

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

A.33-X-17.06
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2017
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.

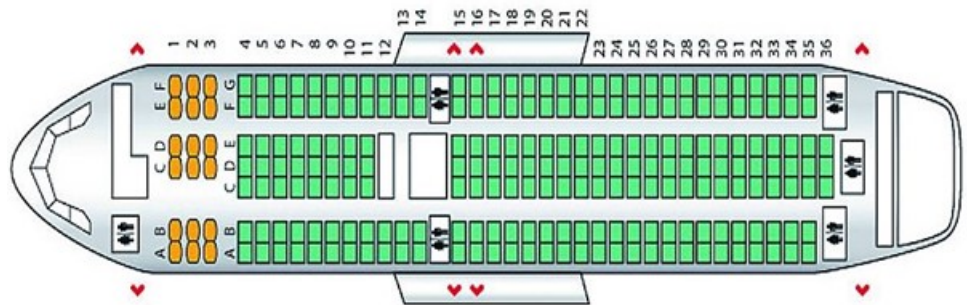
Powodzenia!

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

Zadanie 1.

Pasażer rezerwując lot samolotem, zażyczył sobie miejsce w środkowej części przed skrzydłami, w rzędzie przy przejściu. Które miejsce można mu przydzielić, aby spełnić jego oczekiwania?

- A. 6 G
- B. 8 C
- C. 14 F
- D. 16 A



Klasa business – kolor żółty
Klasa ekonomiczna – kolor zielony
♥ – wyjście awaryjne

Zadanie 2.

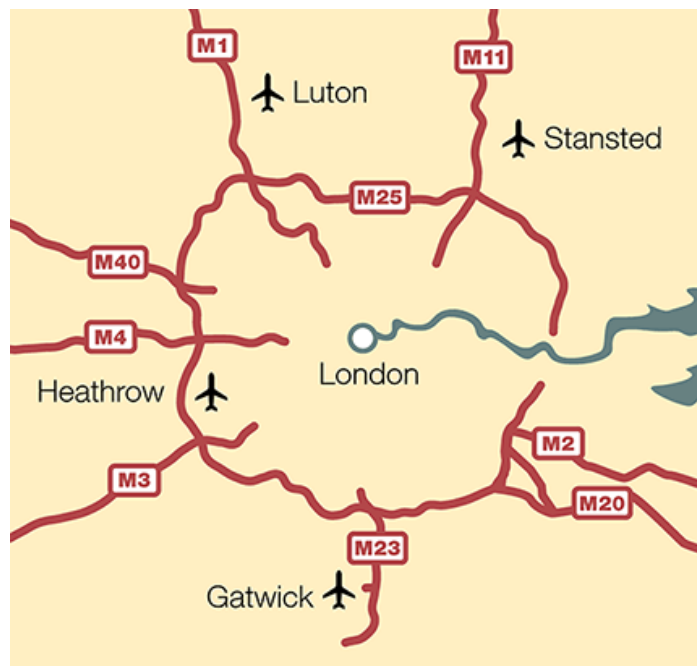
Podróżny musi jechać z lotniska Luton do lotniska Stansted. Na mapie sporządzonej w skali 1: 250 000 odległość ta wynosi 10 cm. Ile kilometrów w rzeczywistości musi przejechać podróżny?

- A. 25,0 km
- B. 4,0 km
- C. 2,5 km
- D. 0,4 km

Zadanie 3.

Które lotnisko położone jest na północny zachód od centrum Londynu?

- A. Heathrow
- B. Stansted
- C. Gatwick
- D. Luton



Zadanie 4.

Jaki będzie koszt zakupu biletów promowych na trasie morskiej Świnoujście – Ystad dla 2 osób dorosłych i dziecka w wieku 14 lat w obie strony wraz z opłatą ekologiczną?

Cennik rejsów promowych na trasie Świnoujście – Ystad

- A. 328,00 zł
- B. 364,00 zł
- C. 656,00 zł
- D. 692,00 zł

Pasażer	Cena biletu za 1 osobę (w jedną stronę) w PLN	Opłata ekologiczna za 1 osobę (w jedną stronę) w PLN
Osoba dorosła	120,00	6,00
Dziecko 4-15 lat	88,00	6,00
Dziecko 16-17 lat	90,00	6,00

Zadanie 5.

Który nr lotu, zgodnie z informacjami ujętymi na tablicy elektronicznej, jest oczekiwany na lotnisku?

- A. FR 1002
- B. FR 1011
- C. FR 2283
- D. FR 5036

Time	Airline	Flight No.	Origin	Status
18:40	RYANAIR	FR 1002	ALICANTE	LANDED
18:55	RYANAIR	FR 5036	WROCLAW	LANDED
19:50	RYANAIR	FR 1011	BRUSSELS CHARLEROI	EXPECTED
21:15	RYANAIR	FR 8011	DUBLIN	
21:20	RYANAIR	FR 5034	GDANSK	
22:05	RYANAIR	FR 2283	LONDON STANSTED	
09:50	RYANAIR	FR 1011	BRUSSELS CHARLEROI	
10:05	RYANAIR	FR 1021	LONDON STANSTED	

Zadanie 6.

Elektroniczny system rezerwacyjny biletów lotniczych nie umożliwia

- A. wydrukowania biletów.
- B. odsprzedaży biletów.
- C. porównywania ofert.
- D. wyszukiwania ofert.

Zadanie 7.

Który z systemów komputerowych zapewnia kompleksową obsługę klienta od rezerwacji biletów lotniczych, wynajmu samochodów, rezerwacji hotelowych, rezerwacji transferów, polis ubezpieczeniowych na czas podróży, połączeń promowych i kolejowych?

- A. AMADEUS
- B. ACARS
- C. FMS
- D. INS

Zadanie 8.

Za bilet kolejowy kupiony przez Internet można zapłacić

- A. czekiem.
- B. wekslem.
- C. kartą rabatową.
- D. kartą kredytową.

Zadanie 9.

W którym terminie łączne koszty dla 2 osób, dotyczące dwutygodniowego pobytu w Paryżu, zwiedzania zabytków i uczestnictwa w imprezach okolicznościowych, są najniższe?

Cennik pobytu w Paryżu za 1 osobę wg Biura Podróży „ALFA”

	Termin pobytu	Koszty pobytu za 2 tygodnie z pełnym wyżywieniem 1 osoba w PLN	Bilety wstępu przy zwiedzaniu zabytków 1 osoba w PLN	Opłata dodatkowa na imprezy okolicznościowe 1 osoba w PLN
A.	od 12 do 25 kwietnia	1 240,00	90,00	210,00
B.	od 15 do 28 kwietnia	1 250,00	80,00	235,00
C.	od 12 do 25 maja	1 245,00	85,00	206,00
D.	od 15 do 28 maja	1 253,00	75,00	238,00

Zadanie 10.

Obowiązki przewoźników lotniczych w przypadku opóźnienia, zagubienia lub zniszczenia bagażu reguluje

- A. Konwencja Montrealska.
- B. Konwencja Brukselska.
- C. Konwencja Rzymska.
- D. Konwencja Tokijska.

Zadanie 11.

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 12.

Zgodnie z rozporządzeniem dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, wypłata odszkodowania za niezrealizowanie przewozu następuje w ciągu

- A. 2 tygodni od złożenia wniosku o odszkodowanie.
- B. 3 tygodni od złożenia wniosku o odszkodowanie.
- C. 1 miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie.
- D. 2 miesięcy od złożenia wniosku o odszkodowanie.

Zadanie 13.

Fragmenc rozporządzenia nr 1371/2007/WE dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

Art.17

Odszkodowanie

1. Nie tracąc prawa do przewozu, pasażer może zażądać od przewoźnika kolejowego odszkodowania za opóźnienie w przypadku opóźnienia pomiędzy podanym na bilecie miejscem wyjazdu i miejscem docelowym, za które nie otrzymał zwrotu kosztów biletu zgodnie z art. 16.

2. Minimalna kwota odszkodowania wynosi:

- a) 25 proc. ceny biletu, w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut,
- b) 50 proc. ceny biletu, w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej.

Dotyczy to przejazdów na terenie Polski i UE pociągami: Expres, InterCity, Express InterCity, EuroCity lub EuroNight.

Podróżny korzystający z usług przewozowych InterCity na trasie Warszawa – Gdańsk zapłacił za bilet 120,00 zł. Ponieważ pociąg spóźnił się półtorej godziny, poprosił konduktora o potwierdzenie tego faktu na bilecie, a następnie złożył pisemną skargę do przewoźnika. Jakiej wysokości odszkodowanie może otrzymać podróżny?

- A. 120,00 zł
- B. 90,00 zł
- C. 60,00 zł
- D. 30,00 zł

Zadanie 14.

Fragment rozporządzenia 1177/2010
o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową
Art. 19

Odszkodowanie w przypadku opóźnionego zakończenia podróży

1. Nie tracąc prawa do przewozu, pasażerowie mogą domagać się od przewoźnika odszkodowania w przypadku opóźnionego przybycia do miejsca docelowego określonego w umowie przewozu.
Minimalny poziom odszkodowania wynosi 25% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego co najmniej:
- a) godzinę w przypadku rejsu rozkładowego trwającego do czterech godzin,
 - b) dwie godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż cztery godziny, ale nieprzekraczającego ośmiu godzin;
 - c) trzy godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż osiem godzin, ale nieprzekraczającego 24 godzin;
- lub
- d) sześć godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż 24 godziny.
2. Jeżeli opóźnienie ponad dwukrotnie przekracza czas określony w lit. a)–d), odszkodowanie wynosi 50% ceny biletu.

Rejs statkiem morskim na trasie Gdynia – Hamburg miał trwać 3 godziny, jednak do portu morskiego przyplłynął z 2-godzinnym opóźnieniem. Cena jednego biletu wynosiła 880,00 zł. Jakiej maksymalnej wysokości odszkodowanie może otrzymać podróżny, który odbył podróż tym statkiem?

- A. 880,00 zł
- B. 660,00 zł
- C. 220,00 zł
- D. 110,00 zł

Zadanie 15.

Po wyczerpaniu wszystkich możliwości dochodzenia praw z przewoźnikiem morskim i składania reklamacji, bez pozytywnego rezultatu, w związku ze zrealizowanym przewozem skargę należy zgłosić do

- A. Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej.
- B. Dyrektora Inspektoratu Bezpieczeństwa Żeglugi.
- C. Operatora Terminalu Promowego.
- D. Dyrektora Urzędu Morskiego.

Zadanie 16.

Który dokument podlega kontroli na lotnisku przed odlotem pasażera lecącego do strefy non-Schengen?

- A. Paszport.
- B. Dowód osobisty.
- C. Legitymacja szkolna.
- D. Legitymacja ubezpieczeniowa.

Zadanie 17.

Dokument PIR – Property Irregularity Report wypełnia się na lotnisku w przypadku

- A. zagubienia bagażu.
- B. zagubienia karty pokładowej.
- C. niezgodności w rezerwacji lotu.
- D. znalezienia w bagażu rzeczy zabronionych.

Zadanie 18.

W bagażu kabinowym mogą być przewożone

- A. łyżwy.
- B. wędkę.
- C. suszarki do włosów.
- D. szydełka do robótek ręcznych.

Zadanie 19.

W bagażu rejestrowanym pasażer **nie może** przewozić

- A. brzytwę.
- B. latarek gazowych.
- C. ozdób choinkowych.
- D. strun do instrumentów.

Zadanie 20.

Po przejściu przez strefę bezpieczeństwa pasażer w pierwszej kolejności jest poddawany kontroli

- A. celnej.
- B. granicznej.
- C. manualnej.
- D. paszportowej.

Zadanie 21.

Boarding pasażerów na pokład samolotu odbywa się za pomocą

- A. windy.
- B. rękawa.
- C. chodnika.
- D. ruchomych schodów.

Zadanie 22.

Kogo oznacza się skrótem IN w karcie pokładowej pasażera?

- A. Dziecko.
- B. Studenta.
- C. Niemowlę.
- D. Pasażera w podeszłym wieku.

Zadanie 23.

Zasady odpowiedzialności stosowane przez wspólnotowych przewoźników lotniczych zgodnie z wymogami ustawodawstwa wspólnotowego oraz Konwencji montrealskiej 1999 r.

Wyciąg z regulaminu przewoźnika Ryanair

Art.16 Ryanair nie przewozi osób małoletnich podróżujących bez opieki osoby dorosłej. Osoby poniżej 16 roku życia muszą podróżować pod opieką osoby, która ukończyła 16 lat.

Dzieci, które w dniu wylotu nie ukończyły 5 lat i lecą liniami Ryanair, mogą podróżować jedynie pod opieką osoby, która ponosi za nie pełną odpowiedzialność i ma ukończone

- A. 20 lat.
- B. 18 lat.
- C. 16 lat.
- D. 14 lat.

Zadanie 24.

Wyciąg z regulaminu przewoźnika PLL LOT

Odpłatność za bilety:

- dorośli – pełna cena biletu,
- dzieci (od 2 do 11 lat) – zniżka 25% od wartości taryfy normalnej,
- niemowlęta (poniżej 2 lat) – zniżka 90% od wartości taryfy normalnej (w przypadku gdy siedzi ono na kolanach opiekuna).

Dorosły pasażer może przewozić pod opieką dwoje niemowląt. Drugie niemowlę musi zajmować dodatkowe miejsce obok opiekuna (bilet ze zniżką jak dla dziecka – 25%).

Ile % wartości normalnego biletu wynosi odpłatność za bilet dla jednego dziecka do 2. roku życia w Polskich Liniach Lotniczych LOT?

- A. 10%
- B. 25%
- C. 75%
- D. 90%

Zadanie 25.

Tablica odlotów (Departure)			
godzina	kierunek	kod państwa	kod przewoźnika i numer lotu
06:00	Londyn - Luton (LTN)	GB	W6 1001
06:05	Dortmund (DTM)	D	W6 1091
06:20	Oslo - Torp (TRF)	N	W6 1215
06:30	Sztokholm - Skavsta (NYO)	S	W6 1201
06:45	Frankfurt (FRA)	D	LH 1363
07:10	Eindhoven (EIN)	NL	W6 1071
08:00	Ras Al Khaimah Intl (RKT)	AE	TVP 7606
08:15	Fuerteventura (FUE)	E	ENT 1575
10:20	Neapol (NAP)	I	W6 1157
10:35	Frankfurt (FRA)	D	LH 1357
11:05	Malmö (MMX)	S	W6 1209
15:00	Londyn – Stansted (STN)	GB	FR 8267
15:05	Dortmund (DTM)	D	W6 1097
15:45	Tel Aviv (TLV)	IL	W6 1283

Liczba lotów do Szwecji, zgodnie z danymi na tablicy odlotów, w przedziale czasowym od 6:00 do 15:45 wynosi

- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4

Zadanie 26.

Przedstawiony piktogram oznacza

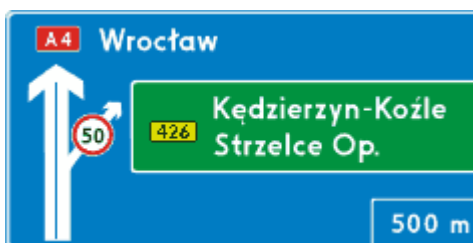
- A. wejście na peron.
- B. wyjście z peronu.
- C. przejście pod peronami.
- D. przejście nad peronami.



Zadanie 27.

Oznaczenia na tablicy informacyjnej wskazują kierunek na autostradę i zjazd na drogę

- A. gminną.
- B. krajową.
- C. ekspresową.
- D. wojewódzką.



Zadanie 28.

Dzieci i młodzież dotknięte niepełnosprawnością do ukończenia 24 roku życia, podróżujące koleją, mają prawo, wyłącznie przy przejazdach z miejsca zamieszkania do szkoły i z powrotem, do zniżki wynoszącej

- A. 95%
- B. 78%
- C. 51%
- D. 49%

Zadanie 29.

The screenshot shows a flight booking interface for LOT. At the top, there are three tabs: "Widok 3-dniowy" (selected), "Widok 3-tygodniowy", and "Widok roczny". Below the tabs, there are two fare options: "FLEXI" and "Standardowa" (selected). A dropdown menu shows "Więcej o". The main content is divided into two sections: "Lot tam" (outbound) and "Lot powrotny" (return). The outbound flight is from Berlin Schoenefeld to Olbia (Sardinia) on Saturday, February 4th, for 81 zł. The return flight is from Olbia (Sardinia) to Berlin Schoenefeld on Saturday, February 11th, for 59 zł. Both flights are marked as "WYPRZEDAŻ" (sale). The interface also shows flight times and departure/arrival times for the selected dates.

Lot tam	Lot powrotny
Berlin Schoenefeld do Olbia (Sardynia)	Olbia (Sardynia) do Berlin Schoenefeld
Pt 03 lut	Pt 10 lut
So 04 lut	So 11 lut
N 05 lut	N 12 lut
Brak lotu w wybranym dniu	Brak lotu w wybranym dniu
WYPRZEDAŻ	WYPRZEDAŻ
81 zł	59 zł
WYLOT 17:10 PRZYLOT 19:35	WYLOT 20:10 PRZYLOT 22:25
Brak lotu w wybranym dniu	Brak lotu w wybranym dniu

Łączny czas podróży, tam i z powrotem, zgodnie z przedstawioną kartą rezerwacji, wynosi

- A. 2 godziny 50 minut.
- B. 3 godziny 00 minut.
- C. 4 godziny 40 minut.
- D. 5 godzin 15 minut.

Zadanie 30.

Szczegóły dokumentu pasażera	
<input checked="" type="checkbox"/> Mr ██████████	Dane dokumentu podróznego
<input checked="" type="checkbox"/> Odprawa na lot wychodzący	Typ dokumentu <input type="text" value="Wybierz..."/>
Data urodzenia <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="---"/> <input type="text" value="----"/>	Numer dokumentu <input type="text"/>
Obywatelstwo <input type="text" value="Wybierz..."/>	Kraj wydania <input type="text" value="Wybierz..."/>
	Data ważności <input type="text" value="--"/> <input type="text" value="---"/> <input type="text" value="----"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Mrs ██████████	Dane dokumentu podróznego
<input checked="" type="checkbox"/> Odprawa na lot wychodzący	Typ dokumentu <input type="text" value="Wybierz..."/>
Data urodzenia <input type="text" value="--"/> <input type="text" value="---"/> <input type="text" value="----"/>	Numer dokumentu <input type="text"/>
Obywatelstwo <input type="text" value="Wybierz..."/>	Kraj wydania <input type="text" value="Wybierz..."/>
	Data ważności <input type="text" value="--"/> <input type="text" value="---"/> <input type="text" value="----"/>

WROEMA

Dane dokumentu podróznego wprowadzone powyżej muszą zgadzać się z dokumentem, który zostanie przedstawiony na lotnisku przed wejściem na pokład samolotu. Po wprowadzeniu danych i upewnieniu się, że są one poprawne, możesz przejść do odprawy. W tym celu kliknij przycisk **Odprawa**.

ODPRAWA

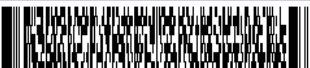
Podczas odprawy internetowej pasażer po wprowadzeniu danych z dokumentu tożsamości i upewnieniu się, że są one poprawne, przechodzi do opcji

- A. „wydruk wywieszki bagażowej”.
- B. „druk karty pokładowej”.
- C. „płatność”.
- D. „odprawa”.

Zadanie 31.

Na karcie pokładowej symbol FR 1647 oznacza numer

- A. lotu.
- B. pasażera.
- C. przewoźnika.
- D. karty pokładowej.

WYDRUKOWAĆ lub ZAPISAĆ kartę(y) pokładową(e)		
Każdy pasażer musi okazać służbom ochrony lotniska i przy wejściu do samolotu ważny paszport lub krajowy dokument tożsamości UE/EOG wraz z kartą pokładową. Kliknij poniżej, aby WYDRUKOWAĆ lub ZAPISAĆ kartę(y) pokładową(e).		
WAŻNE Jeśli będziesz mieć jakiegokolwiek trudności z drukowaniem kart pokładowych, pamiętaj, że możesz wydrukować je ponownie w dowolnej chwili, ale nie później niż 40 minut przed planowanym odlotem. Aby wydrukować ponownie karty pokładowe, kliknij łącze odprawy online w serwisie Ryanair.com i wprowadź odpowiednie informacje.		
Kliknij przycisk DRUKUJ , aby wydrukować karty pokładowe.	DRUKUJ	
Kliknij ZAPISZ jak PDF , aby zapisać kartę(y) pokładową(e) w formacie PDF	ZAPISZ JAK PDF	
RYANAIR KARTA POKŁADOWA		
<small>KOPIA DLA KLIENTA - ZACHOWAJ DO OKAZANIA PRZED ODLOTEM I NA LOTNISKU DOCELOWYM.</small>		
UE/EOG		
	ZWYKŁA KOLEJKA	
██████████ ██████████	FR 1647 21 KWI 2010	<small>SEQ NO.</small> 63
<small>OBYWATELSTWO</small> POLAND <small>• BAGO - 0 TDOB</small>	<small>WROCLAW - EAST MIDLANDS</small> <small>NR REZERWACJI</small> ██████████ <small>ZAMKNIĘCIE WYJŚCIA</small> 13:50 <small>GODZINA ODLOTU</small> 14:20	

Zadanie 32.

Dokument otrzymywany przez pasażera podczas odprawy biletowej, umożliwiający wejście na pokład samolotu w celu odbycia określonego lotu, to

- A. wiza.
- B. polisa.
- C. voucher lotniczy.
- D. karta pokładowa.

Zadanie 33.

Paszport wydany osobie, która nie ukończyła 13 roku życia, jest ważny od daty jego wydania przez

- A. 10 lat.
- B. 5 lat.
- C. 3 lata.
- D. 1 rok.

Zadanie 34.

W bagażu kabinowym, poza limitem wagowym i wymiarowym, bezpłatnie można przewozić

- A. narty.
- B. rowery.
- C. deski snowboardowe.
- D. aparaty fotograficzne.

Zadanie 35.

W którym programie zostały ujęte zasady działania służb operacyjnych i jednostek działających na terenie lotniska w sytuacji zaistnienia aktu bezprawnej ingerencji?

- A. W Programie Kryzysowym Portu Lotniczego.
- B. W Programie Bezpieczeństwa Portu Lotniczego.
- C. W Krajowym Programie Ochrony Lotnictwa Cywilnego.
- D. W Krajowym Programie Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

Zadanie 36.

Przedstawione urządzenie służy do przywołania

- A. obsługi lotniska.
- B. obsługi parkingu.
- C. pomocy medycznej.
- D. pomocy telefonicznej.



Zadanie 37.

Który kod zostanie wprowadzony przy rezerwacji biletu dla pasażera niewidomego, potrzebującego pomocy w przejściu przez terminal?

- A. DEAF
- B. WCHR
- C. MAAS
- D. BLIND

Zadanie 38.

Przedstawione urządzenie EntryScan jest stosowane na lotnisku do kontroli osób i rozpoznawania

- A. narkotyków.
- B. substancji żrących.
- C. materiałów łatwopalnych.
- D. materiałów radioaktywnych



Zadanie 39.

Który rodzaj środka transportu wodnego oznacza termin „Ferry”?

- A. Barkę.
- B. Prom.
- C. Tankowiec.
- D. Kontenerowiec.

Zadanie 40.

„Baggage drop-off point” w terminalu lotniczym określa miejsce

- A. złożenia reklamacji bagażu.
- B. składowania bagażu.
- C. nadania bagażu.
- D. odbioru bagażu.