

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

A.33-X-16.05

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2016
CZEŚĆ 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”:

<input checked="" type="checkbox"/>	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.

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

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.

Studentom do ukończenia 26 roku życia przy zakupie biletu jednorazowego na przejazd drugą klasą pociągu osobowego przysługuje, na podstawie legitymacji studenckiej wydanej przez polską szkołę wyższą, ulga w wysokości

- A. 51%
- B. 49%
- C. 37%
- D. 10%

Zadanie 2.

Który środek transportu należy zaproponować klientowi chcącemu jak najtaniej pokonać trasę wynoszącą 230 km?

ŚRODEK TRANSPORTU	CENNIK	
	Odległość [km]	Cena biletu [zł]
A. Bus	0-100	31,00
	101-200	36,00
	201-300	49,00
B. Pociąg pospieszny	161-180	31,00
	181-200	42,00
	201-240	46,00
	241-280	51,00
C. Pociąg ekspresowy	161-180	36,00
	181-200	41,50
	201-220	45,00
	221-240	48,50
D. Autobus	100-150	36,50
	151-200	42,50
	201-250	50,00

Zadanie 3.

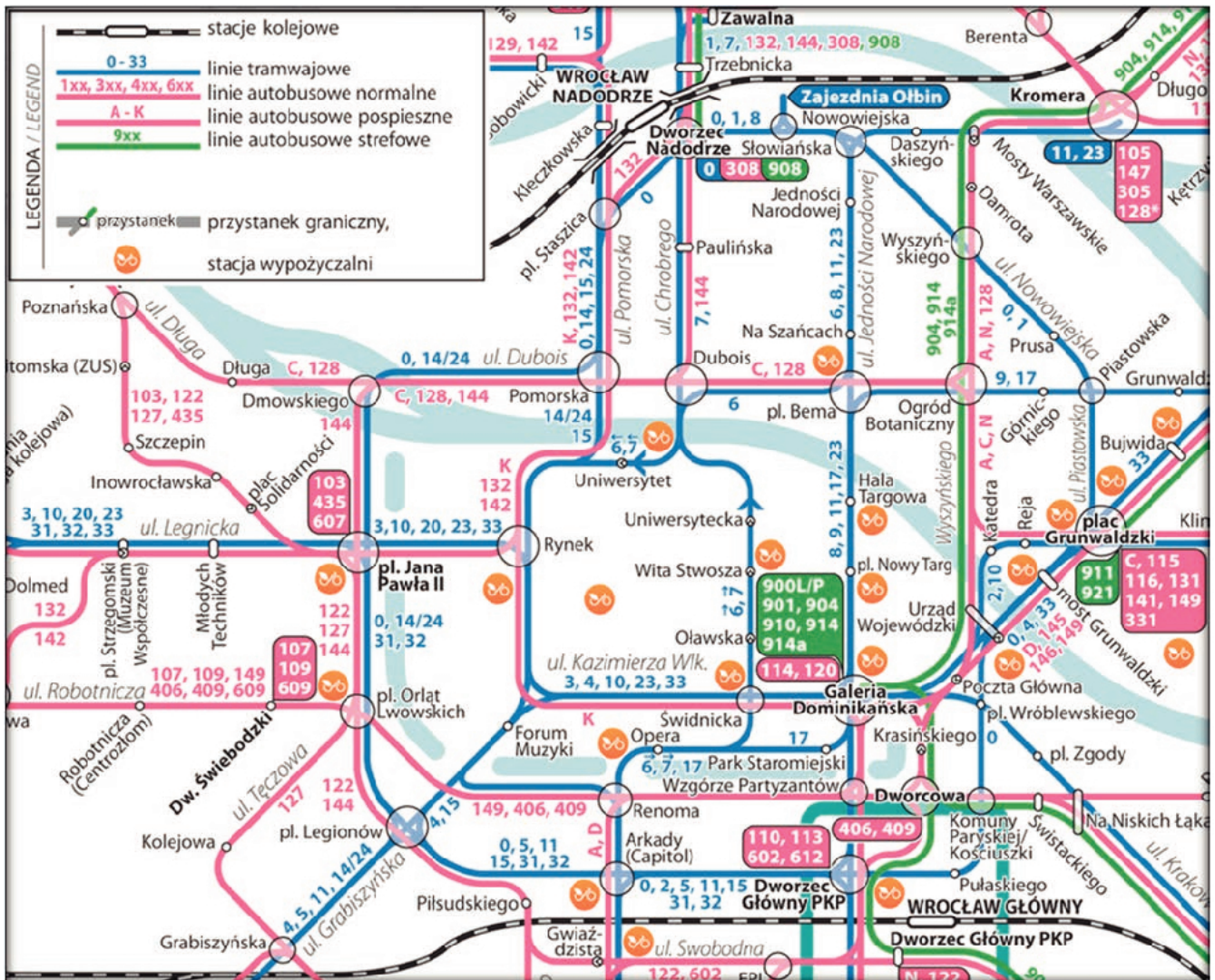
O godzinie 18:30 pasażerowie odlatują samolotem z Warszawy do Permu z przesiadką w Moskwie. Łączny czas podróży wynosi 6 godzin. O której godzinie czasu lokalnego w Permie planowane jest lądowanie samolotu?



- A. O godz. 00:30 następnego dnia.
- B. O godz. 03:30 tego samego dnia.
- C. O godz. 05:30 następnego dnia.
- D. O godz. 04:30 następnego dnia.

Zadanie 4.

Zgodnie z przedstawionym schematem komunikacji miejskiej z Dworca Nadodrze na Dworzec Główny PKP można dojechać bez przesiadki



- A. tramwajem linii 0
- B. tramwajem linii 5
- C. autobusem linii 132
- D. autobusem linii 602

Zadanie 5.

Odległość z Warszawy do Barcelony wynosi 1 800 km. Jaka jest skala mapy, na której ta odległość wynosi 9 cm?

- A. 1 : 1 620 000
- B. 1 : 2 000 000
- C. 1 : 20 000 000
- D. 1 : 162 000 000

Zadanie 6.

System komputerowy wykorzystywany w portach lotniczych do prezentacji pasażerom informacji o lotach określany jest angielskim skrótem

- A. LAN
- B. LCD
- C. FIDS
- D. GPRS

Zadanie 7.

Jaka jest cena brutto wynajęcia autokaru na trasie Warszawa – Kraków, jeśli cena za przejazd 1 km wynosi 3,00 zł netto, stawka podatku VAT jest równa 23%, a odległość między Warszawą a Krakowem wynosi 252 km?

- A. 173,88 zł
- B. 614,63 zł
- C. 756,00 zł
- D. 929,88 zł

Zadanie 8.

Cena biletu normalnego wynosi 20 zł. Przewoźnik oferuje ulgę dla uczniów i studentów w wysokości 51% oraz dla emerytów w wysokości 30%. Wskaż łączną kwotę należną za przejazd dwóch studentów, 10-letniego ucznia oraz emerytki.

- A. 16,20 zł
- B. 33,60 zł
- C. 36,60 zł
- D. 43,40 zł

Zadanie 9.

Umowa w sprawie międzynarodowych okazjonalnych przewozów pasażerów autokarami i autobusami to umowa

- A. AETR
- B. SMGS
- C. POL-BUS
- D. INTERBUS

Zadanie 10.

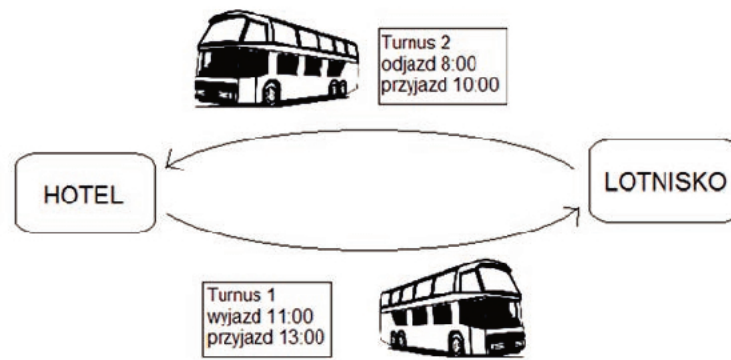
Które z państw Unii Europejskiej **nie należy** do strefy Schengen?

- A. Wielka Brytania.
- B. Szwecja.
- C. Francja.
- D. Niemcy.

Zadanie 11.

Do czyich zadań i kompetencji należy wykonywanie funkcji organu administracji lotniczej i nadzoru lotniczego?

- A. Ministra Infrastruktury i Budownictwa.
- B. Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego.
- C. Dyrektora Departamentu Lotnictwa.
- D. Prezesa Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej.

Zadanie 12.

Przedstawiony na rysunku schemat ilustruje system przewozów

- A. kombinowanych.
- B. okazjonalnych.
- C. wahadłowych.
- D. obwodowych.

Zadanie 13.

Organem powołanym do kontroli przestrzegania przepisów obowiązujących w zakresie wykonywania transportu drogowego i niezarobkowego przewozu osób i rzeczy, odpowiedzialnym przede wszystkim za eliminowanie wszelkich negatywnych zjawisk w transporcie drogowym, jest

- A. Policja.
- B. Prezes Urzędu Transportu Samochodowego.
- C. Główny Inspektorat Transportu Drogowego.
- D. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zadanie 14.

ROZPORZĄDZENIE (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

Artykuł 17

Odszkodowanie

1. Nie tracąc prawa do przewozu, pasażer może zażądać od przedsiębiorstwa kolejowego odszkodowania za opóźnienie w przypadku opóźnienia pomiędzy podanym na bilecie miejscem wyjazdu i miejscem docelowym, za które nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu zgodnie z art. 16. Minimalna kwota odszkodowania wynosi: a) 25% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut; b) 50% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej.

Pociąg przyjechał na stację docelową z 1,5-godzinnym opóźnieniem w stosunku do planowanego przyjazdu. Na podstawie fragmentu rozporządzenia zamieszczonego w ramce pasażer, który zapłacił za bilet 150,00 zł, może zażądać od przedsiębiorstwa kolejowego odszkodowania za opóźnienie w minimalnej kwocie wynoszącej

- A. 150,00 zł
- B. 112,50 zł
- C. 75,00 zł
- D. 37,50 zł

Zadanie 15.

Nadzór nad bagażem i zwierzętami zabranymi ze sobą do pociągu należy do

- A. podróżnego.
- B. konduktora.
- C. przewoźnika.
- D. kierownika pociągu.

Zadanie 16.

Pasażer nie otrzymał odpowiedzi na skargę złożoną do przewoźnika kolejowego. W związku z tym ma prawo złożenia skargi na tego przewoźnika kolejowego do

- A. Prezesa Zarządu Polskich Kolei Państwowych.
- B. Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.
- C. Ministra Infrastruktury i Rozwoju.
- D. Ministra Sportu i Turystyki.

Zadanie 17.

Okres ważności wizy krajowej, uprawniającej do wjazdu i ciągłego pobytu w Polsce lub kilku pobytów następujących po sobie, trwających łącznie dłużej niż 3 miesiące, **nie może przekroczyć**

- A. 12 miesięcy.
- B. 24 miesięcy.
- C. 36 miesięcy.
- D. 48 miesięcy.

Zadanie 18.**Artykuł 10** Umieszczenie w klasie wyższej lub niższej

1. Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie wyższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, nie może się domagać jakiegokolwiek dodatkowej zapłaty.
2. Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, to w terminie siedmiu dni, za pomocą środków przewidzianych w art. 7 ust. 3, zwraca a) 30% ceny biletu w przypadku wszystkich lotów o długości do 1 500 km lub b) 50% ceny biletu w przypadku wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1 500 km, z wyjątkiem lotów pomiędzy europejskim terytorium Państw Członkowskich a francuskimi departamentami zamorskimi, oraz w przypadku wszystkich innych lotów o długości od 1 500 km do 3 500 km lub c) 75% ceny biletu w przypadku wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b), w tym loty pomiędzy europejskim terytorium Państw Członkowskich a francuskimi departamentami zamorskimi.

Pasażer odbywający podróż samolotem z Warszawy do Hamburga (odległość pomiędzy miastami nie przekracza 1 500 km) zapłacił za bilet w klasie business 2 000 zł. Został jednak umieszczony w klasie ekonomicznej. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, pasażerowi należy się od przewoźnika zwrot pieniędzy w wysokości

- A. 500 zł
- B. 600 zł
- C. 1 000 zł
- D. 1 400 zł

Zadanie 19.

W bagażu kabinowym podczas podróży samolotem można przewozić

- A. brzytwę.
- B. perfumy w butelce 50 ml.
- C. bitą śmietanę w pojemniku 250 ml.
- D. jogurt naturalny w pojemniku 150 ml.

Zadanie 20.

Armator statku pasażerskiego – zgodnie z *Ustawą z dnia 18 sierpnia 2011 r. o bezpieczeństwie morskim* – jest obowiązany zbierać informacje o osobach znajdujących się na tym statku, dotyczące między innymi

- A. płci oraz wieku.
- B. nazwisk i wyznania.
- C. wyznania oraz wykształcenia.
- D. nazwisk i numerów kont bankowych.

Zadanie 21.

Planowane rozpoczęcie rejsu wycieczkowego miało nastąpić o godzinie 9:00. Doszło jednak do opóźnienia rozpoczęcia rejsu. Najpóźniej do której godziny pasażerowie powinni zostać powiadomieni o zaistniałej sytuacji?

- A. 10:30
- B. 10:00
- C. 9:45
- D. 9:30

Zadanie 22.

W jakim terminie najpóźniej – zgodnie z zamieszczonym fragmentem rozporządzenia – pasażer statku morskiego powinien złożyć skargę do przewoźnika za naruszenie jego praw w czasie rejsu, jeżeli odbył podróż 12 stycznia?

- A. Do 12 lutego.
- B. Do 12 marca.
- C. Do 12 maja.
- D. Do 12 czerwca.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004
Artykuł 24 Skargi

2. W przypadku gdy pasażer objęty niniejszym rozporządzeniem chce wnieść skargę do przewoźnika lub operatora terminalu, składa ją w ciągu dwóch miesięcy od dnia, w którym wykonana została usługa lub w którym powinna być ona zostać wykonana. W ciągu miesiąca od dnia wpłynięcia skargi przewoźnik lub operator terminalu powiadamia pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Termin, w jakim ma zostać udzielona ostateczna odpowiedź, nie może być dłuższy niż dwa miesiące od dnia otrzymania skargi.

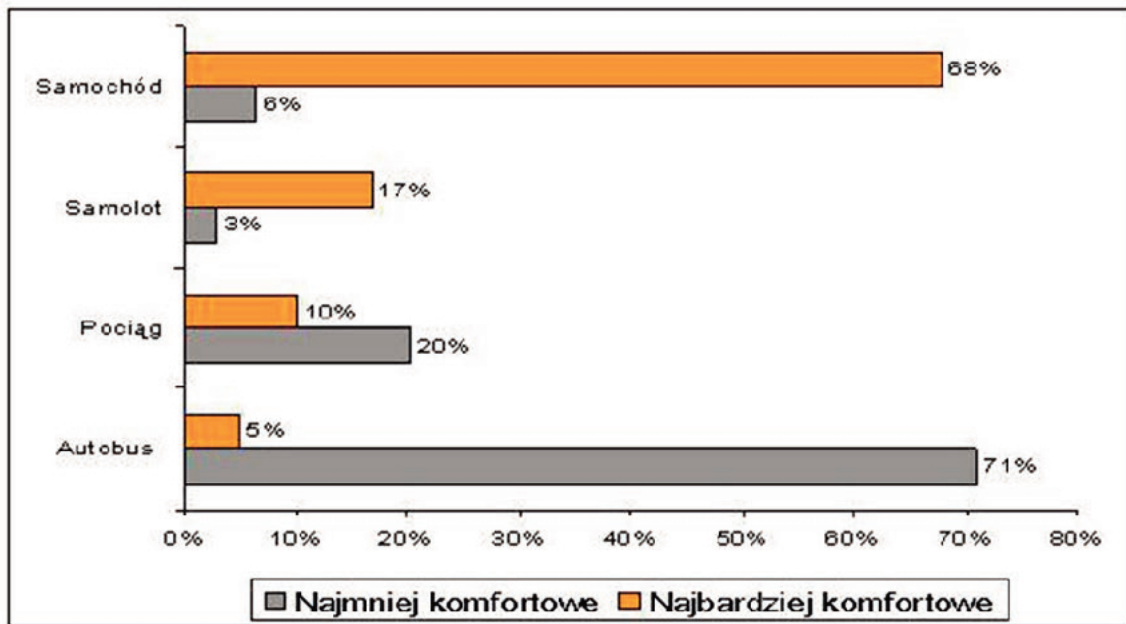
Zadanie 23.

Instytucją, która ma za zadanie zapewnianie funkcjonowania i rozwijania polskiego systemu informacji turystycznej w kraju i na świecie, jest

- A. Touroperator.
- B. Informacja Turystyczna.
- C. Agencja Turystyki Polskiej.
- D. Polska Organizacja Turystyczna.

Zadanie 24.

Na podstawie opinii pasażerów przedstawionych na wykresie firma transportowa przygotowuje materiały informacyjne i reklamowe. Który środek transportu powinna reklamować jako najbardziej komfortowy?



- A. Samochód.
- B. Autobus.
- C. Samolot.
- D. Pociąg.

Zadanie 25.

Piktogram pokazany na rysunku oznacza

- A. windę dla inwalidów.
- B. podjazd dla inwalidów.
- C. dźwig dla niepełnosprawnych.
- D. parking dla niepełnosprawnych.

**Zadanie 26.**

Który z rysunków przedstawia znak informacyjny oznaczający restaurację?



A.



B.
























C.



D.

Zadanie 27.

Na podstawie informacji podanej na tablicy przylotów podaj liczbę odwołanych lotów z miast europejskich.

Godzina:	Nr rejsu:	Kierunek:	Linie lotnicze:	Terminal:	Rozkład:	Status:
	LO 3818	Gdańsk	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	07:30	opóźniony
	32 7709	Tel Aviv			07:35	odwołany
08:10	LH 1610	Monachium	 Lufthansa	TERMINAL A	08:00	odwołany
08:10	LO 5356	Monachium	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	08:00	odwołany
	LH 3020	Dusseldorf	 Lufthansa	TERMINAL A	08:25	wylądował
	LO 5408	Dusseldorf	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	08:25	wylądował
	OK 776	Praga	 CSA	TERMINAL A	08:30	wylądował
	AY 6886	Praga	 Finnair	TERMINAL A	08:30	wylądował
	KE 7663	Praga		TERMINAL A	08:30	wylądował
	VV 207	Kijów	 Aerosvit Airlines	TERMINAL A	08:35	opóźniony
	LO 5754	Kijów	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	08:35	opóźniony
	SRN001	Wrocław		TERMINAL A	08:40	odwołany
	OS 625	Wiedeń	 Austrian Airlines	TERMINAL A	08:40	wylądował
	LO 5222	Wiedeń	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	08:40	wylądował
	LO 152	Tel Aviv	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	08:55	odwołany
	AY 741	Helsinki	 Finnair	TERMINAL A	09:00	wylądował
09:45	LX 1342	Zurich	 Swiss	TERMINAL A	09:05	opóźniony
09:45	LO 5412	Zurich	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	09:05	opóźniony
09:15	LH 1346	Frankfurt	 Lufthansa	TERMINAL A	09:05	
09:15	LO 5374	Frankfurt	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	09:05	
	LO 3832	Gdańsk	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	09:25	opóźniony
10:30	LY 563	Tel Aviv	 El Al Israel Airlines	TERMINAL A	09:30	opóźniony
	LO 3904	Kraków	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	09:35	opóźniony
	LO 334	Paryż	 LOT Polish Airlines	TERMINAL A	09:35	opóźniony

- A. 2 loty.
- B. 3 loty.
- C. 4 loty.
- D. 5 lotów.

Zadanie 28.

W ramach limitów celnych w bagażu osobistym podróżnych w transporcie lotniczym, którzy ukończyli 17 lat, można przewozić

- A. 10 litrów wina niemusującego.
- B. 5 litrów wina niemusującego.
- C. 500 sztuk papierosów.
- D. 200 sztuk papierosów.

Zadanie 29.

Wagę bagażu rejestrowanego na karcie pokładowej wpisuje się w polu oznaczonym

- A. WT
- B. PCS
- C. SEAT
- D. CARRIER

Zadanie 30.

PRZEJAZD TAM		LICZBA OSÓB:		NORMAL. :X		
				ULG. :1		
30 maj		OD/VON/DE	DO/NACH/A	30 maj		KL./CL.
10.09 *	05:35 *	Warszawa Centr. *	--> Kraków Gł. *	10.09 *	*	2 *
OD: Warszawa Centr. przez: Idzik. DO: Kraków Gł.						
Wagon z przedziałami				Cena PLN		
763828565				*** 49,20 Gotówka		

Na przedstawionym bilecie kolejowym brakuje informacji o

- A. liczbie zniżek oraz stacji docelowej.
- B. godzinie odjazdu oraz dacie wyjazdu.
- C. dacie dojazdu oraz stacji początkowej.
- D. wielkości zniżki oraz godzinie przyjazdu.

Zadanie 31.

Dokument otrzymywany przez pasażera podczas odprawy biletowej, umożliwiający wejście na pokład samolotu w celu odbycia określonego lotu, nosi nazwę

- A. wizy.
- B. polisy.
- C. karty pokładowej.
- D. vouchera lotniczego.

Zadanie 32.

Paszport tymczasowy jest ważny przez okres w nim wskazany, nie dłużej jednak niż

- A. 12 miesięcy.
- B. 24 miesiące.
- C. 36 miesięcy.
- D. 48 miesięcy.

Zadanie 33.

Zarządzający lotniskiem podejmuje działania w zakresie zapewnienia podmiotom korzystającym z terenu lotniska ochrony przed aktami bezprawnej ingerencji w lotnictwie cywilnym w ramach posiadanych uprawnień i obowiązków w ramach

- A. Polskiego Programu Ochrony Lotnisk.
- B. Krajowego Programu Kontroli Jakości.
- C. Polskiego Programu Ochrony Żeglugi Powietrznej.
- D. Krajowego Programu Ochrony Lotnictwa Cywilnego.

Zadanie 34.

Kontroli bezpieczeństwa pasażerów w transporcie lotniczym poddaje się m.in.

- A. członka misji dyplomatycznej.
- B. członka Rady Ministrów.
- C. wicemarszałka Sejmu.
- D. Marszałka Senatu.

Zadanie 35.

Przedstawione na zdjęciu urządzenie, oznaczone na opakowaniu wyraźnym napisem „AED”, znajdujące się m.in. na dworcach pasażerskich, to

- A. defibrylator.
- B. reduktor tlenowy.
- C. czujnik dymu.
- D. sygnalizator pożaru.

**Zadanie 36.**

Który kod literowy, określający rodzaj asysty dla pasażerów niepełnosprawnych lub pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z oznaczeniami Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników Lotniczych IATA, nadany zostanie pasażerowi, który może być transportowany tylko na noszach w pozycji leżącej?

- A. STCR
- B. DEAF
- C. MAAS
- D. BLND

Zadanie 37.

Urządzenie przedstawione na zdjęciu służy do

- A. drukowania kart pokładowych na lotniskach.
- B. prześwietlania bagażu w terminalach pasażerskich.
- C. samodzielnego nadawania bagażu rejestrowanego przed odprawą biletowo-bagażową.
- D. wykonywania zdjęć bagażu rejestrowanego w celu ubezpieczenia go przed kradzieżą i zniszczeniem.



Zadanie 38.

Zwrot w języku angielskim *I'm afraid your luggage is overweight* oznacza

- A. Przykro mi, Pana/Pani bagaż zaginął.
- B. Obawiam się, że Pana/Pani bagaż jest za lekki.
- C. Przykro mi, Pana/Pani bagaż został zniszczony.
- D. Obawiam się, że Pana/Pani bagaż jest za ciężki.

Zadanie 39.

Terminy: *bureau de change, currency exchange* oznaczają

- A. kantor wymiany walut.
- B. biuro obsługi klienta.
- C. odprawę biletową.
- D. kasę biletową.

Zadanie 40.

Transport morski w języku angielskim określa się terminem

- A. air transport.
- B. road transport.
- C. water transport.
- D. maritime transport.