

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróźnych w portach i terminalach**

Oznaczenie kwalifikacji: **A.33**

Wersja arkusza: **X**

A.33-X-15.08

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2015

CZĘŚĆ 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 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”:

<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.

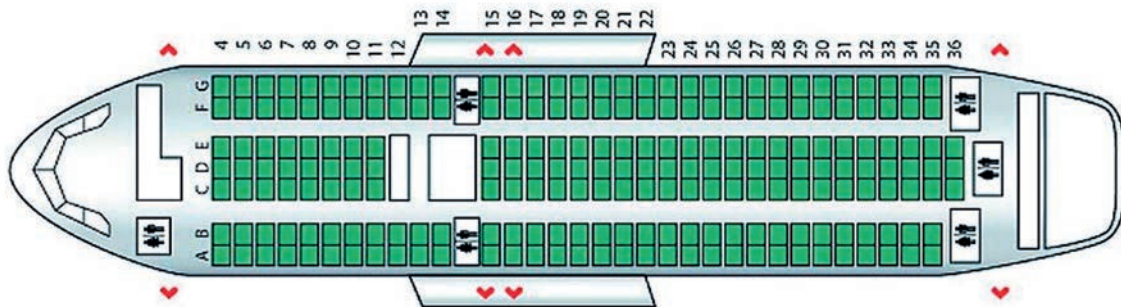
Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Zadanie 1.

Podczas odprawy biletowo-bagażowej klient poprosił o przydzielenie miejsca w samolocie przy oknie, jak najdalej od wyjść ewakuacyjnych. Zgodnie z rozkładem miejsc w samolocie, pasażerowi można przydzielić miejsce



- A. 4A
- B. 35B
- C. 15C
- D. 24G

Zadanie 2.

Do podróżnego chcącego skorzystać z całej oferty biura podróży na konkretny sezon i dokonać rezerwacji z dużym, wielomiesięcznym wyprzedzeniem, po cenie niższej, niż katalogowa, skierowana jest oferta

- A. first minute.
- B. last minute.
- C. all inclusive.
- D. super last second.

Zadanie 3.

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

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



Zadanie 4.

Na mapie w skali 1 : 3 500 000 odległość z Poznania do Warszawy wynosi 7 cm. Ile to jest km w rzeczywistości?

- A. 5 km
- B. 50 km
- C. 245 km
- D. 2450 km

Zadanie 5.

System mający na celu przetransportowanie oraz sortowanie bagaży podróżnych w porcie lotniczym to

- A. Explosive Detection System.
- B. Baggage Handling System.
- C. Global Positioning System.
- D. Baggage Drop-Off System.

Zadanie 6.

Skrótem komputerowego systemu informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym, związanego z dostarczaniem informacji oraz wystawianiem biletów jest

- A. CRS
- B. GDS
- C. SZSRK
- D. KSIRTK

Zadanie 7.

Cena biletu normalnego w pociągu osobowym drugiej klasy wynosi 30,00 zł. Jaka będzie łączna kwota do zapłaty za przejazd 20-letniej studentki, rocznego dziecka oraz 14-letniego ucznia gimnazjum?

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.	Studenci do ukończenia 26 roku życia	51	51	51	0
3.	Uczniowie szkół podstawowych, gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych do ukończenia 24 roku życia	37	37	37	0
4.	Emeryci i renciści	37	37	37	0

- A. 26,40 zł
- B. 33,60 zł
- C. 60,00 zł
- D. 67,50 zł

Zadanie 8.

Czynności związane z obsługą pasażera na lotnisku przy odlocie obejmują kolejno:

- A. boarding, check-in, zakup biletu.
- B. check-in, kontrolę bezpieczeństwa, boarding.
- C. kontrolę graniczną, odbiór bagażu, przejazd do miasta.
- D. nadanie bagażu kabinowego, kontrolę bezpieczeństwa, check-in.

Zadanie 9.

Organem regulacyjnym, właściwym w sprawach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym, jest

- A. Straż Ochrony Kolei.
- B. Minister Infrastruktury i Rozwoju.
- C. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego.
- D. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zadanie 10.

Zgodnie z *Ustawą o transporcie drogowym*

- A. należności za przejazd są pobierane przez kierowców zgodnie z ich indywidualnymi wyliczeniami.
- B. wsiadanie i wysiadanie pasażerów odbywać się może poza przystankami określonymi w rozkładzie jazdy.
- C. w kasach dworcowych oraz w autobusie znajduje się do wglądu pasażerów regulamin określający warunki obsługi podróży.
- D. rozkład jazdy nie musi być podawany przez ogłoszenia na wszystkich wymienionych w rozkładzie jazdy przystankach lub dworcach autobusowych.

Zadanie 11.

Angielskim skrótem Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego jest

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

Zadanie 12.

Pasażer posiadający bilet na podróż morską o wartości 120 zł, zawiadomił przewoźnika o swojej rezygnacji z podróży dwa tygodnie przed jej rozpoczęciem. Przewoźnikowi przed rozpoczęciem rejsu nie udało się sprzedać biletu innemu pasażerowi. Zgodnie z Ustawą *Kodeks morski* przewoźnik może zatrzymać część opłaty wynoszącą **nie więcej niż**

USTAWA
z dnia 18 września 2001 r.
Kodeks morski

Art. 175. § 1. Pasażer może żądać zwrotu opłaty za przewóz, jeżeli zawiadomił przewoźnika przynajmniej na siedem dni przed zapowiadzianym terminem rozpoczęcia podróży, że odstępuje od umowy. Przewoźnik może zatrzymać część opłaty nieprzekraczającą 1/4, jeżeli przed rozpoczęciem podróży nie zdołał sprzedać biletu innemu pasażerowi.

- A. 120 zł
- B. 90 zł
- C. 60 zł
- D. 30 zł

Zadanie 13.

Pociąg Intercity przyjechał na stację docelową podróży pasażera z 1,5-godzinnym opóźnieniem w stosunku do planowanego przyjazdu. Na mocy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1371/2007 pasażer ten ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa kolejowego odszkodowania za opóźnienie w kwocie stanowiącej równowartość

- A. 100% ceny biletu.
- B. 50% ceny biletu.
- C. 35% ceny biletu.
- D. 25% ceny biletu.

Zadanie 14.

Kto odpowiada za bagaż rejestrowany od momentu nadania do momentu jego odbioru przez pasażera na docelowym lotnisku?

- A. Straż Graniczna.
- B. Przewoźnik lotniczy.
- C. Agent obsługi naziemnej w porcie nadania.
- D. Agent obsługi naziemnej w porcie odbioru.

Zadanie 15.

W bagażu kabinowym do samolotu można wnieść

- A. fajerwerki.
- B. wiertarkę i wiertła.
- C. aparat fotograficzny i plastikowy statyw.
- D. dezodorant w pojemniku 250 ml i pastę do zębów w pojemniku 150 ml.

Zadanie 16.

Rejs pasażera statkiem morskim zgodnie z umową przewozu miał trwać 3 godziny 45 minut. Statek dopłynął do miejsca docelowego z opóźnieniem z winy przewoźnika wynoszącym 2 godziny i 10 minut. Zgodnie z *Rozporządzeniem PE i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową* pasażer może domagać się odszkodowania wynoszącego

- A. 50% ceny biletu.
- B. 75% ceny biletu.
- C. 95% ceny biletu.
- D. 100% ceny biletu.

Zadanie 17.

12 czerwca pasażer złożył skargę do przewoźnika dotyczącą naruszenia praw pasażera do informacji w czasie odbywania rejsu statkiem. Rejs miał miejsce 5 kwietnia. Skarga ta jednak nie została przyjęta, ponieważ pasażer skargę swoją powinien wnieść w terminie do

**Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia
24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną
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.

- A. 4 maja.
- B. 5 czerwca.
- C. 5 lipca.
- D. 12 sierpnia.

Zadanie 18.

Jaka odpłatność zostanie naliczona pasażerowi, którego bagaż rejestrowany obejmuje walizkę ważącą 20,5 kg, a bagaż kabinowy torbę o masie 2,5 kg? Walizka ma wymiary 60 x 40 x 20 cm, natomiast torba – 45 x 35 x 25 cm. Pasażer dokonuje odprawy na lotnisku w szczycie sezonu.

Ogólne warunki przewozu bagażu

1. Drzwi luku bagażowego umożliwiają przyjęcie bagażu o następujących wymiarach maksymalnych: szerokość: 1,499 m, wysokość: 1,194 m, długość: 1,715 m.
2. Waga pojedynczej sztuki bagażu rejestrowanego nie może przekraczać 32 kg.
3. Mały bagaż podręczny ma wymiary nieprzekraczające 42 x 32 x 25 cm.
4. Duży bagaż podręczny: jeśli wymiary bagażu podręcznego są większe niż wymiary małego bagażu podręcznego, ale nie przekraczają 56 x 45 x 25 cm, można zabrać go na pokład za określoną opłatą. Bagaż musi zmieścić się w schowku nad siedzeniami. Pasażer musi być w stanie umieścić go tam samodzielnie.

Wysokość opłat za bagaż

Opłata	Odprawa online, telefoniczna, self check-in		Odprawa na lotnisku
Sezon	Poza sezonem	Szczyt sezonu	Cały rok
Bagaż rejestrowany	147 zł	186 zł	273 zł
Duży bagaż podręczny	76 zł		168 zł

- A. 186 zł
- B. 262 zł
- C. 273 zł
- D. 441 zł

Zadanie 19.

Ustal wysokość odszkodowania przysługującego pasażerowi za odwołanie lotu z Warszawy do Lizbony, wiedząc, że odległość między tymi miastami wynosi około 2 760 km

Prawo do odszkodowania w przypadku odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera albo odwołania lotu

Wyciąg z Rozporządzenia (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

Artykuł 7

Prawo do odszkodowania

1. W przypadku odwołania do niniejszego artykułu, pasażerowie otrzymują odszkodowanie w wysokości:
 - a) 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów;
 - b) 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1 500 do 3 500 kilometrów;
 - c) 600 EUR dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b).Przy określaniu odległości, podstawą jest ostatni cel lotu, do którego przybycie pasażera nastąpi po czasie planowego przylotu na skutek opóźnienia spowodowanego odmową przyjęcia na pokład lub odwołaniem lotu.

- A. 250 EUR
- B. 400 EUR
- C. 600 EUR
- D. 1 500 EUR

Zadanie 20.

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 Czechach.

Zadanie 21.

Znak informacyjny D-22 „punkt opatrunkowy” został przedstawiony na rysunku:



A.



B.



C.



D.

Zadanie 22.

Piktogram pokazany na rysunku oznacza

- A. poczekalnię.
- B. przechowalnię bagażu.
- C. kontrolę bezpieczeństwa bagażu.
- D. punkt nadania bagażu rejestrowanego.



Zadanie 23.

Podróżni, którzy opuszczają obszar Unii Europejskiej, są zobowiązani do zadeklarowania wywożonych lub wwożonych środków pieniężnych, jeżeli ich wartość jest równa lub wyższa niż

- A. 10 000 EUR
- B. 5 000 EUR
- C. 1 000 EUR
- D. 450 EUR

Zadanie 24.

Na przywieszce bagażowej przedstawionej na rysunku numerem 1 oznaczono

- A. skrót od nazwiska pasażera.
- B. kod lotniska nadania bagażu.
- C. kod lotniska docelowego bagażu.
- D. kod lotniska tranzytowego bagażu.



Zadanie 25.

Który z zestawów informacji zawiera dane do wpisania w karcie pokładowej wypełnianej na podstawie rezerwacji zamieszczonej na rysunku?

- A. Name: Kowalski, To: Warszawa
- B. Name: Kowalski, Seat No: 16F
- C. Seat No: 16F, VIA: Paryż
- D. Seat No: ADT, To: Paryż

PODSUMOWANIE REZERWACJI	
▼ Pasażerowie	
Pan Tomasz Kowalski (ADT)	
✈️ Warszawa (Modlin) → Paryż (Beauvais)	
pon., 12 maj 2014 08:25 - 10:50	
▼ 1 Dorosły, 350,00 PLN	
1 x Dorosły Opłata za transport 350,00 PLN	
▼ Usługi 118,00 PLN	
1 x 1 Sztuka Bagażu (15 kg)	71,00 PLN
1 x Miejsce 16F	47,00 PLN
▼ Dodatki 93,18 PLN	
Ubezpieczenie podróżne Plus 93,18 PLN	
<input checked="" type="radio"/> Płatność z rabatem kartą debetową: 561,18 PLN	
<input type="radio"/> Płatność kartą kredytową: 572,40 PLN	
ŁĄCZNIE	561,18 PLN

Zadanie 26.

Po stwierdzeniu zagubienia lub zniszczenia bagażu należy wypełnić na lotnisku

- A. kwit TKT
- B. dokument FC
- C. formularz PIR
- D. zgłoszenie IATA

Zadanie 27.

Dokumentem kredytowym, który umożliwia realizację świadczeń zamówionych przez biuro podróży u kontrahenta zagranicznego, jest

- A. weksel.
- B. faktura.
- C. voucher.
- D. zamówienie.

Zadanie 28.

Zgodnie z przedstawioną informacją o podróży z Warszawy do Bolonii pasażer odbędzie pierwszą część podróży lotem o numerze rejsu

Warsaw to Bologna	
Flight 1 05.05.2016	<p>✈ Departure: 07:45 Warsaw, Poland - Frederic Chopin</p> <p>✈ Arrival: 09:45 Frankfurt, Germany - Frankfurt International, terminal 1</p> <p>Airline: LOT Polish Airlines LO381 e ✈ Aircraft: Embraer 195</p> <p>Fare type: ECONOMY FLEX /Economy</p>
Change of plane required. Time between flights : 2:45.	
Flight 2 05.05.2016	<p>✈ Departure: 12:30 Frankfurt, Germany - Frankfurt International, terminal 1</p> <p>✈ Arrival: 13:50 Bologna, Italy - Guglielmo Marconi</p> <p>Airline: LOT Polish Airlines LO4917 e ✈ Aircraft: Airbus Industrie A319</p> <p>Operated by Lufthansa</p> <p>Fare type: ECONOMY FLEX /Economy</p>

- A. E195, odlatując z Warszawy o godzinie 9:45
- B. A319, odlatując z Warszawy o godzinie 7:45
- C. LO381, przylatując do Frankfurtu o godzinie 9:45
- D. LO4917, przylatując do Frankfurtu o godzinie 12:30

Zadanie 29.

Paszport wydany małoletniemu, który nie ukończył 13 lat, jest ważny od daty jego wydania przez

- A. 10 lat.
- B. 5 lat.
- C. 12 miesięcy.
- D. 6 miesięcy.

Zadanie 30.

Dokumentem upoważniającym do wejścia na pokład samolotu jest

- A. paszport.
- B. voucher.
- C. karta pokładowa.
- D. formularz rezerwacji.

Zadanie 31.

Zgodnie z informacją przewoźnika, pasażer odlatujący z Warszawy do Hamburga o godz. 10:00 powinien zgłosić się do odprawy biletowo-bagażowej najpóźniej o godzinie

Ogólne warunki przewozu pasażerów i bagażu (fragment)

1. Odprawa biletowo-bagażowa otwarta jest na 2 godziny przed odlotem samolotu (4 godziny dla rejsów do/z USA).
2. Ostatni pasażer obsługiwany jest najpóźniej na 1 godzinę przed planowaną godziną startu.
3. Zasada obowiązuje dla wszystkich rejsów, ze wszystkich portów na świecie.

- A. 09:00
- B. 10:00
- C. 11:00
- D. 12:00

Zadanie 32.

Zgodnie z *Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* odpowiedź na reklamację dotyczącą nienależytego wykonania umowy przewozu powinna być udzielona niezwłocznie, **nie później niż** w terminie

- A. 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.
- B. 60 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.
- C. 90 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.
- D. 120 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.

Zadanie 33.

Kontrola bezpieczeństwa pasażerów w porcie lotniczym przeprowadzana po odprawie biletowo-bagażowej prowadzona jest m.in. z wykorzystaniem

- A. tylko kontroli manualnej.
- B. kontroli manualnej lub kontroli przy zastosowaniu odcisków palców.
- C. kontroli manualnej lub kontroli przy zastosowaniu bramki magnetycznej.
- D. kontroli przy zastosowaniu bramki magnetycznej lub kontroli odcisków palców.

Zadanie 34.

Osoby niepełnosprawne podczas podróży lotniczej mają prawo do

- A. bezpłatnego biletu na lot samolotem.
- B. nieograniczonej możliwości wyboru miejsc siedzenia.
- C. odpłatnej pomocy od momentu znalezienia się na lotnisku do zajęcia miejsca w samolocie.
- D. bezpłatnej pomocy od momentu znalezienia się na lotnisku do zajęcia miejsca w samolocie.

Zadanie 35.

Bagaż przewożony w lukach bagażowych samolotu to bagaż

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

Zadanie 36.

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 37.

Przedstawione na rysunku urządzenie wykorzystywane na lotniskach służy do

- A. drukowania biletów lotniczych.
- B. prześwietlania bagażu pasażerów.
- C. dokonywania odprawy biletowo-bagażowej.
- D. niszczenia przedmiotów zabronionych znalezionych w bagażach.



Zadanie 38.

W skład zespołu ochrony lotniska **nie musi wchodzić** przedstawiciel

- A. policji.
- B. straży pożarnej.
- C. zarządzającego lotniskiem.
- D. Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

Zadanie 39.

Termin *free airport shuttle bus* oznacza

- A. autobus do bezpłatnego transportu pasażerów na lotnisko lub z lotniska albo między terminalami.
- B. autobus do odpłatnego transportu pasażerów w komunikacji miejskiej zapewniającej transport na lotnisko lub z lotniska.
- C. autobus specjalny do transportu pasażerów niepełnosprawnych na lotnisko lub z lotniska.
- D. autobus do transportu pasażerów, którzy wykupili transport na lotnisko lub z lotniska w biurze podróży.

Zadanie 40.

Zwrot *adventure cruising* oznacza

- A. rejsy morskie przygodowe.
- B. turystykę wędrowną.
- C. żeglarstwo morskie.
- D. zabawę na promie.