia Główna	
<i>kursuje 28 VI-31 VIII 2014;</i>					
18:36	PR	R	90996	Leszno Kartuskie 18:41, Somonino 18:47, Kiełpino Kartuskie 19:01, Żukowo Wschodnie 19:11, Rębiechowo 19:16, Gdańsk Osowa 19:20, Gdynia Wielki Kack 19:27	19:39
				Gdynia Główna	
<i>kursuje 28 VI-31 VIII 2014;</i>					

- A. 5 minut.
- B. 11 minut.
- C. 25 minut.
- D. 63 minuty.

Zadanie 15.

Checked baggage w transporcie lotniczym oznacza

- A. bagaż kabinowy.
- B. bagaż rejestrowany.
- C. bagaż poddany kontroli celnej.
- D. bagaż poddany kontroli bezpieczeństwa.

Zadanie 16.

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

- A. wypełnionego do połowy opakowania szamponu o pojemności 150 ml
- B. pasty do zębów w opakowaniu o pojemności 100 ml
- C. dezodorantu w opakowaniu o pojemności 75 ml
- D. parasola.

Zadanie 17.

Zgodnie z kartą pokładową przedstawioną na rysunku, pasażer odbył podróż na miejscu 44J

ETKT	BOARDING PASS CARTE D'EMBARQUEMENT			AIRFRANCE 	AIRFRANCE 
VOYAGEUR	IVORY AF2051560065			KILINSKI/DARIUSZ	KILINSKI/DARIUSZ
FLIGHT VOL	DATE DATE	TIME DEPART	FROM . . . TO DE . . . A	BANGKOK HANOI	
AF 174	20JAN	13H55	BANGKOK HANOI	AF 174	20JAN 13H55
				CLASS CLASSE	SEAT SIEGE
					SE0
			Y 44J 083	Y 44J 083	
				BOARDING F6	/EMBARQUEMENT 13H10
			TKNE 0577721799876		

I:CESI-3033234

- A. lotem numer 13H55, rozkładowa godzina odlotu 13:10.
- B. lotem numer AF174, rozkładowa godzina odlotu 13:10.
- C. lotem numer AF174, rozkładowa godzina odlotu 13:55.
- D. lotem numer 083, rozkładowa godzina odlotu 13:55.

Zadanie 18.

Pasażer posiada ważny bilet na przejazd pociągiem Express InterCity. Pociąg, którym podróżuje pasażer dotarł do podanego na bilecie miejsca docelowego z opóźnieniem wynoszącym 125 minut. Z powodu opóźnienia pasażer ma prawo do minimalnej kwoty 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, **nie jest** członkiem Układu z Schengen

- A. Irlandia.
- B. Islandia.
- C. Norwegia.
- D. Szwajcaria.

Zadanie 20.

Urządzenie przedstawione na zdjęciu, zainstalowane w terminalu portu lotniczego, to

- A. bankomat.
- B. punkt dostępu do internetu.
- C. kiosk samoobsługowej odprawy biletowej.
- D. punkt automatycznej informacji lotniskowej

**Zadanie 21.**

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

Kierunek	Rejs	Przewoźnik	Czas rozkl.
FRANKFURT	LO 355		16:20
HURGHADA	NMA 5481	NESMA AIRLINES	16:45
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
BERLIN	AB 8483		19:00
KRAKÓW	K2 107		19:35
WARSZAWA	LO 3826		21:00
LONDYN - STANSTED	FR 2375		21:30
OSLO RYGGE	FR 8506		21:45
MANCHESTER	FR 4095		21:50

- A. 2 loty wykonywane przez 2 przewoźników.
- B. 3 loty wykonywane przez 2 przewoźników.
- C. 4 loty wykonywane przez 2 przewoźników.
- D. 4 loty wykonywane przez 1 przewoźnika.

Zadanie 22.

Maksymalna wielkość i masa bagażu rejestrowanego 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 23.

W kolejowym rozkładzie jazdy do oznaczenia, że w składzie pociągu znajduje się wagon restauracyjny, stosowany jest symbol



A.



B.



C.



D.

Zadanie 24.

Osoba niewidoma podróżująca bez osoby towarzyszącej rozpoczęła podróż pociągiem nie posiadając ważnego biletu na przejazd i nie zgłaszając konduktorowi braku biletu. Podczas kontroli biletów konduktor powinien

- A. sprzedać bilet zgodnie z obowiązującymi zniżkami bez pobierania dodatkowej opłaty.
- B. nie prosić tej osoby o pokazanie biletu, ponieważ może ona podróżować bezpłatnie.
- C. sprzedać bilet wraz z dodatkową opłatą za wystawienie biletu w pociągu.
- D. ukarać taką osobę za brak ważnego biletu.

Zadanie 25.

Organem właściwym do rozpatrzenia skargi na naruszenie przez przewoźnika lotniczego praw pasażera, określonych w rozporządzeniu nr 261/2004/WE, w locie z Warszawy do Londynu, po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u przewoźnika, jest

- A. brytyjski Civil Aviation Authority.
- B. polski Urząd Lotnictwa Cywilnego.
- C. polski Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta.
- D. polskie Ministerstwo Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej.

Zadanie 26.

Kontroli bezpieczeństwa na granicy strefy zastrzeżonej lotniska **nie podlegają**

- A. wszyscy pracownicy zarządzający lotniskiem.
- B. wszyscy pracownicy Urzędu Lotnictwa Cywilnego.
- C. członkowie misji dyplomatycznych i konsularnych.
- D. osoby, którym towarzyszy ochrona służb państwowych.

Zadanie 27.

Zasady odpłatnego przewozu osób w krajowym transporcie kolejowym w Polsce regulują przepisy

- A. organizacji UIR.
- B. konwencji COTIF.
- C. prawa przewozowego.
- D. organizacji polskich przewoźników kolejowych.

Zadanie 28.

Urządzenie przedstawione na zdjęciu, o nazwie AED, służy do

- A. ratowania życia.
- B. kontroli bezpieczeństwa osób.
- C. wykrywania substancji radioaktywnych.
- D. kontroli bezpieczeństwa bagażu kabinowego.

**Zadanie 29.**

Urządzenie przedstawione na rysunku umożliwia

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

**Zadanie 30.**

Zwrot *frequent-flyer programme* oznacza

- A. program szkoleń dla pilotów.
- B. program lojalnościowy przewoźnika lotniczego.
- C. program filmów wyświetlanych na pokładzie samolotu.
- D. program zapobiegający zakrzepom u pasażerów często podróżujących.

Zadanie 31.

Na podstawie rozporządzenia (WE) 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady do udzielenia bezpłatnej pomocy pasażerowi o ograniczonej sprawności ruchowej w dotarciu na pokład samolotu po przybyciu na lotnisko jest zobowiązany

- A. przewoźnik lotniczy.
- B. pogotowie ratunkowe.
- C. zarządzający lotniskiem.
- D. przewoźnik, który dowiózł pasażera na lotnisko.

Zadanie 32.

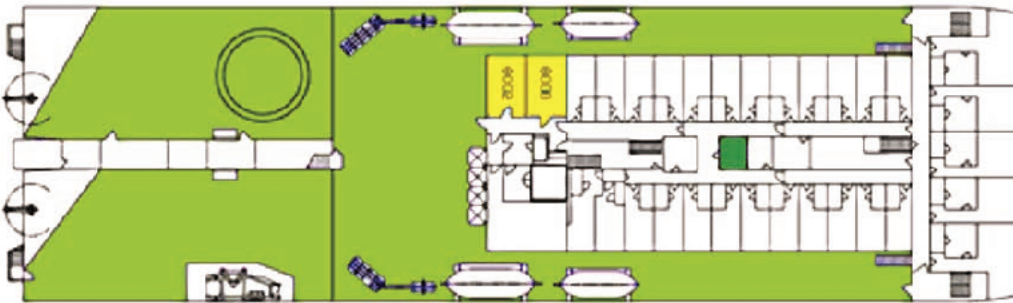
Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. parking strzeżony.
- B. garaż samochodowy.
- C. parking dozorowany.
- D. wypożyczalnię samochodów.

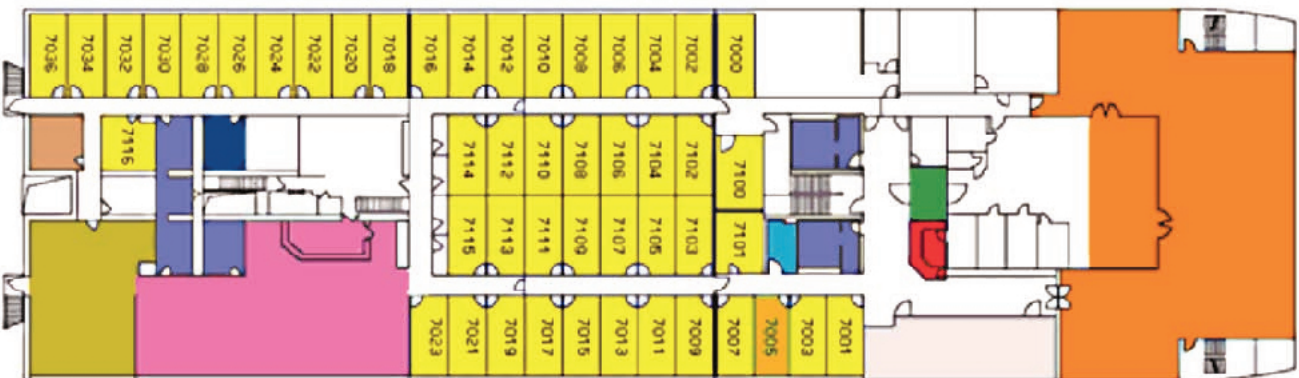
**Zadanie 33.**

Na rysunku przedstawiono plan promu. Kabina nr 7112

Pokład 8



Pokład 7



- A. ma okno i znajduje się na pokładzie 7.
- B. ma okno i znajduje się na pokładzie 8.
- C. nie ma okna i znajduje się na pokładzie 7.
- D. nie ma okna i znajduje się na pokładzie 8.

Zadanie 34.

Odprawa biletowa na lot samolotem **nie może** być dokonana

- A. w domu pasażera przez telefon.
- B. w domu pasażera przez internet.
- C. osobiście w punkcie odprawy celnej.
- D. w kiosku samoobsługowym na lotnisku.

Zadanie 35.

Zwrot *lost and found* oznacza

- A. przechowalnię bagażu.
- B. biuro rzeczy znalezionych.
- C. magazyn bagażu niebezpiecznego.
- D. punkt zbiórki dla zaginionych dzieci.

Zadanie 36.

Przedstawionym na zdjęciu pojazdem transportuje się do samolotu

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



Zadanie 37.

Numer lotu wpisuje się na karcie pokładowej w polu

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

Zadanie 38.

W celu poznania opinii pasażerów na temat jakości usług w terminalu wykorzystywane są

- A. analizy popytu.
- B. analizy SWOT.
- C. badania ankietowe.
- D. badania kart pokładowych.

Zadanie 39.

Zgodnie z przedstawionym rozkładem jazdy autobusów liczba oferowanych przez przewoźnika w ciągu doby połączeń na trasie z Warszawy do Wiednia wynosi

Linia ekspresowa P5: Warszawa Metro Wilanowska – Częstochowa – Katowice – Bratysława – Wiedeń				
Warszawa o.	08:15	12:15	18:00	00:15
Częstochowa o.	11:45	15:45	21:30	03:45
Katowice p.	13:00	17:00	22:45	05:00
Katowice o.	13:15	-	23:00	-
Bratysława p.	18:55	-	04:40	-
Wiedeń p.	20:50	-	06:35	-
Linia ekspresowa P5: Wiedeń – Bratysława – Katowice – Częstochowa – Warszawa Metro Wilanowska				
Wiedeń o.	22:15	-	08:50	-
Bratysława o.	23:59	-	10:35	-
Katowice o.	06:10	10:00	16:45	23:45
Częstochowa o.	07:35	11:25	18:10	01:10
Warszawa p.	10:55	14:45	21:30	04:30

- A. 2
- B. 4
- C. 6
- D. 8

Zadanie 40.

Który z wymienionych przedmiotów, umieszczonych w bagażu kabinowym, zostanie odebrany pasażerowi podczas kontroli bezpieczeństwa przy przejściu ze strefy ogólnodostępnej terminala do strefy zastrzeżonej?

- A. Aparat fotograficzny.
- B. Opakowanie z płytami CD.
- C. Pianka do golenia w opakowaniu o pojemności 125 ml.
- D. Szklana butelka o pojemności 100 ml wypełniona alkoholem.