

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

**A.33-X-16.01**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**  
**Rok 2016**  
**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”:

<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

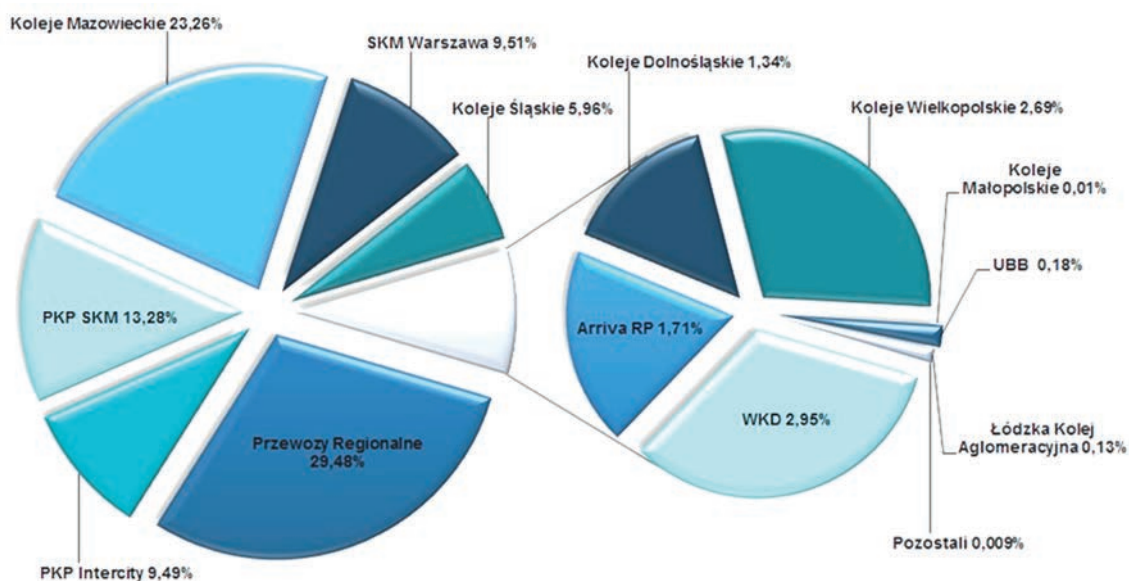
### Zadanie 1.

Gdy opóźnienie lotu wyniosło ponad 5 godzin, pasażer ma prawo odstąpić od umowy. W takim przypadku przewoźnik jest zobowiązany zwrócić pasażerowi w formie pieniężnej pełen koszt biletu w terminie

- A. 7 dni.
- B. 14 dni.
- C. 21 dni.
- D. 30 dni.

### Zadanie 2.

Udział przewoźników wg liczby przewiezionych pasażerów styczeń-grudzień 2014 roku.



Zgodnie z przedstawionym wykresem najwięcej pasażerów w transporcie kolejowym w 2014 roku zostało przewiezionych przez

- A. Koleje Mazowieckie.
- B. Przewozy Regionalne.
- C. Koleje Wielkopolskie.
- D. Warszawską Kolej Dojazdową (WKD).

### Zadanie 3.

Przedstawiony znak oznacza parking

- A. tylko dla rowerów.
- B. tylko dla autokarów.
- C. dla osób przyjeżdżających do parku miejskiego.
- D. dla użytkowników środków transportu publicznego.



#### Zadanie 4.

W Rzeczypospolitej Polskiej organem uprawnionym do rozpatrywania skarg pasażerów wniesionych przeciwko przewoźnikowi lotniczemu, po uprzednim wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, jest

- A. Urząd Lotnictwa Cywilnego.
- B. Polska Agencja Żeglugi Powietrznej.
- C. Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.
- D. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

#### Zadanie 5.

Angielskim skrótem Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa Lotniczego jest

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

#### Zadanie 6.

Przedstawiony piktogram oznacza

- A. poczekalnię dla osób z większym bagażem.
- B. samoobsługowe skrytki bagażowe.
- C. sklep z artykułami podróżniczymi.
- D. punkt naprawy bagażu.



#### Zadanie 7.

**→ Rozkład lotów bezpośrednich**

Wyloty z Gdańska						Przyloty do Gdańska					
dni	z	do	wylot	przylot	samolot	dni	z	do	wylot	przylot	samolot
12345	GDN	WAW	07:00	07:45	A320	12345	WAW	GDN	08:30	09:15	A320
12345	GDN	WAW	09:00	09:45	A319	12345	WAW	GDN	07:30	08:15	A319
12345	GDN	WAW	19:30	20:15	A319	12345	WAW	GDN	18:00	18:45	A319
123456	GDN	WAW	08:00	08:45	A320	123457	WAW	GDN	20:15	21:00	A320
12345	GDN	WAW	13:00	13:45	A320	12345	WAW	GDN	14:30	15:15	A320
12345	GDN	WAW	17:30	18:15	A320	12345	WAW	GDN	19:00	19:45	A320
123456	GDN	KRK	07:00	08:00	A319	123456	KRK	GDN	08:45	09:45	A319
123457	GDN	KRK	18:00	19:00	A319	123457	KRK	GDN	19:45	20:45	A319
12345	GDN	WRO	08:30	10:00	AT7	12345	WRO	GDN	06:30	08:00	AT7
12345	GDN	WRO	18:30	20:00	AT7	12345	WRO	GDN	16:30	18:00	AT7
12345	GDN	POZ	07:00	08:00	AT7	12345	POZ	GDN	08:30	09:30	AT7
12345	GDN	POZ	18:00	19:00	AT7	12345	POZ	GDN	19:30	20:30	AT7
24	GDN	SZZ	18:00	19:00	AT4	24	SZZ	GDN	19:30	20:30	AT4
135	GDN	SZZ	10:30	11:30	AT4	135	SZZ	GDN	12:00	13:00	AT4
24	GDN	SZZ	07:00	08:00	AT4	24	SZZ	GDN	08:30	09:30	AT4
12345	GDN	KTW	10:30	11:45	AT7	12345	KTW	GDN	14:45	16:00	AT7
135	GDN	LCJ	07:00	08:00	AT4	135	LCJ	GDN	08:30	09:30	AT4
24	GDN	LCJ	10:30	11:30	AT4	24	LCJ	GDN	12:00	13:00	AT4
135	GDN	LCJ	18:00	19:00	AT4	135	LCJ	GDN	19:30	20:30	AT4

Zgodnie z przedstawionym rozkładem lotów lot z Gdańska do Warszawy w soboty odbywa się

- A. jeden raz.
- B. trzy razy.
- C. pięć razy.
- D. siedem razy.

### Zadanie 8.

Pasażer podróżujący pociągiem InterCity, który dojechał do stacji docelowej z 65-minutowym opóźnieniem, ma prawo do odszkodowania w wysokości

- A. 25% ceny biletu.
- B. 30% ceny biletu.
- C. 50% ceny biletu.
- D. 70% ceny biletu.

### Zadanie 9.

Systemy informacji lotniczej działające w portach lotniczych to

- A. FIS i FIDS
- B. EDI i RFID
- C. WMS i ERP
- D. PIRS i GATE

### Zadanie 10.

Zgodnie z kartą pokładową przedstawioną na rysunku pasażer odbył podróż

- A. 20 października, odlatując o godz. 16:00.
- B. 20 października, odlatując o godz. 15:30.
- C. 20 listopada, odlatując o godz. 16:00.
- D. 20 listopada, odlatując o godz. 15:30.



### Zadanie 11.

Na przedstawionym rysunku pasażer przy bramce 1 znajduje się przy stanowisku

- A. check-in.
- B. kontroli manualnej.
- C. kontroli paszportowej.
- D. kontroli kart pokładowych.





## Zadanie 12.

Pasażer, który nie może chodzić i porusza się tylko za pomocą wózka inwalidzkiego oraz wymaga asysty przez cały czas od momentu przyjazdu do portu lotniczego do momentu zajęcia miejsca w samolocie, jest oznaczony w dokumentacji związanej z jego obsługą kodem niepełnosprawności

- A. BLND
- B. DEAF
- C. WCHC
- D. WCHR

## Zadanie 13.

Zgodnie z rozkładem jazdy autobusów przejazd z przystanku Starogard Al. Niepodległości do przystanku Miryce powinien trwać

- A. 4 minuty.
- B. 20 minut.
- C. 41 minut.
- D. 45 minut.

Przystanki	Starogard –Jabłowo – Skórcz -Smetowo		Smetowo - Skórcz – Jabłowo – Starogard	
	Czas jazdy	Godz. odjazdu ze Starogardu	Czas jazdy	Godz. odjazdu ze Smetowa
Starogard Dworzec PKP	0	Dni robocze: 04:55; 05:40;p 07:20; 09:00; 11:40; 14:05; 15:05; 16:10 18:05	65	Dni robocze: 05:55 ; 07:10; 08:50; 10:30 I 12:00; 13:00 15:15; 16:20 17:20 p 18:20 I - 19:35
Star.POLMOS	1		64	
Starogard Jagiel.	2		63	
Starogard Al. Niepodległości	4		61	
Ul. Pomorska 2	6		59	
Ul. Pomorska 1	8		57	
Starogard ul. Pełplińska	9	Soboty: 05:40 p; 09:00; 14:05;	56	Soboty: 07:10; 10:30 I; 12:00; 15:15;
Janowo	12		53	
Jabłowo	16		49	
Jablówko	18		47	
Bobowo 1	21		44	
Bobowo 2	22	Niedziele i Święta:	43	Niedziele i Święta:
Pączewo	27		38	
Wolental	30		35	
Skórcz Rynek	34		31	
Skórcz Centrum	36		29	
Skórcz PKP	38		27	
Skórcz osiedle	40		25	
Miryce	45		20	
Mirotki	48		17	
Stara Jania	51		14	
Leśna Jania	55	10		
Kopytkowo	59	6		
Smetowo	65	0		

### Zadanie 14.

„PKP Intercity” Spółka Akcyjna		BILET PRZEJAZD TAM		POC: TLK OF: 1	NORMAL. : 1 (0) ULG. : 0
30 maj		OD / VON / DE	6-WCZESNIEJ DO / NACH / A		30 maj
27.01	09:10	Lublin	->Wrocław Gł.		27.01 16:44 2
PRZEZ: Radom*Kielce*Katowice*Gliwice*Kedzierzyn Koźle					
LUBLIN 09:10 -> WROCLAW GL 16:44		Przewoźnik: PKP IC		CENA KN: 550	
POC. 26102 WAGON 10		00124. DO SIEDZENIA 45 OKNO		PREIS ***62,10	
Wagon z przedziałami				PLN 60TOWKA	
513502117952 AGENT		NIP 5262544258		PTU, 8% PLN ***4,60	
ZU Wschod Chelna		0009#050898001/005		AED 04093673	
IC015738537		117125 24.01.15 07:20			
IC 157385373					

Zgodnie z przedstawionym biletem pasażer

- kupił bilet normalny i podróżował w dniu 30 maja z Lublina do Wrocławia.
- wyjechał z Lublina o godz. 09:10, a przyjechał do Wrocławia o godz. 16:44.
- wyjechał z Radomia o godz. 09:10, a przyjechał do Kędzierzyna Koźle o godz. 16:44.
- korzystał z usług przewoźnika PKP IC i podróżował drugą klasą, siedząc w wagonie nr 10 z przedziałami, na miejscu obok korytarza.

### Zadanie 15.

Podróżny zarezerwował lot na trasie Warszawa – Dubaj (Zjednoczone Emiraty Arabskie). Różnica czasu pomiędzy tymi miastami wynosi 3 godziny.

Plan lotu pasażera przedstawiał się następująco:

Wylot: 09:40, 25 lut 2015 Warszawa, Okęcie	Przylot: 11:50, 25 lut 2015 Zurych, Kloten
Przesiadka: Zurych, Kloten	
Czas na przesiadkę: 55 minut	
Wylot: 12:45, 25 lut 2015 Zurych, Kloten	Przylot: 21:40, 25 lut 2015 Dubaj, Dubaj Intl Airport

Ile czasu trwała podróż wraz z przesiadką?

- 12 godzin 55 minut.
- 15 godzin.
- 12 godzin.
- 9 godzin.

### Zadanie 16.

Jakiej kontroli poddawani są pasażerowie w części terminala portu lotniczego przedstawionej na zdjęciu?

- A. Biletowo-bagażowej.
- B. Bezpieczeństwa.
- C. Paszportowej.
- D. Celnej.



### Zadanie 17.

W strefie zastrzeżonej terminala lotniczego **nie może** znajdować się

- A. kaplica.
- B. poczekalnia.
- C. kantor wymiany walut.
- D. miejsce spotkań pasażerów i odprowadzających.

### Zadanie 18.

#### **USŁUGA PRZEWOZOWA**

(...)

3. Usługi przewozowe sprzedaje się tylko na określoną datę podróży.

4. Pasażer uiszczając opłatę za usługę przewozową, potwierdza dokonany wybór jednocześnie akceptując Warunki Przewozu.

5. Osoba dokonująca rezerwacji zobowiązana jest do podania Przewoźnikowi imion i nazwisk, wieku (w tym dzieci i niemowląt), płci i obywatelstwa pasażerów w momencie dokonywania rezerwacji. Dane pasażera widniejące na dokumentach podróży muszą zawsze być identyczne z danymi wpisanymi w paszporcie pasażera lub innych dokumentach stwierdzających tożsamość. Przewoźnik odmówi przewozu osobie nie zarejestrowanej w komputerowym systemie sprzedaży i rezerwacji. Ostateczne dane osób podróżujących muszą być podane nie później niż 24 godziny przed rozpoczęciem rejsu.

Zgodnie z przedstawionym regulaminem usługi promowej pasażer dokonujący rezerwacji rejsu promowego **nie musi** podawać

- A. płci.
- B. wieku.
- C. obywatelstwa.
- D. adresu zamieszkania.

### Zadanie 19.

Pasażer jadący nocnym pociągiem może liczyć na najwyższy komfort podróży w przedziale

- A. sypialnym.
- B. sypialnym deluxe.
- C. z miejscami do leżenia (kuszetce).
- D. pierwszej klasy z miejscami siedzącymi.

### Zadanie 20.

Zgodnie z przedstawionym cennikiem biletów promowych emeryt podróżujący w dniu 08.09.2015 r. wraz z dzieckiem w wieku 4 lat w jedną stronę z Gdańska do Nynäshamm zapłacił łącznie za bilety

- A. 202 PLN
- B. 281 PLN
- C. 327 PLN
- D. 437 PLN

Dorośli cena za przejazd w jedną stronę pod warunkiem zakupu biletu w obie strony		182 PLN 396 SEK	
PASAŻER PIESZY		01.02.15-31.05.15 05.09.15-31.01.16	01.06.15-04.09.15
Dorośli cena za przejazd w jedną stronę pod warunkiem zakupu biletu w obie strony*		202 PLN 440 SEK	239 PLN 520 SEK
Dorośli cena za przejazd w jedną stronę		327 PLN 710 SEK	377 PLN 820 SEK
Uczniowie, studenci poniżej 26 lat, renciści, emeryci cena za przejazd w jedną stronę		281 PLN 610 SEK	327 PLN 710 SEK
Dzieci od 6 do 14 lat (wiek dziecka określony jest wg rocznika) cena za przejazd w jedną stronę		156 PLN 340 SEK	193 PLN 420 SEK
Dzieci od 0 do 5 lat (wiek dziecka określony jest wg rocznika)		bezpłatnie	bezpłatnie

### Zadanie 21.

Określenie używane w transporcie lotniczym, oznaczające podróż na trasie *tam i z powrotem*, jeżeli powrót ma miejsce z innego miejsca, niż przylot (np. pasażer leci na trasie Warszawa – Londyn, ale wraca na trasie Paryż – Warszawa), to

- A. OPEN-JAW
- B. RETURN
- C. OPEN
- D. APEX

### Zadanie 22.

W polu *carrier* na karcie pokładowej należy wpisać

- A. miejsce wydania karty pokładowej.
- B. liczbę bagaży rejestrowanych.
- C. kod przewoźnika lotniczego.
- D. miejsce przylotu.



### Zadanie 23.

Zwrot: *I don't know how to get to the train station* oznacza

- A. nie wiem, jak dostać się na stację kolejową.
- B. nie rozumiem, jakim mam jechać pociągiem.
- C. nie wiem, jak dostać się do portu promowego.
- D. nie wiem, którędy mam iść, aby dostać się na stadion.

### Zadanie 24.

Urządzenie przedstawione na rysunku służy do

- A. kontroli manualnej bagażu podręcznego.
- B. kontroli manualnej bagażu rejestrowanego.
- C. sprawdzenia oryginałów dokumentów podróżnych.
- D. prześwietlenia rentgenowskiego z projekcją obrazów zagrożeń.



### Zadanie 25.

Dwie osoby dorosłe wraz z 3-letnim dzieckiem i 16-letnim uczniem szkoły średniej wybrały się w podróż kolejową na trasie o długości 121 km. Jedna z osób dorosłych korzysta z ulgi dla rodzin pracowników kolei. Na podstawie opłat przewozowych i przysługujących ulg podanych w tabelach łączna należność za bilety dla wszystkich osób wyniesie

- A. 22,44 zł
- B. 25,56 zł
- C. 26,88 zł
- D. 33,12 zł

Uprawnienia do ulgi	Wymiar ulgi
Dzieci do lat 4	100%
Pracownik kolei, były pracownik kolei lub rodziny pracowników kolei	50%
Dzieci i młodzież w okresie od rozpoczęcia obowiązkowej nauki do ukończenia gimnazjum, szkoły ponadpodstawowej – publicznej lub niepublicznej o uprawnieniach szkoły publicznej, nie dłużej niż do ukończenia 24 roku życia	37%

Odległość w km	Cena biletu brutto w zł
do 30	5,40
31 - 39	5,90
40 - 49	6,70
50 - 61	7,60
62 - 75	8,90
76 - 88	9,30
89 - 101	10,50
102 - 112	11,60
113 - 123	12,00
124 - 130	12,90

### Zadanie 26.

Podczas kontroli bezpieczeństwa na lotnisku pasażerowi można pozwolić na zabranie w bagażu kabinowym

- A. żelu do ciała w opakowaniu o pojemności 130 ml
- B. dezodorantu w opakowaniu o pojemności 75 ml
- C. kremu w opakowaniu o pojemności 150 ml
- D. napoju w puszcze o pojemności 200 ml

### Zadanie 27.

Podstawowy akt prawny określający zasady postępowania w sytuacji kryzysowej na lotnisku to

- A. Krajowy Program Bezpieczeństwa Ruchu Lotniczego.
- B. Krajowy Program Ochrony Lotnictwa Cywilnego.
- C. Ustawa o Systemie Powiadamiania Ratunkowego.
- D. Ustawa o Zarządzaniu Kryzysowym.

### Zadanie 28.

Przedstawiony na rysunku piktogram oznacza

- A. bufet.
- B. miejsce ze stolikiem.
- C. kasę biletową z obsługą na siedząco.
- D. miejsce dla osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.



### Zadanie 29.

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

- A. 3 lata od daty wydania.
- B. 12 miesięcy od daty wydania.
- C. 5 lat od daty wydania dla osób powyżej 13 roku życia.
- D. 10 lat od daty wydania dla osób powyżej 13 roku życia.

### Zadanie 30.

Pasażerowi wystawiono kartę pokładową na bezpośredni lot z Monachium do Sydney. Na karcie pokładowej numer miejsca będzie zapisany w polu

- A. Seat No
- B. Carrier
- C. PCS
- D. WT

### Zadanie 31.

Część powierzchni lotniska wydzielona do postoju statków powietrznych, na której odbywa się wsiadanie i wysiadanie pasażerów, określa się w języku angielskim jako

- A. Apron.
- B. Taxiway.
- C. Speedway.
- D. Runway strip.

### Zadanie 32.

System informatyczny umożliwiający rezerwację miejsc i sprzedaż biletów kolejowych, wykorzystywany przez spółki PKP oraz Przewozy Regionalne, nosi nazwę

- A. BK
- B. FIDS
- C. PKP BK
- D. KURS-2008

### Zadanie 33.

Przewóz w kabinie samolotu psów przewodników razem z podróżującą osobą niepełnosprawną jest dozwolony

- A. za zgodą innych pasażerów i za dodatkową opłatą.
- B. bez zgody innych pasażerów za dodatkową opłatą.
- C. za zgodą innych pasażerów bez żadnych dodatkowych opłat.
- D. bez zgody innych pasażerów i bez żadnych dodatkowych opłat.

### Zadanie 34.

Podróżny ma przemieścić się z dworca kolejowego na lotnisko. Na planie miasta sporządzonym w skali 1:10 000 odległość ta wynosi 30 cm. Podróżny ma więc do pokonania

- A. 0,3 km
- B. 1,5 km
- C. 3,0 km
- D. 30 km

### Zadanie 35.

Osoba niepełnosprawna **nie może** zajmować miejsca w samolocie

- A. przy oknie.
- B. z tyłu samolotu.
- C. przy drzwiach ewakuacyjnych.
- D. daleko od stanowisk obsługi pokładowej.

### Zadanie 36

Zwrot: *Baggage reclaim area* oznacza miejsce

- A. odbioru bagażu rejestrowanego po przylocie samolotu.
- B. nadania bagażu rejestrowanego.
- C. reklamacji uszkodzenia bagażu.
- D. przechowywania bagażu.

### Zadanie 37.

Bagaż rejestrowany pasażera jest odprawiany podczas

- A. odprawy check-in.
- B. odprawy paszportowej.
- C. kontroli bezpieczeństwa.
- D. wchodzenia na pokład samolotu.

### Zadanie 38.

Time	Carrier	Flight	From	Remarks	Terminal
11:15	Lufthansa	LH2276	MUNICH	DELAYED	A
11:15	LOT	LO368	MUNICH	DELAYED	A
12:20	Lufthansa	LH3288	DUSSELDORF	CANCELLED	A
12:20	LOT	LO5404	DUSSELDORF	CANCELLED	A
12:25	Lufthansa	LO3388	MUNICH	CANCELLED	A
12:25	LOT	LH3326	MUNICH	CANCELLED	A
13:10	Lufthansa	LH3308	FRANKFURT	CANCELLED	A
13:10	LOT	LO5394	FRANKFURT	CANCELLED	A
13:55	LOT	LO3843	WARSAW	DELAYED	A
15:35	Wizz Air	W6558	EINDHOVEN	CANCELLED	A

Na przedstawionym na zdjęciu wyświetlaczu godzina 13:55 oznacza rozkładowy czas

- A. odlotu do Warszawy lotu, który jest odwołany.
- B. przylotu z Warszawy lotu, który jest opóźniony.
- C. odlotu do Warszawy lotu, który jest opóźniony.
- D. przylotu z Warszawy lotu, który jest odwołany.

### Zadanie 39.

Zgodnie z Ustawą Prawo Przewozowe umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu. Na bilecie tym **nie muszą być** zawarte informacje dotyczące

- A. nazwy przewoźnika.
- B. relacji lub strefy przejazdu.
- C. danych osobowych pasażera.
- D. wysokości należności za przejazd.

### Zadanie 40.

Zdarzenie związane z eksploatacją statku powietrznego, inne niż wypadek lotniczy, które ma wpływ lub mogłoby mieć wpływ na jego bezpieczeństwo, nazywa się

- A. awarią lotniczą.
- B. kolizją lotniczą.
- C. incydem lotniczym.
- D. uszkodzeniem statku powietrznego.



