

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

A.33-X-18.06Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2018
CZEŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 15 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 kratek 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.

Które ubezpieczenie zapewnia podróżnemu, realizującemu podróż samochodem osobowym, całodobową pomoc drogową?

- A. OC
- B. AC
- C. NNW
- D. Assistance

Zadanie 2.

Warszawa → Montreal		Warunki taryfy	
Warszawa Okęcie [WAW]	Ekonomiczna KLM Nr lotu 1362	Amsterdam [AMS] Schiphol	
06:05 , 06 lis 2017, pn.		08:25 , 06 lis 2017, pn.	
Amsterdam Schiphol [AMS]	KLM Nr lotu 671	Montreal [YUL] Dorval International	
15:20 , 06 lis 2017, pn.		17:05 , 06 lis 2017, pn.	
Montreal → Warszawa		Warunki taryfy	
Montreal Dorval International [YUL]	Ekonomiczna KLM Nr lotu 672	Amsterdam [AMS] Schiphol	
19:01 , 16 gru 2017, sob.		07:50 , 17 gru 2017, ndz.	
Amsterdam Schiphol [AMS]	KLM Nr lotu 1365	Warszawa [WAW] Okęcie	
14:25 , 17 gru 2017, ndz.		16:15 , 17 gru 2017, ndz.	

Ile czasu na przesiadki miał pasażer w połączeniu lotniczym z Warszawy do Montrealu i z powrotem?

- A. WAW > YUL – 9 h 15 min i YUL > WAW – 6 h 55 min
- B. WAW > YUL – 8 h 25 min i YUL > WAW – 6 h 55 min
- C. WAW > YUL – 8 h 40 min i YUL > WAW – 6 h 35 min
- D. WAW > YUL – 6 h 55 min i YUL > WAW – 6 h 35 min

Zadanie 3.

Na mapie w skali 1:300 000 odległość od Medzilaborce w Słowacji do przejścia granicznego Radoszyce Palota w Polsce wynosi 3 cm. Jaka odległość dzieli te miejsca w rzeczywistości?

- A. 1 km
- B. 9 km
- C. 90 km
- D. 100 km

Zadanie 4.

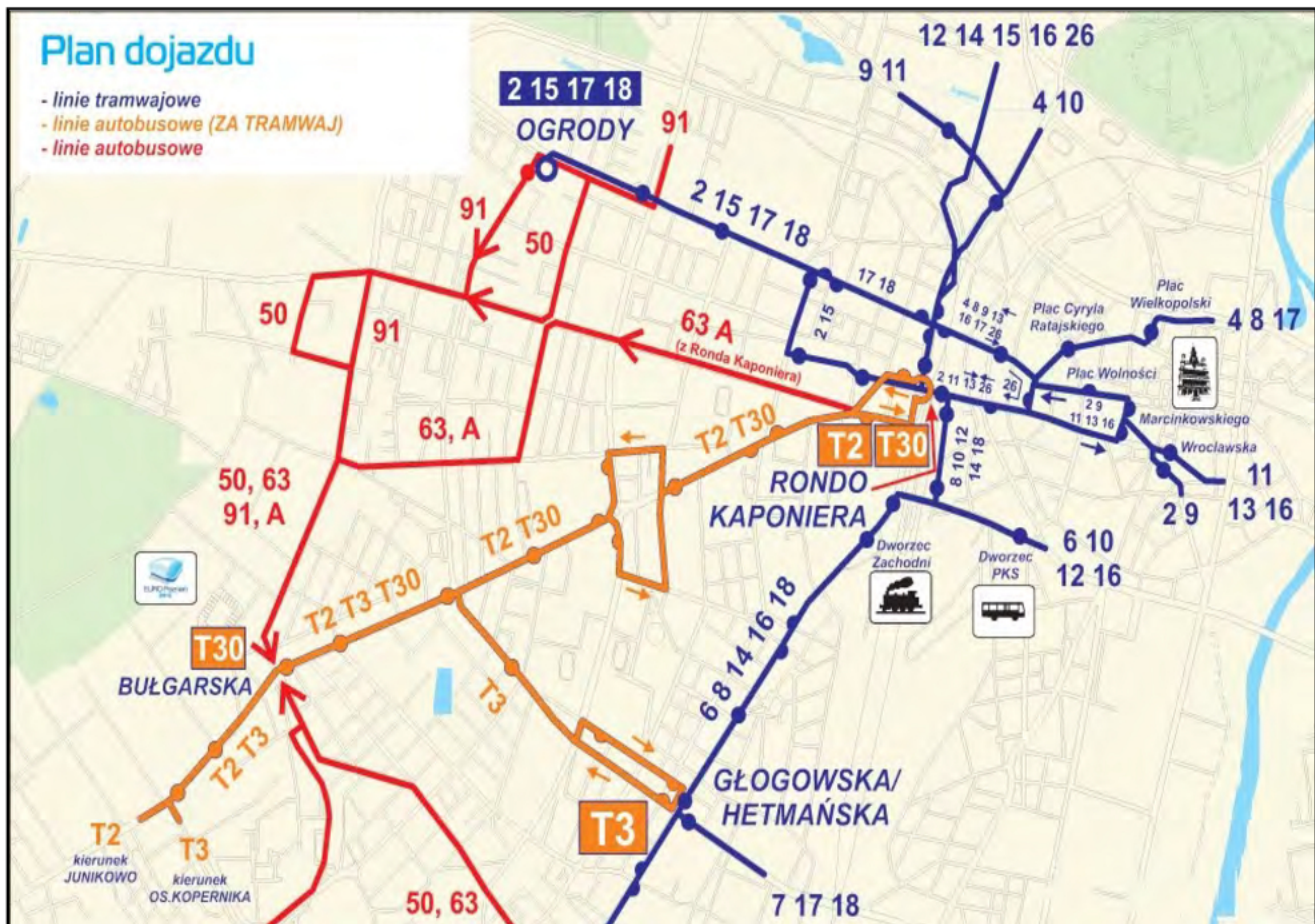
PRZYSTANEK 0210							
Rozkład jazdy autobusów linii 122 z przystanku Dworzec Główny do Centrum							
Dni robocze		Wakacje – dni robocze		Soboty		Niedziele i Święta	
godz.	min	godz.	min	godz.	min	godz.	min
7	08n; 28	7	---	7	---	7	---
8	08; 28n	8	08	8	---	8	---
9	10n; 30	9	10n	9	10n; 20	9	10n
10	10	10	10	10	10	10	---
11	10	11	10	11	10	11	10
12	---	12	---	12	---	12	---
13	---	13	---	13	---	13	---
14	10n; 20	14	---	14	10n	14	---
15	10; 20n	15	10; 20n	15	10; 20n	15	10
16	10; 20	16	10; 20	16	10	16	---
17	20	17	20	17	20	17	20
18	---	18	---	18	10n	18	---
19	---	19	---	19	10	19	10
20	20	20	---	20	20	20	20

n - kurs obsługiwany przez autobus niskopodłogowy

Ile kursów autobusu linii 122 zaplanowano z przystanku 0210 w soboty?

- A. 10 kursów.
- B. 12 kursów.
- C. 14 kursów.
- D. 16 kursów.

Zadanie 5.



Z przedstawionego planu dojazdu wynika, że z Ronda Kaponiera na Dworzec PKS można dojechać

- autobusami 63 i A
- tramwajami linii 6 i 9
- tramwajami linii 10 i 12
- autobusami (za tramwaj) T2 i T30

Zadanie 6.

Który piktogram informacyjny występujący w terminalach lotniczych oznacza „odloty”?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 7.

Którym skrótem jest oznaczany system nawigacji satelitarnej?

- A. CRS
- B. GDS
- C. GPS
- D. ITS

Zadanie 8.

Ile będzie łącznie kosztował przejazd pociągiem drugiej klasy trzech osób: 24-letniej studentki, która ma ważną legitymację studencką, 2-letniego dziecka oraz emeryta, dla którego jest to pierwszy przejazd w roku i który ma odpowiednie zaświadczenie, jeśli wiadomo, że bilet normalny kosztuje 54,00 zł, a podróżni skorzystali z przysługujących im ulg ustawowych?

- A. 47,52 zł
- B. 60,48 zł
- C. 94,50 zł
- D. 107,46 zł

Zadanie 9.

Która karta gwarantuje obywatelom polskim dostęp do instytucji świadczących opiekę zdrowotną na koszt Narodowego Funduszu Zdrowia w czasie wakacyjnego pobytu na terenie Francji?

- A. ISIC
- B. EKUZ
- C. CORIS
- D. EURO26

Zadanie 10.**Ogólne warunki przewozu bagażu**

1. Waga pojedynczej sztuki bagażu rejestrowanego nie może przekraczać 23 kg i sumy poszczególnych wymiarów do 158 cm.
2. Bagaż podręczny ma wymiary nieprzekraczające 55×40×23 cm i wagę do 3 kg.
3. Dodatkowo, w ramach ceny biletu, jako bagaż podręczny pasażer może zabrać ze sobą:
 - torebkę damską lub torbę męską lub laptopa (wymiarów 40×35×12 cm)
 - dla podróżujących z dziećmi - pokarm i składany wózek dla dziecka lub spacerówkę

Opłaty za bagaż						
Klasa Ekonomiczna i Klasa Ekonomiczna Premium			W Europie		Rejsy międzykontynentalne	
Kategoria	Ciężar	Wymiary	EUR	USD/CAD	EUR	USD/CAD
Limit bezpłatnego bagażu (dla 1 sztuki)	do 23 kg	do 158 cm	0	0	0	0
większa niż bezpłatny limit		159 cm i więcej	100	150	200	300
cięższa niż bezpłatny limit	24-32 kg	do 158 cm	50	70	100	150
większa i cięższa niż bezpłatny limit		159 cm i więcej	150	220	300	450

Ile zapłaci za bagaż pasażer, który leci klasą ekonomiczną z Warszawy do Paryża i przewozi walizkę o wymiarach 65×35×30 cm, ważącą 24 kg oraz torbę podręczną o wymiarach 45×35×23 cm, ważącą 3 kg?

- A. 150 EUR
- B. 100 EUR
- C. 50 EUR
- D. 0 EUR

Zadanie 11.

			Arrival	Departure	Page Number
1.1 Name of ship			1.2 IMO number		
1.3 Call sign			1.4 Voyage number		
2. Port of arrival/departure			3. Date of arrival/departure		
4. Flag State of ship			5. Last port of call		
6. No.	7. Family name, given names	8. Rank or rating	9. Nationality	10. Date and place of birth	11. Nature and number of identity document
12. Date and signature by master, authorized agent or officer					

Przedstawiony dokument, wypełniany przez kapitana przed rozpoczęciem rejsu statkiem wycieczkowym, to

- A. IMO Passenger List.
- B. IMO General Declaration.
- C. IMO Crew's effects declaration.
- D. IMO Dangerous Goods Manifest.

Zadanie 12.

Organem regulacyjnym, właściwym w sprawach bezpieczeństwa ruchu kolejowego, jest

- A. Główny Inspektor Pracy.
- B. Minister Infrastruktury i Budownictwa.
- C. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego.
- D. Komendant Główny Straży Ochrony Kolei.

Zadanie 13.

Który skrót oznacza Europejską Agencję Bezpieczeństwa Lotniczego?

- A. EASA
- B. ECAC
- C. ICAO
- D. IATA

Zadanie 14.

Które państwo należy do strefy Schengen?

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

Zadanie 15.

Ustawa z dnia 13 lipca 2006 r. o dokumentach paszportowych

(Dz.U. 2006 Nr 143 poz. 1027)

(...)

Art. 38. 1. Dokument paszportowy podlega unieważnieniu (...)

Art. 40. 1. W przypadku wydania decyzji, o której mowa w art. 38 ust. 1 pkt 1 i 2 i ust. 3, przysługuje zwrot opłaty paszportowej za każdy pełny rok objęty unieważnieniem paszportu.

2. Wysokość opłaty podlegającej zwrotowi organ paszportowy ustala w drodze decyzji administracyjnej wydawanej z urzędu, przyjmując za każdy pełny rok:

- 1) jedną dziesiątą - w przypadku unieważnienia paszportu z terminem ważności 10 lat,
- 2) jedną piątą - w przypadku unieważnienia paszportu z terminem ważności 5 lat,
- 3) jedną drugą - w przypadku unieważnienia paszportu z terminem ważności 2 lat - części opłaty obowiązującej w dniu wydania decyzji w tej sprawie.

Pełna opłata za wydanie paszportu z terminem ważności na 10 lat wynosiła 140,00 zł. Po pełnych trzech latach paszport ten został unieważniony. Zgodnie z *Ustawą o dokumentach paszportowych* za pozostałe lata nieużywania tego paszportu przysługuje zwrot w wysokości

- A. 14,00 zł
- B. 28,00 zł
- C. 42,00 zł
- D. 98,00 zł

Zadanie 16.

**Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych
z dnia 5 maja 2014 r. w sprawie wiz dla cudzoziemców
(Dz.U. 2014 poz. 592)**

(...)

§ 2. Na naklejce wizowej w polu „uwagi” zamieszcza się napis „cel wydania:” oraz następujące oznaczenia celu wydania wiz Schengen lub wiz krajowych:

- 1) „01” – gdy wiza jest wydawana w celu turystycznym;
- 2) „02” – gdy wiza jest wydawana w celu odwiedzin u rodziny lub przyjaciół;
- 3) „03” – gdy wiza jest wydawana w celu udziału w imprezach sportowych;
- 4) „04” – gdy wiza jest wydawana w celu prowadzenia działalności gospodarczej; (...)
- 8) „08” – gdy wiza jest wydawana w celu wykonywania zadań służbowych przez przedstawicieli organu państwa obcego lub organizacji międzynarodowej; (...)
- 10) „10” – gdy wiza jest wydawana w celu szkolenia zawodowego;

Jakie oznaczenie będzie zamieszczone na naklejce wizowej dla obywateli Rosji udających się do Gdańska na Mistrzostwa Europy siatkarzy?

- A. „01”
- B. „02”
- C. „03”
- D. „04”

Zadanie 17.

ROZPORZĄDZENIE (WE) NR 261/2004 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91

(...)

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 wewnątrzspółnotowych 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 lecący z Krakowa do Barcelony (1 689 km) został umieszczony w klasie niższej niż ta, na którą kupił bilet w cenie 550,00 zł. Jaką kwotę zwróci pasażerowi przewoźnik?

- A. 550,00 zł
- B. 412,50 zł
- C. 275,00 zł
- D. 165,00 zł

Zadanie 18.

Który w wymienionych produktów może być przewożony w bagażu podręcznym pasażera?

- A. Dezodorant w aerozolu w opakowaniu o pojemności 100 ml
- B. Woda mineralna w butelce o pojemności 150 ml
- C. Pasta do zębów w tubce o pojemności 125 ml
- D. Jogurt w kubku o pojemności 200 ml

Zadanie 19.

Podróżując autokarem z terytorium państwa trzeciego na terytorium Polski, podróżny w bagażu osobistym może przewozić towary zwolnione z opodatkowania VAT do równowartości

- A. 300 EUR
- B. 430 EUR
- C. 450 EUR
- D. 500 EUR

Zadanie 20.

		"PKP Intercity" Spółka Akcyjna		BILET INTERNETOWY		POC: EIP OF: 1		NORMAL : 1 ULG. X: X	
6 Wcześniej									
		OD/MON/DE		-> DO/NACH/A				KL./CL.	
16.10	13.40	Warszawa Centr.		-> Wrocław Gł.		16.10	17.16	2	
		*Warszawa Centr.		*Wrocław Gł.				Km: 405	
PRZEZ:									
POC. 1605 WAGON 2 01 M. DO SIEDZENIA									
043 ŚRODEK									
Przewoźnik: PKP IC									
Oplata za przejazd									
ptu 8% 135,00 zł									
Wagon bezprzedziałowy przy większym stole									
515634861402									
Płatność: przelewem									
PLN(ogółem) 135,00									
EUR ----									

Podróżny przyjechał pociągiem do Wrocławia o godzinie 19:00. Minimalna kwota rekompensaty, o jaką może się starać podróżny za opóźnienie pociągu w stosunku do godziny planowanego przyjazdu podanej na bilecie, wyniesie

- A. 135,00 zł
- B. 101,25 zł
- C. 67,50 zł
- D. 33,75 zł

Zadanie 21.

**KODEKS DOBREGO POSTĘPOWANIA PRZY OBSŁUDZE NAZIEMNEJ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I OSÓB
Z OGRANICZONĄ MOŻLIWOŚCIĄ PORUSZANIA SIĘ PODRÓŻUJĄCYCH DROGĄ LOTNICZĄ
IV. STANDARDY ŚWIADCZENIA USŁUG I MONITOROWANIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

2. Poniższe standardy zawierają minimalny poziom usług mający zastosowanie w obsłudze PRM. Podlegają one korekcie uzgodnionej przez AOC, dostawcę usług i zarządzającego lotniskiem oraz wszystkie inne zainteresowane strony w zależności od wielkości portu lotniczego i poziomu nasilenia ruchu pasażerskiego.

3. Dla klientów odlatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

Po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym:

- a) 80 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 10 minut,
- b) 90 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 20 minut,
- c) 100 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 30 minut.

4. Dla klientów odlatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

Po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym:

- a) 80 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 25 minut,
- b) 90 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 35 minut,
- c) 100 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 45 minut.

Niewidomy pasażer, bez dokonanej wcześniej rezerwacji, przybył o godzinie 12:15 na lotnisko i zwrócił się przez panel powiadamiający SOS o pomoc. Pracownik asysty lotniskowej powinien zgłosić się do tego pasażera najpóźniej o godzinie

- A. 12:25
- B. 12:40
- C. 12:45
- D. 13:00

Zadanie 22.

Działania której europejskiej agencji mają na celu zwiększenie bezpieczeństwa na morzu, zmniejszenie liczby katastrof morskich oraz zanieczyszczeń środowiska pochodzących od statków?

- A. European Environment Agency.
- B. European Maritime Safety Agency.
- C. European Union Institute for Security Studies.
- D. European Network and Information Security Agency.

Zadanie 23.

godzina przyjazdu arrival time		peron platform track	pociąg train	godziny odjazdów ze stacji pośrednich departures from intermediate stops
11:15	III 4	IC - TLK 18122 PODLASIAK	Białystok 9:04 , Łapy 9:21, Szepletowo 9:38, Czyżew 9:48, Małkinia 10:03 , Tluszcz 10:34, Warszawa Wschodnia 11:09 ☑ ☑ ☑ 26 XII, 7 I; ☑ na wybranych odcinkach.	
11:15	III 4	IC - TLK 18102 PODLASIAK	Suwałki 6:46 , Augustów 7:09, Dąbrowa Białostocka 7:34, Sokółka 7:58, Czarna Białostocka 8:15, Białystok 9:04 , Łapy 9:21, Szepletowo 9:38, Czyżew 9:48, Małkinia 10:03 , Tluszcz 10:34, Warszawa Wschodnia 11:09 ☑ ☑ ☑ 26 XII, 7 I; ☑ na wybranych odcinkach	
11:18	II 3	IC - TLK 51119 KUTRZEBA	Bydgoszcz Główna 7:37 , Inowrocław 8:09, Piotrków Kujawski 8:52, Bablak 9:07, Kutno 9:44 , Łowicz Główny 10:17 , Sochaczew 10:33, Warszawa Zachodnia 11:14 ☑ 15-16 XII; 19 XII;	
11:25	III 2	IC - IC 16104 FREDRO	Warszawa Wschodnia 11:19 ☑ ☑ ☑ 25 XII, 7 I;	
11:26	II 1	IC - IC 61109 KONOPNICKA	Wrocław Główny 6:51 , Wrocław Mikołajów 6:57, Wrocław Nadodrże 7:02, Oleśnica Rataje 7:22, Odolanów 8:03, Ostrów Wielkopolski 8:18 , Kalisz 8:35 , Sieradz 9:07, Zduńska Wola 9:19, Pabianice 9:43, Łódź Pabianicka 9:58, Łódź Chojny 10:03, Łódź Dąbrowa 10:07, Łódź Widzew 10:14 , Koluszki 10:26 , Skierniewice 10:45 , Żyrardów 10:58 , Warszawa Zachodnia 11:22 ☑ ☑ ☑ 25 XII, 1 I; Oznaczenia w alfabecie Braille'a.	

Którym pociągiem pasażer dojedzie z Wrocławia Głównego do Warszawy Centralnej?

- A. IC-IC 16104 Fredro
- B. IC-TLK 51119 Kutrzeba
- C. IC-TLK 18102 Podlasiak
- D. IC-IC 61109 Konopnicka

Zadanie 24.

Samolot z Warszawy do Seulu wystartuje o godzinie 15:25. Lot będzie trwał 11 godzin i 5 minut. Różnica czasu między Warszawą a Seulem wynosi 7 godzin. O której godzinie czasu miejscowego samolot wylądjuje w Seulu?

- A. O godzinie 2:30
- B. O godzinie 9:30
- C. O godzinie 19:30
- D. O godzinie 22:30

Zadanie 25.

Który rejs z tablicy odlotów należy wybrać, aby dotrzeć do stolicy Islandii?

- A. Rejs LO 3854
- B. Rejs W6 1897
- C. Rejs FR 9882
- D. Rejs 3Z 7438

✈️ ODLOTY			
CZAS	KIERUNEK	NR REJSU	PRZEWOŹNIK
11:30	Eindhoven	LO 3854	Wizzair
13:30	Kuwejt	5Y 8078	Atlas Air
14:30	Frankfurt	LH 1373	Lufthansa
15:55	Reykjavik	W6 1897	Wizzair
16:45	Alicante	FR 9882	Ryanair
18:25	Heraklion	3Z 7438	Travel Service

Zadanie 26.

Na karcie pokładowej **nie podano** informacji

- A. o numerze miejsca w samolocie.
- B. o numerze bramki odlotów.
- C. o numerze lotu.
- D. o dacie lotu.

Zadanie 27.

Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. przechowalnię bagażu.
- B. biuro rzeczy znalezionych.
- C. miejsce nadawania bagażu.
- D. kontrolę bezpieczeństwa bagażu.

**Zadanie 28.**

Po stwierdzeniu zniszczenia bagażu rejestrowanego pasażer powinien wypełnić na lotnisku


- A. formularz PIR
- B. kwit bagażowy.
- C. formularz CMR
- D. etykietę bagażową.

Zadanie 29.

Paszport wydany małoletniemu, który nie ukończył 13 lat, zachowuje ważność przez

- A. 1 rok.
- B. 2 lata.
- C. 5 lat.
- D. 10 lat.

Zadanie 30.

BOARDING PASS			
Name of passenger JOHN DOE			
From Zürich	Flight IAF123	Date 12 DEC 14	Time 07:15
To Punta Cana			
Gate 05	Boarding till 06:40		

Z przedstawionego biletu lotniczego wynika, że procedura wpuszczania pasażerów na pokład samolotu zakończy się o godzinie

- A. 06:10
- B. 06:40
- C. 06:45
- D. 07:15

Zadanie 31.

Pasazer przewożący samolotem sprzęt do nurkowania i deskę surfingową powinien zgłosić ten bagaż jako

- A. ponadwymiarowy.
- B. niebezpieczny.
- C. podręczny.
- D. kabinowy.

Zadanie 32.

Współpraca linii lotniczych, na mocy której jedna linia lotnicza przewozi pasażerów z biletami wystawionymi przez inną linię lotniczą, to

- A. tranzyt.
- B. franczyza.
- C. outsourcing.
- D. umowa „code-share”.

Zadanie 33.

Jak nazywa się praktykę polegającą na tym, że linia lotnicza sprzedaje więcej biletów na dany lot niż jest miejsc w samolocie?

- A. Overbooking.
- B. Open jaw.
- C. Boarding.
- D. Deadline.

Zadanie 34.

Do kogo należy się zwrócić w pierwszej kolejności, składając reklamację w sprawie podróży pociągiem?

- A. Do przewoźnika kolejowego.
- B. Do Ministra Infrastruktury i Budownictwa.
- C. Do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.
- D. Do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zadanie 35.

PRM – Passengers with Reduced Mobility to określenie używane w Europie dla pasażerów

- A. grupowych.
- B. transferowych.
- C. niepełnoletnich.
- D. niepełnosprawnych.

Zadanie 36.

Który znak umieszczony będzie w miejscu udzielania pomocy osobom z niepełnosprawnością intelektualną?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 37.

Pasażer transportu lotniczego z dysfunkcją narządu słuchu według Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników Lotniczych (IATA) jest określany kodem niepełnosprawności

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

Zadanie 38.

Przedstawione na rysunku urządzenie służy do

- A. kontroli manualnej pasażerów.
- B. odprawy bagażowo-biletowej.
- C. kontroli bagażu podręcznego.
- D. odprawy celnej bagażu.



Zadanie 39.

Zwrot *Free Baggage Allowance* w języku polskim oznacza

- A. dozwolony bezpłatny limit bagażowy.
- B. dozwoloną nadwyżkę bagażową.
- C. odprawę pasażerów.
- D. odprawę bagażową.

Zadanie 40.

Peron po angielsku to

- A. train.
- B. platform.
- C. underground.
- D. railway station.