

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-15.01Czas trwania egzaminu: **60 minut****EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE****Rok 2015****CZĘŚĆ PISEMNA**

Układ graficzny © CKE 2015

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 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

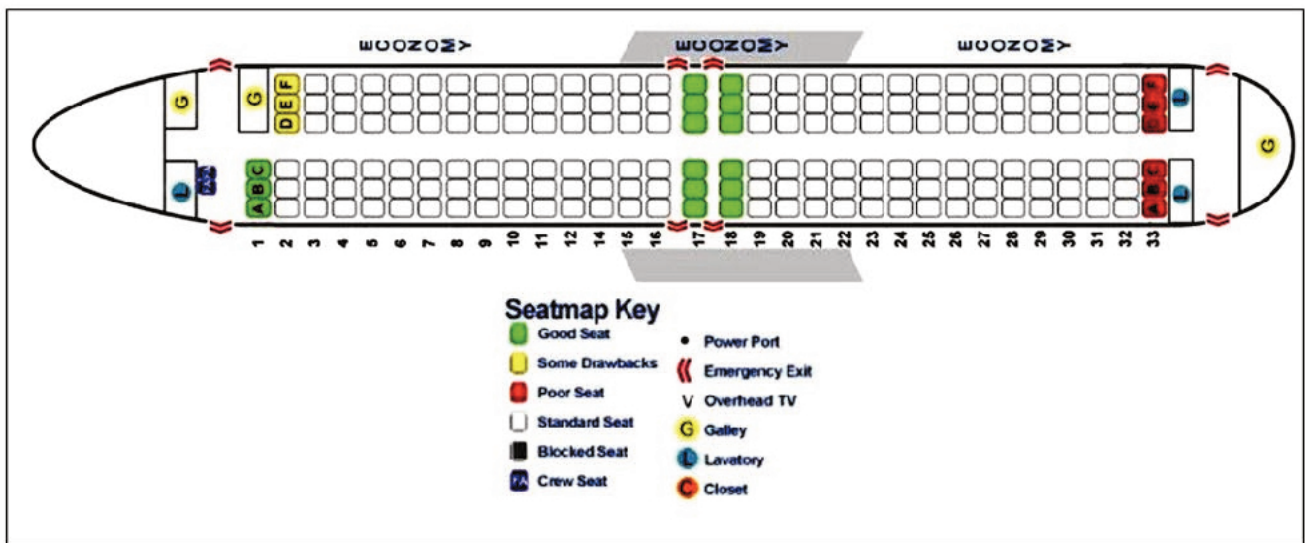
Zadanie 1.

W celu poznania opinii pasażerów na temat jakości obsługi w porcie lotniczym przeprowadzane są

- A. analizy SWOT.
- B. badania ankietowe.
- C. badania promocyjne.
- D. analizy prognostyczne.

Zadanie 2.

Zgodnie z przedstawionym planem miejsc w samolocie pasażerowi chcącemu siedzieć przy oknie, jak najbliżej wyjść awaryjnych, należy zaproponować miejsce



- A. 8F
- B. 17F
- C. 16B
- D. 19C

Zadanie 3.

Podróżny chce dostać się z dworca kolejowego do hotelu. Na planie miasta sporządzonym w skali 1:10 000 odległość ta wynosi 5 cm. Podróżny ma do przebycia

- A. 0,5 km
- B. 2,0 km
- C. 5,0 km
- D. 50,0 km

Zadanie 4.

Z przedstawionej mapy wynika, że przy ul. Daniłowskiego znajduje się



- A. hotel.
- B. poczta.
- C. muzeum.
- D. synagoga.

Zadanie 5.

Aby dojechać ze stacji Wrocław Główny do Środy Śląskiej pomiędzy godziną 16:30 a 17:00, należy wsiąść do pociągu odjeżdżającego zgodnie z zamieszczonym rozkładem jazdy o godzinie

Rozkład jazdy / Timetable / Fahrplan / Расписание Odjazdy / Departures / Abfahrt / Отправление PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.						
WROCLAW GLOWNY						
	godzina odjazdu	peron tor/tor	przewoźnik operator	pociąg	godziny przyjazdów do stacji pośrednich	godzina przyjazdu do stacji docelowej
A.	15:04	V 10	KD	Os 69E75 2	Wrocław Muchobór 15:11, Wrocław Nowy Dwór 15:14, Wrocław Żemiki 15:17, Wrocław Leśnica 15:21, Mrozów 15:27, Miękinia 15:30, Przedmieście Święte 15:35, Środa Śląska 15:39, Malczyce 15:45, Legnica 16:00, Chojnów 16:15, Bolesławiec 16:31, Zębrzydowa 16:41 Węgliniec	16:50
B.	15:43	V 10	KD	Os 69E77 2	Wrocław Muchobór 15:51, Wrocław Nowy Dwór 15:54, Wrocław Żemiki 15:57, Wrocław Leśnica 16:00, Mrozów 16:06, Miękinia 16:09, Przedmieście Święte 16:13, Środa Śląska 16:17, Malczyce 16:22, Jaśkowice Legnickie 16:32, Legnica 16:40, Chojnów 16:57, Osetnica 17:01, Bolesławiec 17:17, Zębrzydowa 17:26, Zagajnik 17:31, Węgliniec 17:36, Gieraltów 18:06 Lubań Śląski	18:17
C.	16:09	V 10	KD	Os 69E11	Wrocław Muchobór 16:17, Wrocław Nowy Dwór 16:20, Wrocław Żemiki 16:23, Wrocław Leśnica 16:27, Mrozów 16:32, Miękinia 16:36, Przedmieście Święte 16:40, Środa Śląska 16:44, Malczyce 16:50, Jaśkowice Legnickie 17:00 Legnica	17:00
D.	16:43	IV 8	KD	Os 69E81 2	Wrocław Muchobór 16:51, Wrocław Nowy Dwór 16:54, Wrocław Żemiki 16:56, Wrocław Leśnica 17:00, Mrozów 17:04, Miękinia 17:07, Przedmieście Święte 17:11, Środa Śląska 17:14, Malczyce 17:45, Legnica 17:35, Chojnów 17:50, Bolesławiec 18:06, Zębrzydowa 18:14 Węgliniec	18:24

Zadanie 6.

Komputerowy system o globalnym zasięgu, służący do zarządzania i dokonywania rezerwacji konkretnych produktów turystycznych, to

- A. DSS – Decision Support System.
- B. FIS – Flight Information System.
- C. EDI – Electronic Data Interchange.
- D. GDS – Global Distribution System.

Zadanie 7.

Cena biletu normalnego w pociągu osobowym drugiej klasy wynosi 20 zł. Jaka będzie łączna kwota za przejazd 3-letniego dziecka, 24-letniej studentki i emeryta?

- A. 17,60 zł
- B. 22,40 zł
- C. 42,40 zł
- D. 37,60 zł

Lp.	Uprawnieni do ulgi	Wymiar ulgi (w %) tylko przy przejazdach w klasie drugiej, na podstawie biletów: jednorazowych w pociągach			
		Osob.	Posp. TLK	EIC	EC
1.	Dzieci w wieku do 4 lat	100	100	100	100
2.	Emeryci i renciści	37	37	37	-
3.	Uczniowie i studenci do ukończenia 26 roku życia	51	51	51	

Zadanie 8.

Za bezpieczeństwo ruchu kolejowego i regulację transportu kolejowego w Polsce odpowiada

- A. Dyrekcja Generalna PKP S.A.
- B. Urząd Transportu Kolejowego.
- C. Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.
- D. Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji.

Zadanie 9.

Przewóz osób i rzeczy wykonywany odpłatnie na podstawie umowy przez uprawnionych do tego przewoźników drogowych regulują przepisy

- A. Konwencji ATP.
- B. Kodeksu drogowego.
- C. Prawa przewozowego.
- D. Konwencji wiedeńskiej o ruchu drogowym.

Zadanie 10.

Przynajmniej na ile dni przed zapowiedzianym terminem rozpoczęcia podróży należy zawiadomić przewoźnika morskiego o rezygnacji z umowy przewozu, aby móc żądać zwrotu opłaty za przewóz?

- A. 7
- B. 5
- C. 3
- D. 1

Zadanie 11.

Angielskim skrótem Międzynarodowej Organizacji Morskiej jest

- A. IMO
- B. MSC
- C. MEPC
- D. ICAO

Zadanie 12.

Pasażer odbywający 3-godzinny rejs promem przyплыł do miejsca przeznaczenia z 1-godzinnym opóźnieniem. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową, pasażer ma prawo do odszkodowania w wysokości

- A. 25% ceny biletu.
- B. 35% ceny biletu.
- C. 50% ceny biletu.
- D. 85% ceny biletu.

Zadanie 13.

Boarding card w transporcie lotniczym oznacza

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

Zadanie 14.

Przewoźnik wykonujący regularne przewozy osób w transporcie drogowym jest obowiązany zgłaszać na piśmie właściwemu organizatorowi zmiany dotyczące rozkładu jazdy **nie później** niż w terminie

- A. 30 dni przed dniem aktualizacji rozkładów jazdy w określonych terminach.
- B. 40 dni przed dniem aktualizacji rozkładów jazdy w określonych terminach.
- C. 50 dni przed dniem aktualizacji rozkładów jazdy w określonych terminach.
- D. 60 dni przed dniem aktualizacji rozkładów jazdy w określonych terminach.

Zadanie 15.

Które z Państw **nie jest** członkiem Układu z Schengen?

- A. Litwa.
- B. Norwegia.
- C. Szwajcaria.
- D. Wielka Brytania.

Zadanie 16.

Niezależnie od winnego uszkodzenia bagażu przewoźnik, świadczący usługę przewozu pasażerów, ponosi odpowiedzialność za bagaż

- A. kabinowy.
- B. podręczny.
- C. rejestrowany.
- D. nierejestrowany.

Zadanie 17.

Firmy wykonujące w porcie lotniczym usługi obsługi naziemnej na rzecz przewoźników lotniczych to firmy

- A. handlingowe.
- B. holdingowe.
- C. hostingowe.
- D. handlowe.

Zadanie 18.

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 19.

Obywatel państwa trzeciego objętego obowiązkiem wizowym może wjechać na terytorium Polski na podstawie

- A. biletu powrotnego.
- B. dokumentu tożsamości.
- C. wizy krajowej Wielkiej Brytanii.
- D. zezwolenia na pobyt w Niemczech.

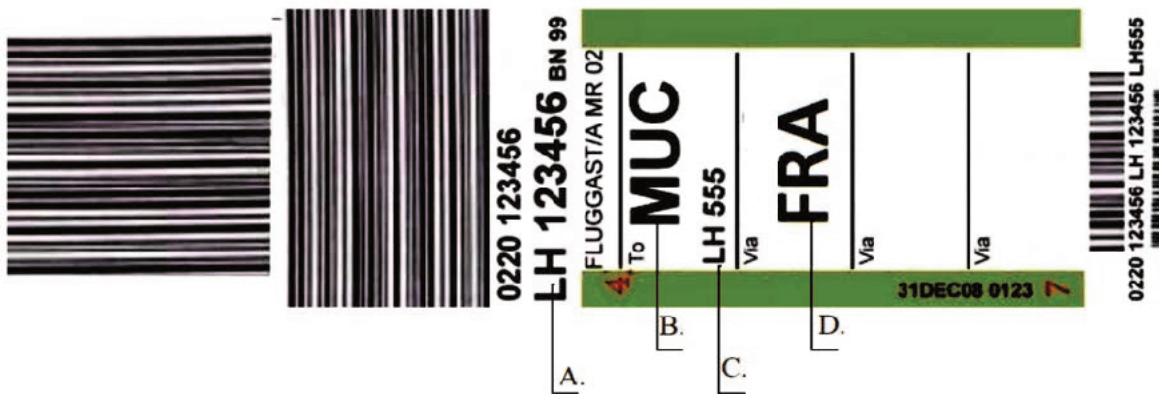
Zadanie 20.

Do materiałów informacyjnych dotyczących usług turystycznych **nie należy**

- A. voucher.
- B. przewodnik.
- C. leaflet produktowy.
- D. katalog touroperatora.

Zadanie 21.

Na przywieszce bagażowej przedstawionej na rysunku kod lotniska tranzytowego bagażu oznaczono literą

**Zadanie 22.**

Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. biuro rzeczy znalezionych.
- B. przechowalnię bagażu.
- C. przebieralnię.
- D. szatnię.

**Zadanie 23.**

Znak informacyjny pokazany na rysunku oznacza

- A. schody ruchome w górę.
- B. schody ruchome w dół.
- C. przejście podziemne dla pieszych.
- D. przejście nadziemne dla pieszych.

**Zadanie 24.**

Zgodnie z ustawą *Prawo przewozowe* pasażerowi posiadającemu bilet jednorazowy w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy

- A. nie przysługuje żadna należność.
- B. przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd.
- C. przysługuje zwrot kosztów za oczekiwanie na następne połączenie.
- D. przysługuje należność na pokrycie kosztów powrotu do miejsca wyjazdu.

Zadanie 25.

Numer miejsca w samolocie przydzielonego pasażerowi podczas odprawy biletowej wpisuje się na karcie pokładowej w polu

- A. Time
- B. Gate
- C. Flight
- D. Seat

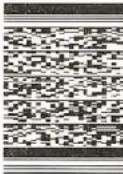
Zadanie 26.

W przypadku stwierdzenia zaginięcia bagażu rejestrowanego w transporcie lotniczym należy wypełnić

- A. protokół PIR.
- B. formularz opinii.
- C. zgłoszenie celne.
- D. przywieszkę bagażową.

Zadanie 27.

Zgodnie z przedstawioną na rysunku kartą pokładową pasażer Ortiz Carlos odbył podróż

BRITISH AIRWAYS		oneworld		BRITISH AIRWAYS	
ORTIZ/CARLOS BA 478 19MAY BARCELONA BCN				NAME OF PASSENGER ORTIZ/CARLOS AAD159585/ESP FROM LONDON LHR TO BARCELONA BCN	
SEAT 13D	GATE CLOSSES 0650			GATE	FLIGHT NO. CLASS/DATE TIME BA 478 M 19MAY 0710
EURO TRAVELLER AAD159585/ESP				PCS. CK.WT.UNCK SEQ NO 0 0 0 039	
BOARDING PASS CARTE D'ACCES A BORD/BORDKARTE TARJETA DE EMBARQUE/CARTA D'IMBARCO		SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE. COPIES AVAILABLE ON REQUEST. SEE IMPORTANT NOTICES ON THE BACK OF THIS DOCUMENT.		2X ETKT	

- A. na miejscu 039; rozkładowa godzina odlotu 6:50
- B. na miejscu 13D; rozkładowa godzina odlotu 6:50
- C. na miejscu 13D; rozkładowa godzina odlotu 7:10
- D. na miejscu 478; rozkładowa godzina odlotu 7:10

Zadanie 28.

Paszport wydany dziecku do lat 5 jest ważny

- A. przez 1 rok.
- B. przez 3 lata.
- C. przez 5 lat.
- D. przez 10 lat.

Zadanie 29.

Podczas kontroli bezpieczeństwa na lotnisku pasażerowi należy pozwolić na pozostawienie w bagażu kabinowym

- A. balsamu do ciała w opakowaniu o pojemności 300 ml
- B. wody mineralnej w opakowaniu o pojemności 250 ml
- C. kremu do rąk w opakowaniu o pojemności 150 ml
- D. dezodorantu w opakowaniu o pojemności 50 ml

Zadanie 30.

Pisemnemu zgłoszeniu organom celnym podlega przywóz z zagranicy wartości dewizowych oraz krajowych środków płatniczych przekraczających łącznie równowartość

- A. 1 000 euro.
- B. 3 000 euro.
- C. 5 000 euro.
- D. 10 000 euro.

Zadanie 31.

Zgoda współpasażerów na przewóz psa w pociągu z miejscami do siedzenia jest wymagana w przypadku przewozu między innymi psów

- A. rasowych.
- B. służbowych z opiekunem.
- C. będących przewodnikami.
- D. będących asystentami osób niepełnosprawnych.

Zadanie 32.

**REGULAMIN
PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT
przez Spółkę „PKP Intercity”
Obowiązuje od dnia 19 marca 2013 r.**

**§ 5. Sprzedaż biletów i innych dokumentów
[...]**

9. Oprócz należności, o których mowa w ust. 8, konduktor pobiera opłatę za wydanie biletu w pociągu.

Opłaty tej nie pobiera się:

1) od osoby:

- a) niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania konduktorowi podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową);
- b) która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek; na wydanym bilecie, konduktor zamieszcza adnotację w brzmieniu „osoba niepeł.” lub „osoba pow. 70 lat”;
- c) rozpoczynającej przejazd w czasie, kiedy kasa biletowa jest nieczynna lub ze stacji, na której nie ma kasy biletowej;

10. W pociągach TLK, podróżny bez ważnego biletu, obowiązany jest zgłosić się do konduktora w celu nabycia lub legalizacji biletu, przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Powyższe nie dotyczy osób, o których mowa w ust. 9 pkt 1 lit a-b.

Konduktor zgodnie z *Regulaminem Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt przez spółkę „PKP Intercity”* powinien za wydanie biletu w pociągu TLK pobrać dodatkową opłatę od osoby

- A. o ograniczonej sprawności ruchowej poruszającej się na wózku inwalidzkim.
- B. która ukończyła 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek.
- C. która rozpoczynając przejazd pociągiem, nie zgłosiła braku biletu z powodu nieczynnej kasy biletowej.
- D. posiadającej dokument stwierdzający niepełnosprawność, która nie zgłosiła braku biletu niezwłocznie po wejściu do pociągu.

Zadanie 33.

Stanowisko check-in w porcie lotniczym służy do

- A. odprawy celnej.
- B. realizacji czeku podróżnego.
- C. realizacji vouchera lotniczego.
- D. odprawy biletowo-bagażowej.

Zadanie 34.

Pasażer, którego prawa określone w rozporządzeniu nr 261/2004/WE zostały naruszone podczas lotu z Warszawy do Paryża, wyczerpał już procedurę reklamacyjną u przewoźnika lotniczego. Organem właściwym do rozpatrzenia kolejnej skargi pasażera jest

- A. polski Urząd Lotnictwa Cywilnego.
- B. francuski Dirección General de Aeronáutica Civil.
- C. francuski Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta.
- D. polskie Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.

Zadanie 35.

Zwrot *customs control* oznacza kontrolę

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

Zadanie 36.

Urządzenie przedstawione na fotografii jest przeznaczone do



- A. kontroli manualnej bagażu kabinowego.
- B. kontroli manualnej bagażu rejestrowanego.
- C. wykrywania ładunków wybuchowych w bagażach podróżnych.
- D. wykrywania tylko metalowych przedmiotów w bagażach podróżnych.

Zadanie 37.

Kiosk CUSS przedstawiony na fotografii to stanowisko umożliwiające dokonanie

- A. rezerwacji na przelot samolotem.
- B. odprawy biletowej przez Internet.
- C. samoobsługowej odprawy biletowej.
- D. zgłoszenia celnego przewożonych środków finansowych.

**Zadanie 38.**

Przedstawione na fotografii urządzenie wykorzystywane w porcie lotniczym służy do

- A. zliczania podróżnych.
- B. identyfikacji podróżnych.
- C. ważenia bagażów podróżnych.
- D. wykrywania przedmiotów metalowych wnoszonych przez podróżnych.



Zadanie 39.

Zwrot *validity of the ticket* oznacza

- A. zakup biletu.
- B. ważność biletu.
- C. unieważnienie biletu.
- D. zwrot niewykorzystanego biletu.

Zadanie 40.

Poczekalnia na lotnisku przeznaczona dla podróżujących klasami pierwszą lub biznes to

- A. executive lounge.
- B. departure lounge.
- C. frequent flyer.
- D. budget hotel.

