

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

Oznaczenie kwalifikacji: **A.76**

Wersja arkusza: **SG**

A.76-SG-21.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2021

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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.

Przedstawiony fragment dokumentu pokładowego, który zawiera spis towarów handlowych oraz towarów do sprzedaży wolnocłowej to

- A. demo.
- B. loadsheet.
- C. delivery Slip.
- D. general Declaration.

Flight : L0677		Page : 1
Leg(s) : SVO-WAW- - -		Pax no :
Dep. time : 16:05		
Aircraft type : 735		
Customer : POLSKIE LINIE LOTNICZE LOT S.A.		

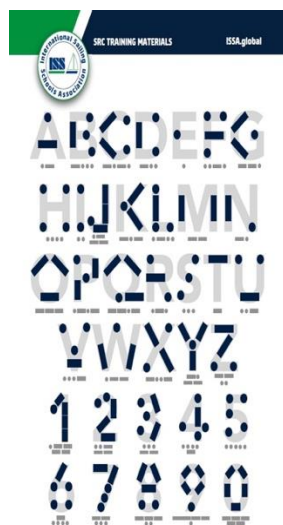
No	Description	Delivered	Returned	Usage
52453	LIKIER BAILEYS Irish Cream 0,05l	20,00		
52652	GIN GORDONS 0,05l 40%	8,00		
52301	WODKA ŻUBROWKA 0,05L LOT	6,00		
52351	WODKA MYBOROWA 0,05L	8,00		
52604	WHISKY Chivas Regal 0,05L LOT	10,00		
52467	Whisky Glenfiddich 12YO 0,05L LOT	6,00		
52466	WHISKY Jameson 0,05L LOT	4,00		
52452	WHISKY BALLANTINES 0,05L	4,00		
52459	KONIAK CAMUS 0,03L LOT	12,00		
52462	KONIAK Remy Martin VSOP 0,03L LOT	12,00		
52305	WODKA BOLS 0,05 L LOT	42,00		

Zadanie 2.

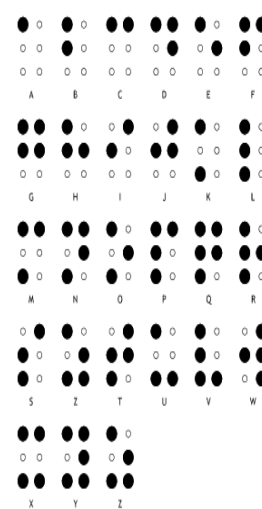
Na którym z rysunków przedstawiono alfabet lotniczy?



A.



B.



C.

A	α	alfa
B	β	beta
Γ	γ	gamma
Δ	δ	delta
E	ε	epsilon
Z	ζ	zeta
H	η	eta
θ	θ	theta
I	ι	iota
K	κ	kappa
Λ	λ	lambda
M	μ	mi
N	ν	ni
Ξ	ξ	ksi
O	ο	omicron
Π	π	pi
P	ρ	rho
Σ	σ	sigma
T	τ	tau
Υ	υ	upsilon
Φ	φ	fi
X	χ	chi
Ψ	ψ	psi
Ω	ω	omega

D.

Zadanie 3.

Na którym rysunku przedstawiono system PSU stosowany na pokładzie samolotu?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 4.

Przedstawiony symbol sprzętu awaryjnego stosowany w lotnictwie oznacza

- A. gaśnicę halonową.
- B. kamizelkę ratunkową.
- C. kaptur przeciwdymny.
- D. przenośną butlę tlenową.



Zadanie 5.

Członek personelu pokładowego przewoźnika lotniczego **nie musi** posiadać

- A. ważnej licencji.
- B. ważnego orzeczenia lotniczo-lekarskiego.
- C. ważnego świadectwa dopuszczenia do pracy.
- D. ważnych kwalifikacji na typ oraz wersję statku powietrznego.

Zadanie 6.

Który z przedstawionych skrótów stosowanych w międzynarodowym lotnictwie cywilnym oznacza pasażera specjalnej troski?

- A. SCP
- B. PSU
- C. PAX
- D. CCM

Zadanie 7.

Którym z określeń w języku angielskim, należy zwracać się do pasażera VIP będącego kardynałem?

- A. Your Holiness
- B. Your Highness
- C. Your Eminence
- D. Your Excellency

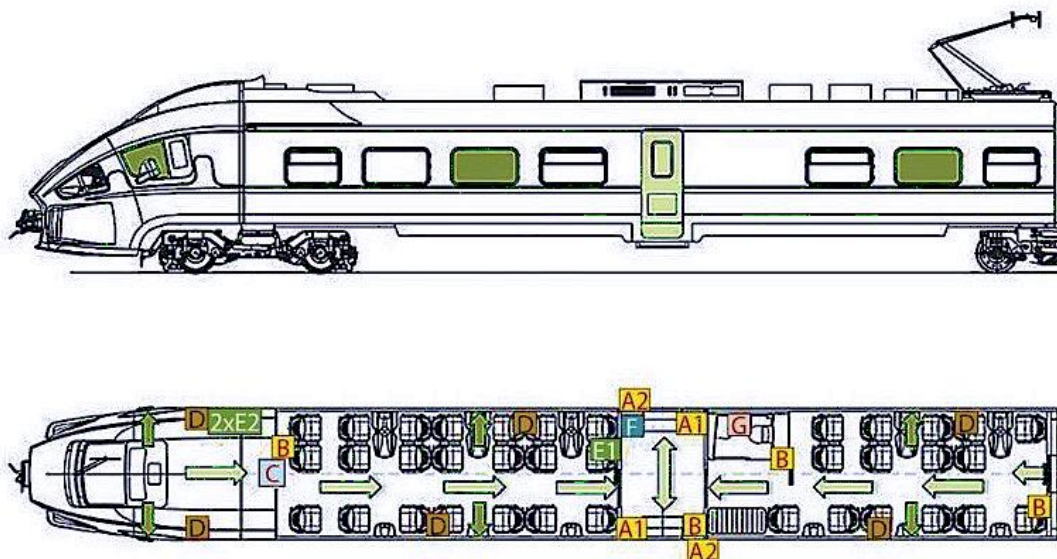
Zadanie 8.

Na rysunku przedstawiono jedno z urządzeń wyposażenia awaryjnego pociągu, którym jest

- A. przycisk SOS.
- B. interkom ratunkowy.
- C. młotek bezpieczeństwa.
- D. hamulec bezpieczeństwa.



Zadanie 9.



Na przedstawionym rysunku pokładu pociągu krótsze, ciemnozielone strzałki oznaczają

- A. wtórne drogi ewakuacji.
- B. pierwotne drogi ewakuacji.
- C. uchwyty awaryjnego otwierania drzwi.
- D. uchwyty hamulca awaryjnego pasażera.

Zadanie 10.

Na którym z rysunków jest przedstawiony pasażer gotowy do startu samolotu?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 11.

Na którym z rysunków przedstawiono samolot naddźwiękowy *Concorde*?



A.



B.



C.



D.

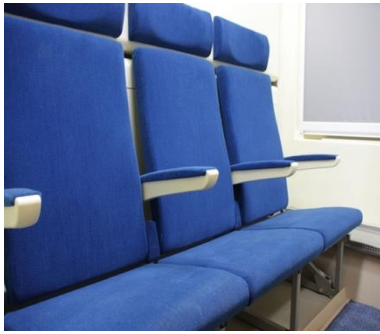
Zadanie 12.

W którym miejscu personel pokładowy powinien pozostawić bagaż lub inne przedmioty zostawione przez pasażerów na pokładzie samolotu?

- A. W sali stewardes.
- B. W Centrum Operacyjnym.
- C. W biurze Straży Granicznej.
- D. W biurze rzeczy znalezionych na lotnisku.

Zadanie 13.

Na którym rysunku przedstawiono przedział w wagonie z miejscami do leżenia (kuszetkę)?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 14.

Który z terminów zgodnie z art. 3 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym, oznacza niewykonanie uprzednio zaplanowanej usługi regularnej?

- A. Odwołanie.
- B. Opóźnienie.
- C. Reklamacja.
- D. Rezerwacja.

Zadanie 15.

Skrótem angielskiej nazwy Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej jest

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

Zadanie 16.

W której pozycji powinna być ułożona osoba oddychająca, posiadająca inne funkcje życiowe, wymagająca udzielenia pierwszej pomocy?

- A. Z ugiętymi nogami.
- B. Z uniesioną głową.
- C. Bocznej ustalonej.
- D. Na wznak.

Zadanie 17.

Jak zwyczajowo nazywa się przedstawiony na rysunku metalowy pojemnik stosowany do przewożenia sprzętu cateringowego na pokładzie samolotu?

- A. Skrzynka.
- B. Szafka.
- C. Kufer.
- D. Lerner.

**Zadanie 18.**

Przedstawiony piktogram oznacza miejsce w pociągu dla osoby

- A. starszej.
- B. siedzącej przy oknie.
- C. z bagażem.
- D. niewidomej.



Zadanie 19.

Zgodnie z przedstawionym wydrukiem biletu elektronicznego pasażer wyleciał z Frankfurtu do Warszawy samolotem o numerze lotu

- A. A 321
- B. LO-383
- C. LH-1346
- D. 4RCAVZ

TICKETSPL		IATA		
Biuro agencji PANDA INVESTMENTS (UK) LTD, Las Suite, 5 Percy Street, London, United Kingdom W1T 1DG tel.: + 48 22 2092543 email: info@tickets.pl		FIRST CLASS IATA Nr 63200756	Data wystawienia 18.10.2015	
BILET ELEKTRONICZNY (TRASA/ POKWITOWANIE)				
Numer rezerwacji 4RCAVZ		Numery rezerwacji linii lotniczych LO/4RCAVZ; LH/4RCAVZ		
SZCZEGÓŁY LOTU				
Pasażer IVAN PETROV	Numer dokumentu EK438873	Przewoźnik umowny LOT Polish Airlines	Numer biletu 555-4857164364	
LOT				
Lot LO-383 economy (L)	Odlot 18.10.2015 20:15 Warsaw (PL) F. Chopin	Przylot 18.10.2015 22:10 Frankfurt (DE) Frankfurt International(1)		
Szczegóły Lotu dokonuje LOT Polish Airlines (LO)	Czas trwania lotu 01:55	Samolot Embraer 175	Bagaż 1N	Status HK (Potwierdzone)
Lufthansa				
LH-1346 economy (T)	21.10.2015 08:00 Frankfurt (DE) Frankfurt International(1)	21.10.2015 09:35 Warsaw (PL) F. Chopin		
Szczegóły Lotu dokonuje Lufthansa (LH)	Czas trwania lotu 01:35	Samolot Airbus A321	Bagaż 1N	Status HK (Potwierdzone)
KALKULACJA WARTOŚCI				
Sposób płatności Kartą płatniczą XXXXXXXXXXXXXXXXX	Taryfa PLN 472.00	Oplaty lotniskowe PLN 353.13	Łącznie PLN 825.13	
KALKULACJA KWOTY DO OPŁATY				
Suma PLN 825.13	Zbiór serwisowy PLN 4.87	Ogólna wartość PLN 830.00		
NOTY				
Usługi świadczone przez przewoźnika, podlegają warunkom podanym poniżej. Owe warunki mogą zostać otrzymane od przewoźnika umownego. Potwierdzenie podróży jest uważane za «Bilet pasażerski», według Artykułu 3 Konwencji Warszawskiej, z wykluczeniem sytuacji, w wyniku której przewoźnik zapewnia pasażerowi inny dokument, zgodny z wymaganiami określonymi we wcześniej wspomnianym artykule 3. W wyniku góry trasa wybrana przez pasażera zawiera punkt docelowy bądź postoje w krajach innych od kraju odprawy, wówczas mają zastosowanie warunki Konwencji Warszawskiej, które regulują i w większości przypadków ograniczają odpowiedzialność przewoźnika za śmierć pasażera lub otrzymane obrażenia. Owe warunki mają zastosowanie również w wyniku utracenia lub uszkodzenia bagażu. Zalecamy zapoznanie się z «Informacją dotyczącą ograniczenia odpowiedzialności stosowanego do pasażerów lotów międzynarodowych» oraz «Ograniczeniem odpowiedzialności dotyczącym bagażu».				

Zadanie 20.

Zgodnie z oznaczeniami Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników Lotniczych (IATA) pasażer z dysfunkcją narządu słuchu przy rezerwacji lotu otrzyma kod asysty

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

Zadanie 21.

Który skrót oznacza dokument wymagany przez linie lotnicze w przypadku pasażera, który musi posiadać zgodę lekarza na przelot?

- A. PRM
- B. DEPA
- C. MEDIF
- D. MAAS

Zadanie 22.

Którym zwrotem określa się w języku angielskim personel linii lotniczych obsługujący pasażerów na pokładzie samolotu?

- A. Ship crew.
- B. Boat crew.
- C. Flight crew.
- D. Cabin crew.

Zadanie 23.

Którym zwrotem w języku angielskim określa się przedstawioną na rysunku naklejkę?

- A. Baggage tag.
- B. Baggage room.
- C. Baggage reclaim area.
- D. Baggage drop-off point.



Zadanie 24.

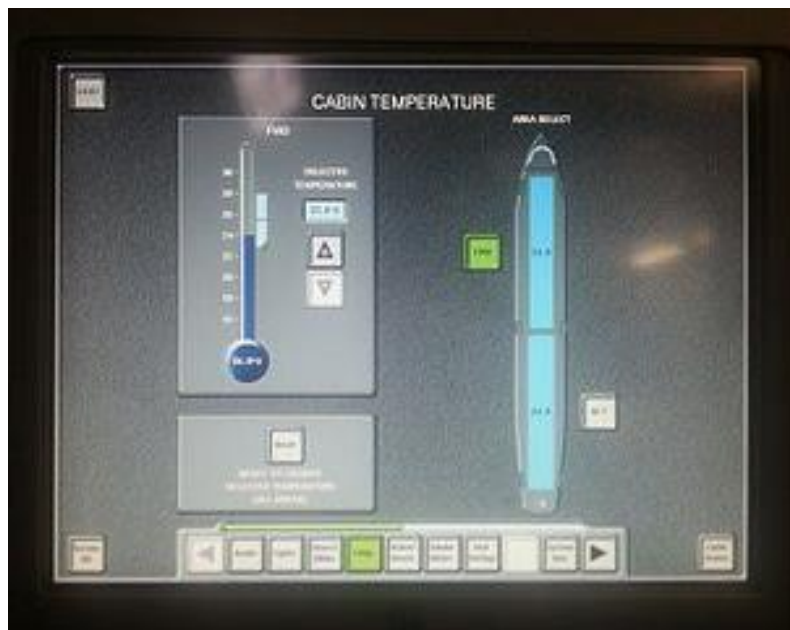
W myśl uregulowań zawartych w ustawie „Prawo przewozowe”, w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, pasażerowi podróżującemu na podstawie biletu jednorazowego

- A. nie przysługuje żadne roszczenie.
- B. przysługuje zwrot za nie odbytą część podróży.
- C. przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd.
- D. przysługuje zwrot kosztów za przejazd środkiem zastępczym.

Zadanie 25.

Na rysunku wyposażenia samolotu przedstawiono

- A. panel autopilota.
- B. kontrolkę zapięcia pasów.
- C. monitor ze sztucznym horyzontem.
- D. panel kontrolny kabiny pasażerskiej.



Zadanie 26.

Licencja uprawniająca do wykonywania międzynarodowego autobusowego i autokarowego zarobkowego przewozu osób jest wydawana w Polsce przez

- A. komendanta wojewódzkiego Policji.
- B. ministra właściwego do spraw transportu.
- C. Głównego Inspektora Transportu Drogowego.
- D. Głównego Inspektora Nadzoru Budowlanego.

Zadanie 27.

Bilet kolejowy przedstawiony na rysunku został wystawiony na przejazd dla

- A. ucznia.
- B. rencisty.
- C. emeryta.
- D. studenta.

PRZEWOZY REGIONALNE Sp. z o.o. BILET PRZEJAZD TAM OF: 901

NORMAL. : X
ULG. 51%: 1
99 STU/DOK

Wyjazd dn: 18.08.2014 * ważny do: 18.08.2014

1	🕒	OD	→ DO	1	🕒	KL
*	*	Gdynia Gł.	-> Smetowo	*	*	2
*	*	Smetowo	-> kółko Kaliska	*	*	2

PRZEZ: Pszczółki*Bydgoszcz Gł.*Kutno*** Przewoźnik: PR
5 1 1 4 1 8 0 8 0 8

War.um.: I Odc: poc. R kl: 2 II Odc: poc. IR kl: 2 KM: 409

PLN **29,15

GDYNIA GŁ. 0057#005900632/004 PTU 8% ***2,16
AB002425456 NIP: 5262557278 GOT. 29,15PLN
188906 18.08.14 10:03 BAZ 10083026

AB 024254565

**Zadanie 28.**

Którym skrótem jest oznaczany w języku angielskim System Zarządzania Ruchem Lotniczym?

- A. AIS
- B. AIP
- C. ATC
- D. ATM

Zadanie 29.

Angielski zwrot „Flight Attendant” oznacza po polsku

- A. drugiego pilota.
- B. uczestnika szkolenia lotniczego.
- C. stewardessę/stewarda linii lotniczej.
- D. osobę odpowiedzialną za załadunek statku powietrznego.

Zadanie 30.

Z informacji zawartych na przedstawionej karcie pokładowej wynika, że pasażer poleciał do

- A. Huston, lotem D51
- B. Las Vegas, lotem D51
- C. Huston, lotem UA 1676
- D. Las Vegas, lotem UA 1676



Zadanie 31.

Zasady dotyczące dopuszczalnej ilości, wagi oraz rozmiarów bagażu kabinowego

- A. wynikają z przepisów prawa krajowego.
- B. są określone przez przewoźnika lotniczego.
- C. wynikają z przepisów prawa Unii Europejskiej.
- D. są określone przez zarządzającego portem lotniczym.

Zadanie 32.

Którym rejsem wyświetlonym na przedstawionej tablicy odlotów można polecieć do stolicy Urugwaju?

- A. QE 2105 o godz. 11:55
- B. AK7304 o godz. 12:00
- C. SQ 0972 o godz. 12:15
- D. XZ 9900 o godz. 12:45

11:30	QE 0880		New York	18	Go To Gate
11:55	QE 2105		Montevideo	33	Go To Gate
12:00	SQ 0092		Barcelona	19	Check-in
12:00	XZ 0766		Toronto City	15	Check-in
12:00	AK 7304		Rome	21	Check-in
12:10	AK 8900		Sydney	27	Check-in
12:15	SQ 0232		Hong Kong	19	Cancelled
12:20	XZ 3170		Washington D.C.	05	Check-in
12:20	SQ 0080		Tokyo	14	Check-in
12:30	XZ 9900		Dublin	12	Check-in
12:30	SQ 0972		Singapore	20	Check-in
12:45	XZ 3055		Frankfurt	11	Delayed
12:50	SQ 0100		Miami	25	Check-in
12:50	XZ 6025		Zurich	01	On Time

Zadanie 33.

Który zwrot w języku angielskim oznacza zmęczenie spowodowane różnicą czasu?

- A. Jet lag.
- B. Jet engine.
- C. Jet fighter.
- D. Jet aircraft.

Zadanie 34.

W języku angielskim zasadę skoncentrowania się pilotów wyłącznie na czynnościach związanych z lotem w jego kluczowych fazach określa się zwrotem

- A. glass cockpit.
- B. sterile cockpit.
- C. clean cockpit.
- D. all-round visibility cockpit.

Zadanie 35.

Na którym z rysunków jest przedstawiona pozycja awaryjna?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 36.

Samolot z Warszawy do Tokio wystartuje o godzinie 16:25. Lot będzie trwał 11 godzin i 10 minut. Różnica czasu między Warszawą a Tokio wynosi 7 godzin. O której godzinie czasu miejscowego samolot zgodnie z planem wyląduje w Tokio?

- A. 20:35
- B. 03:35
- C. 10:35
- D. 05:05

Zadanie 37.

Karta potwierdzająca prawo do niezbędnego i nieplanowanego leczenia w innym kraju Unii Europejskiej lub EFTA w ramach publicznego systemu opieki zdrowotnej danego państwa, na tych samych zasadach, na jakich korzystają z niego obywatele tego kraju jest oznaczona skrótem

- A. ISIC
- B. ZUS
- C. EKUZ
- D. NFZ

Zadanie 38.

Który ze zwrotów oznacza w języku angielskim port lotniczy?

- A. Airport.
- B. Aircraft.
- C. Port city.
- D. Port side.

Zadanie 39.

Miejsce na karcie pokładowej, w którym należy wpisać liczbę sztuk bagażu rejestrowanego jest oznaczone skrótem

- A. WT
- B. PCS
- C. DATE
- D. CLASS

Zadanie 40.

W przypadku uszkodzenia bagażu lub rzeczy osobistych w trakcie lotu, na pokładzie, wypełnia się formularz

- A. PIR
- B. IMO
- C. MAAS
- D. MEDIF