

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-15.01**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

Układ graficzny © CKE 2015

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE  
Rok 2015  
CZĘŚĆ PISEMNA**

**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

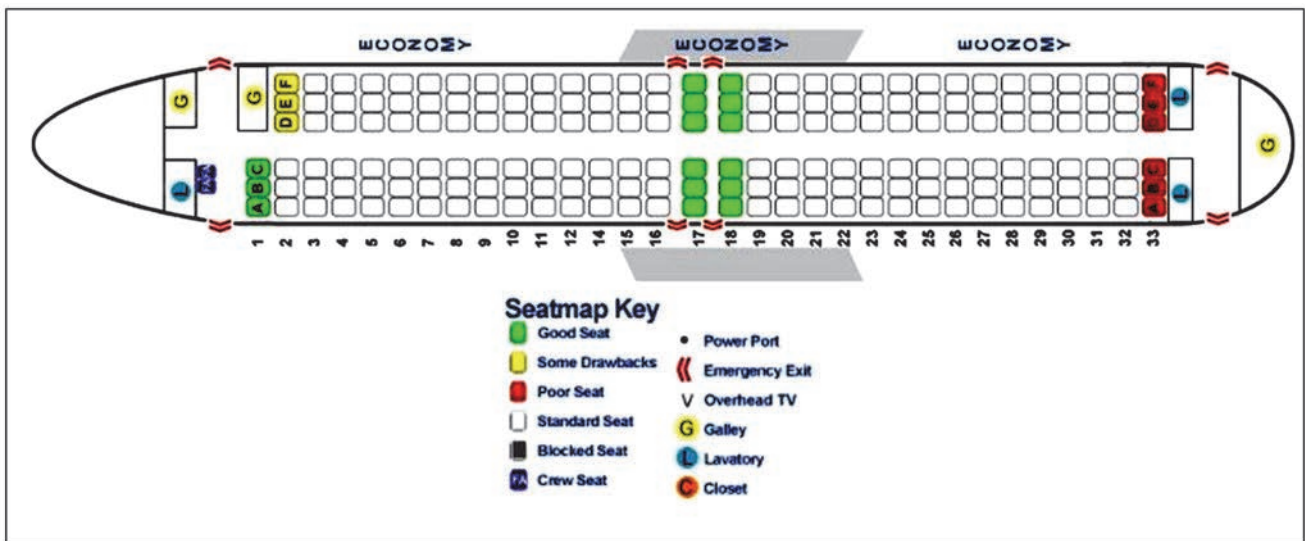
### Zadanie 1.

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

<small>Rozkład jazdy / Timetable / Fahrplan / Расписание                      Odjazdy / Departures / Abfahrt / Отправление</small> 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 69575 2	Wrocław Muchobór 15:11, Wrocław Nowy Dwór 15:14, Wrocław Żerniki 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, Zebrydowa 16:41 Węgliniec	16:50
B.	15:43	V 10	KD	Os 69577 2	Wrocław Muchobór 15:51, Wrocław Nowy Dwór 15:54, Wrocław Żerniki 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, Zebrydowa 17:26, Zagajnik 17:31, Węgliniec 17:36, Gieraltów 18:06.....Lubań Śląski	18:17
C.	16:09	V 10	KD	Os 69511	Wrocław Muchobór 16:17, Wrocław Nowy Dwór 16:20, Wrocław Żerniki 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	17:09
D.	16:43	IV 8	KD	Os 69581 2	Wrocław Muchobór 16:51, Wrocław Nowy Dwór 16:54, Wrocław Żerniki 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 18:08, Zebrydowa 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

<b>BRITISH AIRWAYS</b>			<b>BRITISH AIRWAYS</b>	
ORTIZ/CARLOS BA 478 19MAY BARCELONA BCN			NAME OF PASSENGER ORTIZ/CARLOS AAD159585/ESP FROM LONDON LHR TO BARCELONA BCN	
SEAT <b>13D</b>	GATE CLOSES <b>0650</b>		FLIGHT NO. CLASS/DATE TIME BA 478 M 19MAY 0710	
EURO TRAVELLER AAD159585/ESP			GATE GATE CLOSES SEAT SMOKE 0650 <b>13D</b> <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>BOARDING PASS</b> 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.		PGS. CK.WT.UNCK SEQ NO 0 0 0 039
				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.

