

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa bezpośrednia pasażerów przed podróżą w przewozach lotniczych, morskich i lądowych**

Oznaczenie kwalifikacji: **A.75**

Wersja arkusza: **SG**

A.75-SG-20.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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.

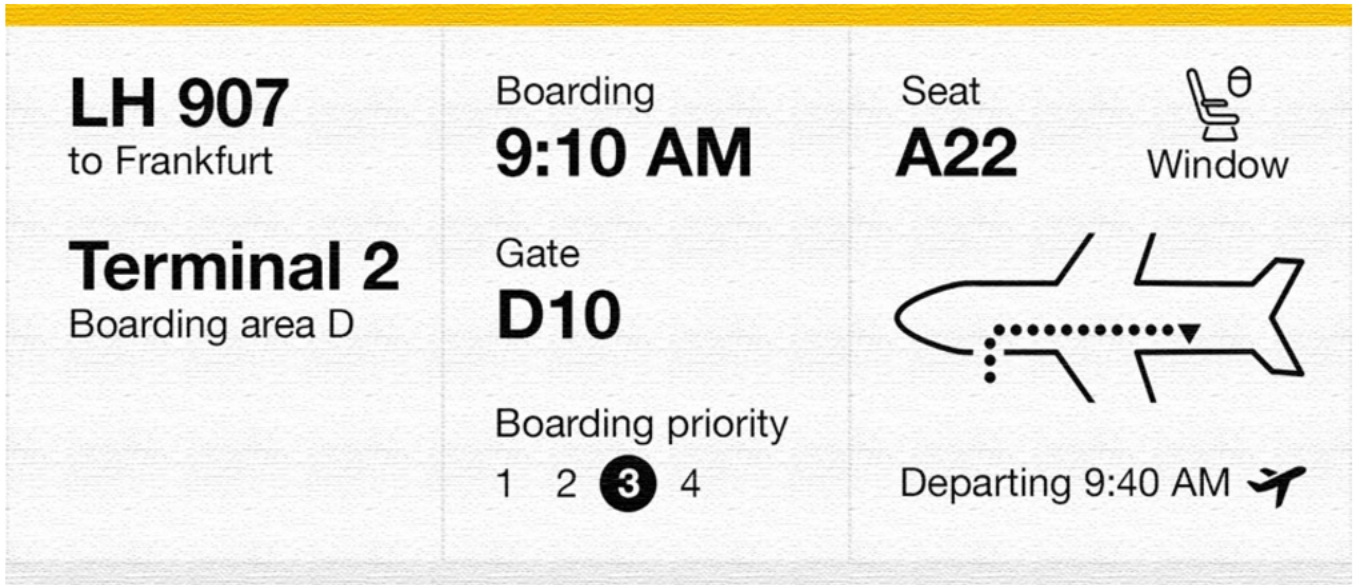
○■	B	C	■
----	---	---	---

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.

Przedstawiony na rysunku dokument podróży stosowany w liniach lotniczych to

- A. airline ticket.
- B. boarding pass.
- C. customs declaration.
- D. visa.

Zadanie 2.

Przedstawiony piktogram informacyjny stosowany w portach lotniczych oznacza

- A. szatnię z przechowaniem bagażu.
- B. przechowalnię bagażu.
- C. szatnię personelu.
- D. szatnię damską.



Zadanie 3.

AIR COMPANY NAME				BOARDING PASS		For baggage rules and restrictions look at the back of this document		AIR COMPANY NAME		
Flight Information						Flight No	Date			
From	To	Date	Depart. Time			TR2339	16-JUN-2016			
ISTANBUL	SAINT-PETERSBURG	16-JUN-2016	15:25							
SAW	LED			Flight No	Board. Time					
				TR2339	14:55					
Ticket Information						Gate	Departure Time			
Ticket No	PNR	Class	Seat	Gate		322	15:25			
E2547338909	ZFW725	Economy	29A	322						
Passenger Information						Seat	Class	Boarding Time		
Name	Surname	[Free space left for long names]				29A	E	14:55		
Sherlock	Holmes					Passenger Name				
						Sherlock Holmes				
						[Free space left for long names]				

Które sformułowanie na zamieszczonej karcie pokładowej oznacza czas rozpoczęcia wychodzenia pasażerów z budynku terminala w celu wejścia na pokład samolotu?

- A. Ticket No
- B. Boarding Time
- C. Passenger Name
- D. Departure Time

Zadanie 4.

Kontrola, której celem jest sprawdzenie, czy w bagażu podręcznym pasażerów nie ma przedmiotów zabronionych do przewozu, to kontrola

- A. bezpieczeństwa.
- B. paszportowa.
- C. skarbowa.
- D. celna.

Zadanie 5.

Które sformułowanie oznacza „odloty międzynarodowe”?

- A. International arrivals
- B. International departures
- C. Domestic arrivals
- D. Domestic departures

Zadanie 6.

Odloty / Departures					
Do Destination	Numer rejsu Flight No.	Czas Time	Odprowa Check-in	Uwagi Remarks	
Wiedeń	LB 1223	07:40	201-244	Check-In	C
Wiedeń	OS 8502	07:40	201-244	Check-In	C
Milano	LO 317	07:45	201-244	Check-In	C
Milano	TP 7111	07:45	201-244	Check-In	C
Kopenhaga	LO 483	07:50	201-244	Check-In	C
Kopenhaga	9K 8858	07:50	201-244	Check-In	C
Sztokholm	LO 458	08:00	201-244	Check-In	C
Gdańsk	LO 3831	08:00	201-244	Departed	
Odessa	ENT 1733	08:00		Delayed	
Kraków	LO 3907	08:25	201-244	Cancelled	
Paryż	LO 331	08:40	201-244	Check-In	0
Munich	LH 1611	08:40	249-254	Check-In	0...

Na zamieszczonej lotniskowej tablicy odlotów, określenie *Cancelled* oznacza, że lot do Krakowa o godzinie 8:25 jest

- A. opóźniony.
- B. zawieszony.
- C. przesunięty.
- D. odwołany.

Zadanie 7.

W którym kraju gest dłoni przedstawiony na rysunku oznacza pieniądze?

- A. W Polsce.
- B. W Finlandii.
- C. W Japonii.
- D. W Grecji.



Zadanie 8.

CHECKED-IN BAG	HAND LUGGAGE	SMALL BAG
		
149 x 119 x 171 cm max 20 kg or 32 kg	CHANGED SIZE! 55 x 40 x 23 cm max 10 kg	40 x 30 x 18 cm
PAID	FREE	WITH WIZZ PRIORITY, WIZZ GO, WIZZ PLUS WIZZ PRIVILEGE PASS

Na podstawie przedstawionych rysunków określ maksymalne wymiary bagażu rejestrowanego.

- A. 40 x 30 x 18 cm
- B. 55 x 40 x 23 cm
- C. 55 x 45 x 23 cm
- D. 149 x 119 x 171 cm

Zadanie 9.

Która z organizacji zrzesza regularnych przewoźników lotniczych?

- A. ICAO
- B. IACA
- C. IATA
- D. PANSA

Zadanie 10.

Na którym z rysunków jest przedstawiony prom pasażerski?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 11.

W bagażu kabinowym **nie można** przewozić

- A. napojów zakupionych w punktach sprzedaży po kontroli bezpieczeństwa.
- B. jednorazowych maszynek do golenia.
- C. butów na szpilkach.
- D. żyletek.

Zadanie 12.

Przedstawiony na rysunku znak informacyjny stosowany na statkach morskich oznacza

- A. koło ratunkowe.
- B. kamizelkę ratunkową.
- C. kombinezon ratunkowy.
- D. kamizelkę ratunkową dla niemowląt.



Zadanie 13.

Zwrot *customs control* oznacza kontrolę

- A. celną.
- B. fitosanitarną.
- C. zwyczajową podróżnych.
- D. dostępu do strefy zastrzeżonej lotniska.

Zadanie 14.

.....

Kapitan jachtu: stopień

nazwa organizacji wydającej uprawnienia

nr patentu/ certyfikatu adres.....

..... telefon.....

odbył w czasie od do rejs na jachcie

nr rejestracyjny moc silnika o długości m,

bandera jachtu, w którym pływano:

razem / Ż + S/ (h)	żagle /Ż/ (h)	silnik /S/ (h)	postój (h)	przebyto (Mm)

Ilość godzin przy wietrze powyżej 6^o B:

Uczestnicy rejsu:

Data i port zaokrętowania:,

Data i port wyokrętowania:,

Odwiedzone porty :

Uwagi kapitana o przebiegu rejsu:

.....

.....

.....
data

.....
podpis kapitana

Uwagi armatora (właściciela jachtu):

.....

.....

.....
data

.....
podpis armatora (właściciela jachtu)

Zamieszczony druk dokumentu to

- A. karta rejsu.
- B. karta żeglarska.
- C. karta pokładowa.
- D. karta zaokrętowania.

Zadanie 15.

Osobie z niepełnosprawnością **nie wolno** wyznaczyć miejsca w samolocie znajdującego się

- A. przy oknie.
- B. w klasie biznes.
- C. daleko od toalety.
- D. przy wyjściu ewakuacyjnym.

Zadanie 16.

Które państwo **nie ma** dostępu do morza?

- A. Serbia.
- B. Estonia.
- C. Ukraina.
- D. Bośnia i Hercegowina.

Zadanie 17.

W celu zbadania oczekiwań pasażerów wobec usług transportowych prowadzone są


- A. analizy SWOT.
- B. analizy strategiczne.
- C. badania opiniotwórcze.
- D. badania marketingowe.

Zadanie 18.

Na rysunku przedstawiono bilet na przejazd środkami komunikacji

- A. publicznej podmiejskiej, poza granicami miasta.
- B. publicznej miejskiej w granicach miasta.
- C. prywatnej podmiejskiej.
- D. prywatnej miejskiej.

**Zadanie 19.**

Symbol  w sieciowym rozkładzie jazdy pociągów oznacza

- A. pociąg nocny.
- B. wagon sypialny.
- C. wagon z miejscami do leżenia.
- D. możliwość noclegu na dworcu kolejowym.

Zadanie 20.

Przedstawiony na rysunku znak informacyjny oznacza

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

**Zadanie 21.****ROZKŁAD JAZDY LINIA NR 1B****GORZÓW - RÓŻANKI SZKLARNIA - RÓŻANKI - WOJCIESZYCE**

Kierunek Wojcieszycy	dni robocze					soboty			niedziele i święta	
Gorzów Wlkp. dworzec	05:25	08:20	14:10	16:20	20:00	06:25	12:00	20:00	09:00	14:50
Gorzów AWF	05:27	08:22	14:12	16:22	20:02	06:27	12:02	20:02	09:02	14:52
Gorzów, Jagiełły	05:29	08:24	14:14	16:24	20:04	06:29	12:04	20:04	09:04	14:54
Gorzów, Walczaka, WIDOK	05:31	08:26	14:16	16:26	20:06	06:31	12:06	20:06	09:06	14:56
Gorzów, Walczaka, STILON	05:33	08:28	14:18	16:28	20:08	06:33	12:08	20:08	09:08	14:58
Gorzów, Walczaka, SILWANA	05:37	08:32	14:22	16:32	20:12	06:37	12:12	20:12	09:12	15:02
Gorzów, USTRONIE	05:39	08:34	14:24	16:34	20:14	06:39	12:14	20:14	09:14	15:04
Gorzów Prefadom (PUP)	05:42	08:37	14:27	16:37	20:17	06:42	12:17	20:17	09:17	15:07
Różanki Szklarnia	05:46	08:41	14:31	16:41	20:21	06:46	12:21	20:21	09:21	15:11
Różanki	05:50	08:45	14:35	16:45	20:25	06:50	12:25	20:25	09:25	15:15
Wojcieszycy	05:55	08:50	14:40	16:50	20:30	06:55	12:30	20:30	09:30	15:20

Na podstawie przedstawionego rozkładu jazdy autobusów linii nr 1B określ, o której godzinie w soboty z przystanku Gorzów-Jagiełły jest ostatni kurs do Wojcieszyc.

- A. O godzinie 20:04
- B. O godzinie 20:02
- C. O godzinie 20:21
- D. O godzinie 20:12

Zadanie 22.

W sytuacji, gdy przewozi się uczestników kolejnych turnusów wczasów i jedna grupa osób powraca po zakończonym turnusie, a na jej miejsce pojazd przywozi kolejną grupę wczasowiczów do tego samego punktu, odbywa się przewóz

- A. regularny.
- B. specjalny.
- C. kabotażowy.
- D. wahadłowy.

Zadanie 23.

Całkowity czas prowadzenia autokaru turystycznego przez kierowcę w ciągu dwóch kolejnych tygodni **nie może** przekroczyć

- A. 70 godzin.
- B. 75 godzin.
- C. 90 godzin.
- D. 95 godzin.

Zadanie 24.

Na rysunku przedstawiono dworzec

- A. autobusowy.
- B. kolejowy.
- C. promowy.
- D. lotniczy.



Zadanie 25.

Przewóz wykonywany pojazdem samochodowym zarejestrowanym za granicą lub przez przedsiębiorcę zagranicznego między miejscami położonymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nazywany jest przewozem

- A. nieregularnym.
- B. kabotażowym.
- C. wahadłowym.
- D. regularnym.

Zadanie 26.

Którym z przedstawionych na rysunku piktogramów oznacza się kasy biletowe?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 27.

Na którym rysunku przedstawiono wagon restauracyjny?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 28.

KURS 2008 to system informatyczny stosowany w procesie sprzedaży i rezerwacji biletów przez

- A. spółki Polskich Kolei Państwowych i Przewozy Regionalne.
- B. przedsiębiorstwa Państwowej Komunikacji Samochodowej.
- C. przewoźnika Polskie Linie Lotnicze LOT.
- D. spółki Polskiej Żeglugi Bałtyckiej.

Zadanie 29.

Dwie klasy podróży są oferowane przez

- A. PKP Intercity.
- B. Linie Lotnicze Wizzair.
- C. Regularne Przewozy Autokarowe Sindbad.
- D. Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej Przemysł.

Zadanie 30.

Time	Destination	Plat	Due
Continued.....			
16:22	Aberdeen via	4	On time
16:23	Catterick Garrison	Bus	On time
16:27	London Kings Cross	1	On time
16:27	Bishop Auckland	4A	On time
16:29	Saltburn via	3	Arrived
16:43	Catterick Garrison	Bus	On time
16:48	Manchester Airport	1	On time
16:53	Saltburn via	4	On time

Page 2 of 2 15:47:08

Na podstawie informacji zamieszczonych na tablicy odjazdów określ, z którego peronu odjeżdża pociąg do portu lotniczego Manchester.

- A. Z peronu 4A
- B. Z peronu 4
- C. Z peronu 3
- D. Z peronu 1

Zadanie 31.

Na dworcu autobusowym znajduje się 5 stanowisk odjazdu. Odjazd autobusu ze stanowiska może odbyć się nie częściej, niż co 15 minut. Pierwszy odjazd może nastąpić o godzinie 06:00, a ostatni o 20:00. Dobowa przepustowość tego dworca wynosi

- A. 56 autobusów.
- B. 280 autobusów.
- C. 285 autobusów.
- D. 540 autobusów.

Zadanie 32.

Ile zł zapłaci za przejazd pociągiem z Krakowa do Warszawy student, któremu przysługuje zniżka w wysokości 51%, jeżeli bilet pełnopłatny kosztuje 40,00 zł?

- A. 20,40 zł
- B. 19,60 zł
- C. 18,20 zł
- D. 17,90 zł

Zadanie 33.

Co oznacza obecnie skrót TLK?

- A. Tarnowskie Linie Kolejowe.
- B. Turystyczne Linie Kolejowe.
- C. Twoje Linie Kolejowe.
- D. Tanie Linie Kolejowe.

Zadanie 34.

Na którym z rysunków jest przedstawiony autobus szynowy?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 35.

Które z przedstawionych urządzeń jest stosowane do kontroli i prześwietlania bagaży pasażerów?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 36.

LHR to kod lotniska znajdującego się

- A. w Paryżu.
- B. w Londynie.
- C. w Warszawie.
- D. w Waszyngtonie.

Zadanie 37.

Którą klasę pasażerską w transporcie lotniczym oznacza się literą Y?

- A. Pierwszą.
- B. Drugą.
- C. Business.
- D. Ekonomiczną.

Zadanie 38.

Okres ważności paszportu dla pełnoletniego obywatela Polski wynosi

- A. 5 lat.
- B. 7 lat.
- C. 10 lat.
- D. 15 lat.

Zadanie 39.

Na rysunku przedstawiono znak informacyjny, który oznacza miejsce dla osób

- A. niepełnosprawnych.
- B. uprzywilejowanych.
- C. z dzieckiem.
- D. chorych.

**Zadanie 40.**

	<i>miejsowość, data</i>
<i>imię, nazwisko konsumenta</i>	
<i>adres konsumenta</i>	
	<i>nazwa PRZEWOZNIKA i adres</i>

Działając na podstawie art. 17 ust. 2 w zw. z art. 22 ust. 2 Konwencji Montrealskiej, niniejszym składam reklamację w związku z zagubionym bagażem w trakcie lotu z do (*wpisać miejsce wylotu i przylotu*), który odbył się w dniu (*wpisać datę*), numer lotu (*wpisać numer lotu*), którego operatorem były linie lotnicze

W walizce, która została zagubiona znajdowały się następujące przedmioty:

.....

.....

.....

Łączna wartość przedmiotów, które znajdowały się w zagubionym bagażu to kwota PLN (słownie:).

Mając powyższe na uwadze, zwracam się z prośbą o zwrot ww. kwoty na konto bankowe (numer i nazwa banku, IBAN i numer SWIFT).

.....
własnoręczny podpis konsumenta

ZAŁĄCZNIKI (*wymień właściwe*):

.....

.....

Przedstawiony przykład dokumentu to

- A. kopia biletu lotniczego.
- B. kupon nadania bagażu.
- C. reklamacja usługi turystycznej.
- D. reklamacja zagubionego bagażu.