

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**Oznaczenie kwalifikacji: **A.33**Wersja arkusza: **X****A.33-X-17.01**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 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.

Jaki cel mają wyjazdy pracowników finansowane przez pracodawców nazywane „turystyką motywacyjną”?

- A. Przedstawienie oferty produktów nowym klientom.
- B. Odbywanie wyjazdów służbowych.
- C. Zachęcanie do efektywnej pracy.
- D. Udział w szkoleniach i kursach.

Zadanie 2.

Pasażer przyjechał pociągiem o godzinie 10:00. Odległość z Dworca Głównego PKP do hotelu wynosi 1 km. O której godzinie dojdzie pieszo do hotelu, jeżeli porusza się z prędkością 4 km/h?

- A. O 10:15
- B. O 10:25
- C. O 10:35
- D. O 11:00

Zadanie 3.

Jak długo będzie czekać pasażer niepełnosprawny na najbliższy autobus niskopodłogowy, jeżeli przybył na przystanek autobusowy w sobotę o godzinie 16:12?

DWORCOWA - PORT LOTNICZY											
W dni robocze				Sobota				Niedziela			
11	01N	26N	41N	11	02N	26	42N	11	02N	26N	42N
12	01	26N	41	12	02N	26N	42N	12	02N	26N	42N
13	01N	24N	49N	13	02N	26N	42N	13	02N	26N	42N
14	09N	31	49N	14	02	26N	42	14	02N	26N	42N
15	09	31N	49	15	02N	26N	42N	15	02N	26N	42N
16	09N	31N	49N	16	02N	26	42N	16	02N	26N	42N
17	13N	33N	53N	17	02N	26N	42	17	02N	26N	42N
18	13	33	53N	18	02	26N	42N	18	02N	26N	42N
19	13N	31ZN	33N	19	02N	26	42N	19	02N	26N	42N
20	01	09ZN	31	20	01N	12ZN	31N	20	01N	12ZN	31N
21	01N	26ZN	31	21	01N	26ZN	31	21	01N	26ZN	31
22	01	36N		22	01	36		22	01N	36N	
23	32DN			23	32DN			23	32DN		
00	12DN			00	12DN			00	12DN		

N - kurs obsługiwany przez autobus NISKOPODŁOGOWY.
 Z - zjazd do zajezdni przy ulicy Obornickiej przez Most Pokoju, ul. Wyszyńskiego, Kromera, al. Kasprowicz, ul. Żmigrodzką;
 D - kurs przedłużony do Dworca Głównego PKP (ul. Sucha);

- A. 14 minut.
- B. 19 minut.
- C. 30 minut.
- D. 48 minut.

Zadanie 4.

Który zbiór narzędzi bazujących na technologii informatycznej, komunikacji bezprzewodowej i elektronice pojazdowej umożliwia sprawne i efektywne zarządzanie infrastrukturą transportową oraz sprawną obsługę podróżnych?

- A. Inteligentny system transportu (ITS).
- B. Globalny system dystrybucji (GDS).
- C. Elektroniczna wymiana danych (EDI).
- D. Identyfikacja przy pomocy fal radiowych (RFID).

Zadanie 5.

Europejski System Monitoringu Ruchu Statków i Informacji jest określany skrótem

- A. KSIRTK
- B. VTMISS
- C. MSI
- D. PCS

Zadanie 6.

Cena biletu normalnego w pociągu osobowym II klasy wynosi 50,00 zł. Jaka będzie łączna kwota za przejazd dwóch osób dorosłych, rocznego dziecka oraz 10-letniego ucznia szkoły podstawowej? Zniżka dla dzieci w wieku do 4 lat wynosi 100%, a dla dziecka w wieku szkolnym 37%.

- A. 118,50 zł
- B. 131,50 zł
- C. 137,00 zł
- D. 163,00 zł

Zadanie 7.

Którym skrótem jest oznaczany prowadzony przez Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych program audytu dla agentów obsługi naziemnej i linii lotniczych, składający się z zestawu wymagań, polegający na ocenie firm pod kątem zarządzania i kontroli procesami w zakresie obsługi statków powietrznych i pasażerów na lotniskach?

- A. ISAGO
- B. ICAO
- C. IATA
- D. AEA

Zadanie 8.

Który z piktogramów przedstawia kontrolę bezpieczeństwa pasażera na lotnisku?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 9.

Do kolejno wykonywanych czynności podczas odprawy biletowo-bagażowej na lotnisku należą:

- A. otrzymanie potwierdzenia nadania bagażu, wydruk karty pokładowej, przyjęcie bagażu rejestrowanego.
- B. wydruk karty pokładowej, sprawdzenie dokumentu tożsamości, przyjęcie bagażu rejestrowanego.
- C. sprawdzenie dokumentu tożsamości, wydruk karty pokładowej, przyjęcie bagażu rejestrowanego.
- D. wydruk karty pokładowej, sprawdzenie dokumentu tożsamości, otrzymanie potwierdzenia nadania bagażu.

Zadanie 10.

Które linie lotnicze uwidocznione na tablicy odlotów zapewniają pasażerom loty w każdą środę między godziną 12:00 a 15:00?

Tabela odlotów				
Godzina startu	Godzina lądowania	Nr rejsu	Dni tygodnia	Przewoźnik
Barcelona				
20:30	23:00	FR 9173	Śr Nd	Ryanair
Dortmund				
15:45	17:15	W6 1831	Pn Pt	Wizz Air
Farnkfurt				
10:50	12:15	LH 1389	Pn Wt Śr Cz	Lufthansa
10:55	12:20	LH 1389	Śr Pt	Lufthansa
18:45	20:10	LH 1391	Pn Wt Cz Pt So Nd	Lufthansa
Dublin				
11:30	13:20	SK 2756	Pn Wt Śr Cz Pt So	SAS Scandinavian Airlines
15:55	13:45	SK 1756	Pn Pt Nd	Aer Lingus
20:55	22:05	SK 1754	Pn Wt Śr Cz Pt	Aer Lingus
London				
14:45	15:55	FR 2337	Pn Wt Śr Cz Pt So Nd	Ryanair
Monachium				
16:50	18:10	LH 1639	Pn Wt Cz Pt Nd	Lufthansa
Warszawa				
05:50	06:45	LO 3942	Pn Wt Śr Cz Pt So	PLL LOT
21:00	21:55	LO 3950	Pn Wt Cz Pt So Nd	PLL LOT

- A. Ryanair
- B. Lufthansa
- C. Aer Lingus
- D. SAS Scandinavian Airlines

Zadanie 11.

Który skrót jest stosowany dla międzynarodowej konwencji o zapobieganiu zanieczyszczaniu morza przez statki?

- A. MLC
- B. SOLAS
- C. MPZZM
- D. MARPOL

Zadanie 12.

Jaką liczbę papierosów może przewieźć do UE pasażer, podróżując statkiem morskim z kraju trzeciego?

- A. 200 sztuk.
- B. 220 sztuk.
- C. 230 sztuk.
- D. 250 sztuk.

Zadanie 13.

Pasażer zapłacił za bilet na pociąg 55,00 zł. W związku z opóźnieniem pociągu wynoszącym 80 minut pasażer może zażądać od przewoźnika rekompensaty wynoszącej

- A. 13,75 zł
- B. 16,50 zł
- C. 27,50 zł
- D. 33,00 zł

Zadanie 14.

Pasażer za lot z Warszawy do Londynu (1 445 km) w klasie business zapłacił 2 117,82 zł. Na skutek pomyłki na czas lotu zostało mu przydzielone miejsce w klasie ekonomicznej. Jakiej wysokości odszkodowanie otrzyma podróżny zgodnie z *Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady*?

ROZPORZĄDZENIE (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, uchylające
rozporządzenie (EWG) nr 295/91
Artykuł 10 (wyciąg)
Umieszczenie w klasie wyższej lub niższej

1. Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie wyższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, nie może się domagać jakiegokolwiek dodatkowej zapłaty.
2. Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, to w terminie siedmiu dni, za pomocą środków przewidzianych w art. 7 ust. 3, zwraca
 - a) 30% ceny biletu w przypadku wszystkich lotów o długości do 1 500 km lub
 - b) 50% ceny biletu w przypadku wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1 500 km, z wyjątkiem lotów pomiędzy europejskim terytorium Państw Członkowskich a francuskimi departamentami zamorskimi, oraz w przypadku wszystkich innych lotów o długości od 1 500 km do 3 500 km lub
 - c) 75% ceny biletu w przypadku wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b), w tym loty pomiędzy europejskim terytorium Państw Członkowskich a francuskimi departamentami zamorskimi.

- A. 529,46 zł
- B. 635,35 zł
- C. 1 058,91 zł
- D. 1 482,47 zł

Zadanie 15.

**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.

15 maja odbył się rejs statkiem z Gdyni do Karlskrony. Pasażer chcący wnieść skargę na odbytą podróż, zgodnie z *Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE)*, powinien to zrobić

- A. do 15 lipca.
- B. do 30 lipca.
- C. do 15 sierpnia.
- D. do 30 sierpnia.

Zadanie 16.

W dniu 25 kwietnia za kwotę 75,00 zł pasażer zakupił bilet autokarowy na przejazd, który zostanie zrealizowany 21 maja. 6 maja podróżny musiał zrezygnować z wyjazdu. O jaką maksymalnie kwotę należności od przewoźnika może ubiegać się podróżny, zgodnie z regulaminem przewozu?

**REGULAMIN PRZEWOZU
MIĘDZYNARODOWYMI LINIAMI AUTOKAROWYMI
4. Bilety**

4.8 W przypadku rezygnacji przez Pasażera z odbycia podróży, przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). W zależności od terminu rezygnacji Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrąceń następujących kwot:

- a) powyżej 14 dni przed wyjazdem 10% wartości biletu,
- b) od 14 dni do 48 godzin przed wyjazdem 25% wartości biletu,
- c) od 48 godzin do 24 godzin przed wyjazdem 50% wartości biletu,
- d) poniżej 24 godzin przed wyjazdem 90 % wartości biletu.

Zwrotu należności za niewykorzystany bilet dokonuje biuro, w którym zakupiono bilet. Za bilet zakupiony u pilota w autokarze zwrotu dokonuje Przewoźnik. Zwrotu biletu zakupionego przez Internet dokonuje się na stronie, na której bilet został zakupiony.

4.9 Przewoźnik ma prawo do potrącenia 95% wartości biletu w przypadku niezgłoszenia się Pasażera na odjazd autokaru oraz w sytuacjach opisanych w punktach, 2.3, 3.2, 3.3 Regulaminu.

- A. 67,50 zł
- B. 37,50 zł
- C. 18,75 zł
- D. 7,50 zł

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.

Które z Państw jest członkiem Układu z Schengen?

- A. Bułgaria.
- B. Irlandia.
- C. Litwa.
- D. Cypr.

Zadanie 19.

Których przedmiotów **nie można** przewozić w bagażu kabinowym?

- A. Cążków do paznokci i skórek.
- B. Mydła w płynie w pojemniku 100 ml
- C. Jogurtów do picia dla dzieci o pojemności 100 ml
- D. Drutów i szydełka wraz z trzema kolorowymi włóczkami.

Zadanie 20.



USTAWA z dnia 15 listopada 1984 r.

Prawo przewozowe

Rozdział 2 Przewóz osób i przesyłek bagażowych

Art. 16.

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd przed rozpoczęciem podróży lub spełnienie innych określonych przez przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego warunków dostępu do środka transportowego, a w razie ich nieustalenia – przez samo zajęcie miejsca w środku transportowym.
2. Na bilecie, o którym mowa w ust. 1, umieszcza się:
 - 1) nazwę przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego;
 - 2) relację lub strefę przejazdu;
 - 3) wysokość należności za przejazd;
 - 4) zakres uprawnień pasażera do ulgowego przejazdu.
3. Na bilecie mogą być umieszczane inne informacje, w tym dane osobowe pasażera, jeżeli jest to niezbędne dla przewoźnika lub organizatora w regularnym przewozie osób

Jakiej informacji, zgodnie z *Ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe*, brakuje na bilecie?

- A. Nazwy przewoźnika.
- B. Relacji lub strefy przejazdu.
- C. Wysokości należności za przejazd.
- D. Zakresu uprawnień pasażera do ulgowego przejazdu.

Zadanie 21.

Pociąg ekspresowy Express InterCity Premium na biletach kolejowych jest oznaczony literami

- A. IC
- B. TLK
- C. EIC
- D. EIP

Zadanie 22.

Który piktogram informacyjny występujący w terminalach lotniczych oznacza „odloty”?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 23.

Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. przechowalnię bagażu.
- B. biuro rzeczy znalezionych.
- C. miejsce nadawania bagażu.
- D. kontrolę bezpieczeństwa bagażu.



Zadanie 24.

Samolot z Warszawy do Pekinu wystartuje o godzinie 14:55. Lot będzie trwał 8 godz. i 40 minut. O której godzinie czasu lokalnego samolot wyląduje w Pekinie?

- A. O 06:35
- B. O 07:35
- C. O 22:55
- D. O 23:35

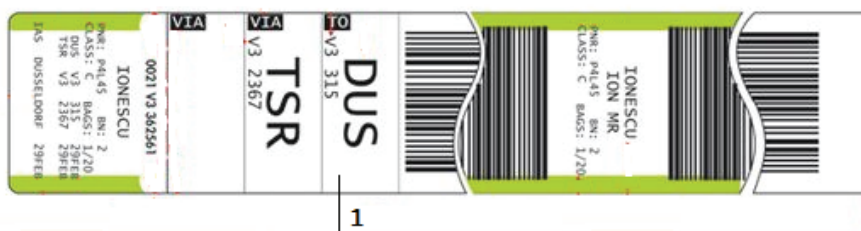
PRZYKŁADOWE STREFY CZASOWE	
STREFA	PAŃSTWO
UTC-1	Azory, Grenlandia (Ittoqqortoormiit), Republika Zielonego Przylądka
UTC+0	Ghana, Gwinea, Irlandia, Wielka Brytania, Portugalia, Islandia
UTC+1	Austria, Belgia, Chorwacja, Czechy, Dania, Francja, Hiszpania, Holandia, Kamerun, Kongo, San Marino, Niemcy, Norwegia, Polska, Słowenia, Szwajcaria, Tunezja, Watykan, Węgry, Włochy
UTC+8	Australia (Perth), Filipiny, Chińska Republika Ludowa (z Hongkongiem i Makau), Indonezja (Makassar), Malezja, Rosja (Irkuck), Republika Chińska (Tajwan), Singapur

Zadanie 25.

W którym miejscu na przedstawionej karcie pokładowej należy wpisać wyznaczony dla podróżnego numer miejsca do siedzenia na pokładzie samolotu?

- A. Departing.
- B. Frequent Flyer.
- C. Boarding Priority.
- D. Where's my seat?

Zadanie 26.



Na przywieszce bagażowej przedstawionej na rysunku numerem 1 oznaczono kod

- A. lotniska nadania bagażu.
- B. lotniska docelowego dla bagażu.
- C. linii lotniczej przewożącej bagaż.
- D. lotniska tranzytowego dla bagażu.

Zadanie 27.

Skrót RT/R – Round trip stosowany w procedurze przewozowej oznacza

- A. rezerwację miejsca potwierdzoną przez przewoźnika.
- B. podróż tam i z powrotem.
- C. podróż w jedną stronę.
- D. podróż drogą okrężną.

Zadanie 28.

PKP Intercity Spółka Akcyjna		BILET INTERNETOWY PRZEJAZD TAM Z REZERWACJĄ		POC: I OF: 1	NORMAL. : X ULG. 26 % : 1 57 "MAX-26"
Wyjazd dn: 22.06.2010					
		OD/VON/DE	-> DO/NACH/A		
22.06	08:14	Kraków Gł.	-> Warszawa Centr.	22.06	10:46
PRZEZ: Warszawa Zach. POC. 3104 WAGON 5 001 M. DO SIEDZENIA 035 OKNO			Km: 292		
DLA NIEPALĄCYCH			Przewoźnik: PKP IC		
			PLN(przejazd) 71,04		
			PLN(rezerwacja) 12,00		
Wagon z przedziałami			PLN (ogółem) 83,04		
			EUR ----		
			Płatność: kartą		
512002527130					

Zgodnie z kolejowym biletem przedstawionym na rysunku pasażer odbył podróż

- A. 22 czerwca do Warszawy w wagonie numer 2.
- B. do Warszawy, odjeżdżając z dworca o godzinie 10:46.
- C. klasą 2, w wagonie numer 5, dla osób niepalących.
- D. do Krakowa z biletem ulgowym, z ulgą w wysokości 26%.

Zadanie 29.

Paszport wydany obywatelowi polskiemu, który ukończył 13 rok życia, jest ważny

- A. 10 lat od daty wydania.
- B. 5 lat od daty wydania.
- C. 2 lata od daty wydania.
- D. 1 rok od daty wydania.

Zadanie 30.

Wiza przedstawiona na rysunku

- A. wystawiona została 3 października 2011 r. i dotyczyła jednodniowego pobytu.
- B. ważna była od 3 października 2011 r. do 2 października 2012 r.
- C. umożliwiała pobyt na terytorium Polski nie więcej niż 90 dni.
- D. umożliwiała wjazd do Polski tylko 2 października 2012 r.

Zadanie 31.

Który kod określający rodzaj asysty dla pasażerów wg Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników Lotniczych (IATA) otrzyma pasażer, którego dotyczy zamieszczony opis?

Pasażer, który jest niezdolny do pokonywania długich dystansów, ale może wejść po schodach i samodzielnie zająć swoje miejsce w kabinie samolotu, ze stanowiska odpraw do wejścia samolotu zostanie przewieziony na wózku inwalidzkim.

- A. WCHR
- B. WCHS
- C. DPNA
- D. STCR

Zadanie 32.

Przeprawa promowa XXX Line

Odprawa

Pomiędzy Bergen, Stavanger i Hirtshals:

W Bergen i Stavanger pasażerowie muszą zgłosić się do odprawy na co najmniej 60 minut przed wypłynięciem.

W Hirtshals pasażerowie muszą zgłosić się do odprawy na co najmniej 60 minut przed wypłynięciem. Odprawa jest zamykana na 20 minut przed wypłynięciem.

Pomiędzy Kristiansand i Hirtshals:

Pasażerowie muszą zgłosić się do odprawy na co najmniej 50 minut przed wypłynięciem przez cały rok. Odprawa jest zamykana na 20 minut przed wypłynięciem.

Pomiędzy Sandefjord i Strömstad:

Pasażerowie muszą zgłosić się do odprawy na co najmniej 120 minut przed wypłynięciem przez cały rok. Odprawa jest zamykana na 20 minut przed wypłynięciem.

Fjord Line zastrzega sobie prawo do nieprzyjmowania pasażerów przybywających po wyznaczonym czasie. Fjord Line nie zwraca pieniędzy pasażerom, którzy nie stosują się do wyznaczonego czasu odprawy.

Zgodnie z informacją przewoźnika, pasażer wypływający promem w Bergen o godz. 10:00 powinien zgłosić się na odprawę biletowo – bagażową najpóźniej o godzinie

- A. 08:40
- B. 09:00
- C. 09:40
- D. 09:50

Zadanie 33.

Przy przewozie certyfikowanych psów przewodników w kabinie samolotu właściciel **nie musi** mieć dla psa

- A. klatki.
- B. uprzęży.
- C. kagańca.
- D. zaświadczenia o szczepieniach.

Zadanie 34.

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.

Zadanie 35.

Zgodnie z *Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 300/2008 z dnia 11 marca 2008 r. w sprawie wspólnych zasad w dziedzinie ochrony lotnictwa cywilnego* pasażerem potencjalnie uciążliwym **nie jest** pasażer, który jest osobą

- A. zatrzymaną.
- B. deportowaną.
- C. tymczasowo aresztowaną.
- D. odlatującą statkiem powietrznym innym niż przyleciał.

Zadanie 36.

Znak umieszczony w miejscu udzielania informacji podróżnym oznacza obecność

- A. tłumacza języka migowego.
- B. asysty dla osób niewidomych.
- C. osoby obsługującej pętlę indukcyjną.
- D. osoby z fundacji na rzecz osób niewidomych.



Zadanie 37.

O której godzinie najpóźniej, zgodnie z Kodeksem Dobrego Postępowania, pasażerka niepełnosprawna, która przyleciała na lotnisko o godzinie 12:00, a wcześniej dokonała rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, w zakresie obsługi naziemnej powinna otrzymać pomoc?

- A. O 12:00
- B. O 12:05
- C. O 12:10
- D. O 12:20

Kodeks dobrego postępowania przy obsłudze naziemnej osób niepełnosprawnych i osób z ograniczoną możliwością poruszania się podróżujących drogą lotniczą

IV. Standardy świadczenia usług i monitorowanie świadczenia usług

2. Poniższe standardy zawierają minimalny poziom usług mający zastosowanie w obsłudze PRM.

5. Dla klientów przylatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

Pomoc powinna być dostępna w pomieszczeniu przy wejściu na statek powietrzny dla:

- a) 80 % klientów w ciągu 5 minut od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe,
- b) 90 % w ciągu 10 minut,
- c) 100 % w ciągu 20 minut.

6. Dla klientów przylatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

Pomoc powinna być osiągalna przy Gate/statku powietrznym dla:

- a) 80 % klientów w ciągu 25 minut od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe,
- b) 90 % w ciągu 35 minut,
- c) 100 % w ciągu 45 minut.

Zadanie 38.

Na zdjęciu przedstawiono

- A. kontrolę celną bagażu.
- B. manualną kontrolę bagażu.
- C. manualną kontrolę bezpieczeństwa pasażerów.
- D. kontrolę za pomocą urządzenia rentgenowskiego.



Zadanie 39.

Zwrot *ferry* oznacza

- A. tramwaj.
- B. metro.
- C. kolej.
- D. prom.

Zadanie 40.

Co oznacza zwrot *You have to pay excess baggage* podczas odprawy biletowo-bagażowej?

- A. Musi Pan/Pani zapłacić cło za bagaż.
- B. Musi Pan/Pani zapłacić za nadbagaż.
- C. Musi Pan/Pani zapłacić za bagaż podręczny.
- D. Musi Pan/Pani zapłacić za ubezpieczenie bagażu.