

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**Oznaczenie kwalifikacji: **A.33**Wersja arkusza: **X****A.33-X-16.08**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”:

	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.

PORT LOTNICZY KRAKÓW KRAKÓW AIRPORT



Pasazer, który wyszedł z terminalu T1 i chce udać się do Rzeszowa samochodem pozostawionym na parkingu P1, powinien zgodnie z przedstawionym planem dojechać do

- drogi wojewódzkiej.
- drogi krajowej.
- drogi lokalnej.
- autostrady.

Zadanie 2.**Oferta rejsów promu na trasie Świnoujście-Kopenhaga w okresie 15.04.2017-15.09.2017**

Odprawa pasażerów oraz pojazdów rozpoczyna się na 90 min. przed planowanym odejściem promu. Odprawa kończy się:

- dla pasażerów zmotoryzowanych 30 min. przed odejściem promu,
- dla pasażerów pieszych 15 min. przed odejściem promu.

Osoby	15.04.2017-30.06.2017	01.07.2017-15.09.2017
	Cena biletu w zł	
Dorośli	380,00	640,00
Dzieci poniżej 7 lat	bezpłatnie	bezpłatnie
Dzieci i młodzież poniżej 16 lat, uczniowie i studenci poniżej 26 lat, renciści, emeryci (po okazaniu legitymacji)	310,00	510,00
Bilet rodzinny maksimum 5 osób (w tym dzieci do lat 18, rodzice, dziadkowie)	770,00	940,00
	15.04.2017-30.06.2017	01.07.2017-15.09.2017
	Cena biletu w zł	
Cena za 1 osobę przy minimum 15 osobach płacących	240,00	380,00

Dla grupy wystawia się jeden bilet zbiorowy.

Warunkiem skorzystania z oferty jest dokonanie rezerwacji nie później niż 24 godziny przed rejsem.

Pasażer ma zamiar odbyć podróż promem ze Świnoujścia do Kopenhagi w drugiej połowie sierpnia 2017 r. Podróżować będzie wraz z żoną i dwójką dzieci – jedno w wieku 12 lat, drugie 5 lat oraz matką emerytką. Zgodnie z zamieszczoną ofertą najniższa kwota do zapłaty za bilety dla tej grupy osób wyniesie

- A. 2 430,00 zł
- B. 1 450,00 zł
- C. 940,00 zł
- D. 770,00 zł

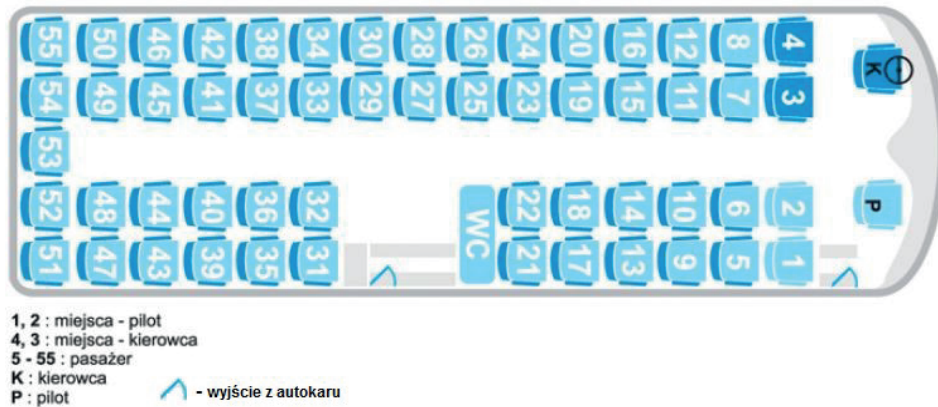
Zadanie 3.

Obsługa naziemna pasażerów, bagaży, załóg i samolotów w porcie lotniczym jest określana terminem

- A. moving.
- B. handling.
- C. faktoring.
- D. grounding.

Zadanie 4.

Pasażer kupując bilet na przejazd autokarem z Warszawy do Amsterdamu, zażyczył sobie miejsca w rzędzie za kierowcą przy oknie przed środkowym wejściem. Które miejsca pracownik punktu sprzedaży powinien mu zaproponować?



- A. 31, 36, 40, 44, 48 lub 52
- B. 30, 34, 38, 42, 46 lub 50
- C. 8, 12, 16, 20, 24 lub 26
- D. 7, 11, 15, 19, 23 lub 25

Zadanie 5.

Urządzenie przedstawione na rysunku, które służy do transportu osób niepełnosprawnych do samolotu, to

- A. ambulift.
- B. elevator.
- C. hoists.
- D. lift.



Zadanie 6.

Pasażer odlatujący z portu lotniczego podróżujący tylko z bagażem podręcznym, po dokonaniu szybkiej odprawy samoobsługowej (self check-in) przechodzi bezpośrednio do stanowiska kontroli

- A. celnej.
- B. granicznej.
- C. bezpieczeństwa.
- D. biletowo-bagażowej.

Zadanie 7.

Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące niewłaściwego wykonania umowy przewozu kolejowego oraz jakości usług podróżny powinien kierować w pierwszej kolejności do

- A. rzecznika do spraw ochrony konsumenta.
- B. przewoźnika, z którego usług skorzystał.
- C. prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.
- D. rzecznika praw obywatelskich.

Zadanie 8.

Której informacji **nie ma** w dowodzie osobistym zgodnym ze wzorem obowiązującym w Polsce od 1 marca 2015 r.?

- A. Adresu zameldowania.
- B. Numeru PESEL.
- C. Imion rodziców.
- D. Obywatelstwa.

Zadanie 9.

Tranzytowa wiza lotniskowa A uprawnia do

- A. przejazdu przez terytorium Polski.
- B. jednokrotnego wjazdu na terytorium Polski.
- C. wjazdu cudzoziemcom do Polski jako kraju docelowego.
- D. pobytu nie dłużej niż 2 dni w strefie tranzytowej polskiego lotniska.

Zadanie 10.

Ile czasu zajmie podróżnym pokonanie autobusem trasy, której długość na mapie w skali 1:1 500 000 wynosi 20 cm? Do obliczeń przyjmij średnią prędkość przejazdu 60 km/h.

- A. 15 min
- B. 30 min
- C. 5 h
- D. 6 h

Zadanie 11.

 "PKP Intercity" Spółka Akcyjna		BILET INTERNETOWY PRZEJAZD TAM Z REZERWACJĄ MIEJSCA		POC: EC OF: 1	NORMAL. : 1 ULG. X: X
Wyjazd dn: 08.01.2013					
		OD/VON/DE	->	DO/NACH/A	
08.01	06:30	Warszawa Centr.	->	Katowice	08.01
*	*	*		*	*
PRZEZ: Warszawa Zach. * Sosnowiec Gł. POC. 103 WAGON 352 001 M. DO SIEDZENIA 051 OKNO				Km: 298 Przewoźnik: PKP IC PLN(przejazd) 152,00 PLN(miejscówka) 13,00	
Ważny w pociągu EuroCity				PLN (ogółem) 165,00 EUR ----	
512300139080				Płatność: kartą	
Podróżny: JAN KOWAŁSKI				Nr transakcji: eIC6224463 (AK)6740	
Bilet jest ważny: a) wraz z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość Podróżnego.					

Zgodnie z przedstawionym biletem kolejowym podróż pasażera trwała planowo

- A. 3 godziny 27 minut.
- B. 3 godziny 17 minut.
- C. 2 godziny 47 minut.
- D. 2 godziny 37 minut.

Zadanie 12.

Jakim kodem (wg Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników IATA) odnoszącym się do rodzaju asysty dla pasażerów z ograniczoną sprawnością ruchową określa się pasażera całkowicie nieruchomego, który może poruszać się tylko za pomocą wózka inwalidzkiego oraz wymaga stałej asysty od momentu przyjazdu do portu lotniczego aż do momentu zajęcia miejsca w samolocie?

- A. STCR
- B. MEDA
- C. WCHC
- D. BLIND

Zadanie 13.

Skrót TLK dotyczący pociągów spółki PKP Intercity oznacza

- A. Tanie Linie Kolejowe.
- B. Twoje Linie Kolejowe.
- C. Toruńskie Linie Kolejowe.
- D. Tradycja Lojalność Komfort.

Zadanie 14.

System informatyczny, który pozwala zarządzać informacjami dotyczącymi operacji lotniczych i funkcjonowania portu lotniczego oraz prezentować informacje ważne dla pasażerów, to

- A. COMARCH
- B. INSERT
- C. FALKO
- D. FIS

Zadanie 15.

Pasażer w dniu 16 lipca złożył do przewoźnika reklamację dotyczącą niewłaściwego wykonania usługi lotniczej. Sprawdził, że umowa przewozu nie określała krótszego terminu do rozpatrzenia reklamacji. Jeśli 23 lipca otrzymał niesatysfakcjonującą go odpowiedź, może złożyć skargę w tej sprawie do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego zgodnie z *Ustawą Prawo lotnicze* nie wcześniej niż

- A. 24 lipca.
- B. 30 lipca.
- C. 16 sierpnia.
- D. 22 sierpnia.

USTAWA PRAWO LOTNICZE (Dz. U. z 2012 r.) Dział X (Ochrona praw pasażerów)
Art. 205 B

4. Skargę, o której mowa w ust. 1, można złożyć nie wcześniej niż po upływie 30 dni od dnia złożenia reklamacji u przewoźnika, chyba że umowa przewozu lub regulamin przewozu określa krótszy termin do rozpatrzenia reklamacji.

Zadanie 16.

W numerze rejsu LO 235 litery LO

- A. oznaczają przewoźnika lotniczego PLL LOT.
- B. oznaczają przewoźnika lotniczego Loganair.
- C. oznaczają miejsce docelowe rejsu Londyn.
- D. nie mają specjalnego znaczenia.

Zadanie 17.

Udzielając pierwszej pomocy pasażerowi, który jest nieprzytomny i krwawi, należy w pierwszej kolejności

- A. zatamować krwawienie.
- B. sprawdzić, czy poszkodowany oddycha.
- C. udrożyć poszkodowanemu drogi oddechowe i ułożyć w pozycji bezpiecznej.
- D. ocenić, czy miejsce, w którym leży poszkodowany jest bezpieczne dla niego i ratownika.

Zadanie 18.

Podróżny podczas podróży zagranicznej zgubił paszport. Po stwierdzeniu tego faktu powinien jak najszybciej udać się

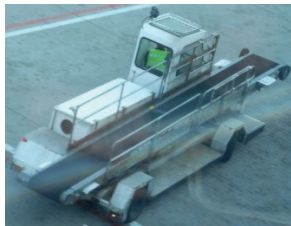
- A. do najbliższego konsulatu RP.
- B. na posterunek straży granicznej.
- C. na posterunek policji po powrocie do kraju.
- D. do ministerstwa spraw zagranicznych w danym kraju.

Zadanie 19.

Na którym rysunku przedstawiono urządzenie służące pasażerom do wejścia na pokład samolotu po przewiezieniu ich z hali odlotów?



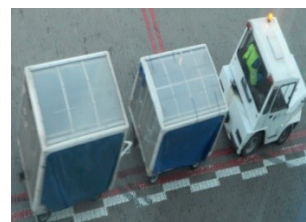
A.



B.



C.



D.

Zadanie 20.

Na rysunku są przedstawione kosze stojące na lotnisku w hali odlotów, które służą do

- A. kontroli wagi bagażu.
- B. kontroli wymiarów bagażu.
- C. kontroli zawartości bagażu.
- D. kontroli bezpieczeństwa bagażu.



Zadanie 21.

W bagażu rejestrowanym **nie wolno** przewozić

- A. gaśnic.
- B. tasaków.
- C. szklanek.
- D. dezodorantów.

Zadanie 22.

Według oferty biura podróży bilet autokarowy na trasie Kraków – Monachium kosztuje 250,00 zł. Pasażer zamierza podróżować z żoną i synem. Jaki będzie koszt podróży dla całej rodziny, jeżeli przewoźnik zastosował 15% zniżkę do ceny biletu syna?

- A. 287,50 zł
- B. 462,50 zł
- C. 537,50 zł
- D. 712,50 zł

Zadanie 23.

Liczba liter w kodzie IATA służącym do oznaczenia portu lotniczego wynosi

- A. 6
- B. 5
- C. 4
- D. 3

Zadanie 24.

Jakim skrótem określa się system – sieć do przesyłania planów lotów, informacji między liniami lotniczymi, istotnych informacji dla kierownictwa lotów oraz informacji pogodowych?

- A. GSM-R
- B. AFTN
- C. GPS
- D. LAN

Zadanie 25.

Oplata za przelot niemowlęcia (ang. infant), które nie ukończyło 2 lat i podróżuje z opiekunem w samolocie rejsowym linii lotniczych LOT i nie zajmuje osobnego miejsca, wynosi

- A. 100% ceny biletu.
- B. 50% ceny biletu.
- C. 20% ceny biletu.
- D. 10% ceny biletu.

Zadanie 26.

Check-in on-line oznacza odprawę biletowo-bagażową dokonaną

- A. przez telefon.
- B. przez internet.
- C. przy użyciu faksu.
- D. osobiście na lotnisku.

Zadanie 27.

Urządzenia do kontroli bagażu kabinowego na lotnisku działają z wykorzystaniem

- A. rezonansu magnetycznego.
- B. promieniowania laserowego.
- C. promieniowania jonizującego.
- D. promieniowania rentgenowskiego.

Zadanie 28.

Na rysunku przedstawiona jest karta pokładowa na podróż klasy

- A. business.
- B. pierwszej.
- C. ekonomicznej.
- D. ekonomicznej premium.



Plxmac.pl 63964857

Zadanie 29.

Zgodnie z *Ustawą o dokumentach paszportowych*, paszport wydawany dla dziecka między 13 a 18 rokiem życia jest ważny

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

Zadanie 30.

Który piktogram przedstawia miejsce kontroli paszportowej?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 31.

Tabela zawiera opłaty za usługi świadczone przez linię easyJet na trasie Londyn – Gdańsk. Pasażer lecący na tej trasie z bagażem ważącym 22 kg wykupił dodatkowe ubezpieczenie i pierwszeństwo wejścia na pokład. Przewoźnik EasyJet wymaga dokonania płatności za bilet kartą kredytową. Jakie łączne koszty poniesie pasażer?

- A. 187,00 zł
- B. 442,00 zł
- C. 544,00 zł
- D. 569,00 zł

Opłaty za usługi – linia EasyJet		
Lp.	Element usługi lotniczej	Koszt w zł
1.	Przelot	255,00
2.	Opłaty lotniskowe	127,00
3.	Bagaż do 30 kg	48,00
4.	Ubezpieczenie	64,00
6.	Pierwszeństwo wejścia na pokład	50,00
7.	Opłata manipulacyjna za płatność kartą kredytową	25,00
8.	Wybór miejsca przy oknie	00,00
9.	Więcej miejsca na nogi	25,00

Zadanie 32.

Która linia lotnicza **nie jest** zaliczana do przewoźników niskokosztowych?

- A. EasyJet
- B. Wizz Air
- C. Ryanair
- D. Austrian Airlines

Zadanie 33.

Dla sprawnej obsługi klientów usług lotniczych stosuje się komputerowe systemy rezerwacyjne oznaczone skrótem literowym

- A. ILS
- B. CRM
- C. CRS
- D. SIM

Zadanie 34.

Jakie dokumenty musi posiadać pasażer udający się za granicę promem do Szwecji, jeśli na prom wprowadzi swój samochód?

- A. Dowód osobisty lub ważny paszport, prawo jazdy, europejskie ubezpieczenie zdrowotne.
- B. Dowód osobisty lub ważny paszport, prawo jazdy, krajowe ubezpieczenie OC, dowód rejestracyjny pojazdu.
- C. Dowód osobisty lub ważny paszport, prawo jazdy, krajowe ubezpieczenie OC, zaświadczenie o homologacji pojazdu.
- D. Dowód osobisty lub ważny paszport, prawo jazdy, świadectwo szczepień, zaświadczenie służb weterynaryjnych.

Zadanie 35.

Ile stanowisk odprawy biletowo-bagażowej trzeba przygotować w terminalu lotniczym, aby w ciągu godziny odprawić 50% podróżnych lecących samolotem, który zabiera na pokład 120 osób? Zakłada się, że odprawa jednego pasażera odbywa się w ciągu 3 minut.

- A. 2
- B. 3
- C. 5
- D. 7

Zadanie 36.

Urządzenie przedstawione na rysunku jest przeznaczone do

- A. ważenia bagażu.
- B. transportu bagażu.
- C. pakowania bagażu.
- D. foliowania bagażu.



Zadanie 37.

Co oznacza zwrot wyrażony w języku angielskim: *discounts applied*?

- A. Zastosowano zniżki.
- B. Nie zastosowano zniżek.
- C. Zastosowano zniżkę na lot powrotny.
- D. Nie zastosowano zniżki za wybór miejsca.

Zadanie 38.

Skrót OW oznacza lotniczą podróż

- A. krajową.
- B. służbową.
- C. w jedną stronę.
- D. tam i z powrotem.

Zadanie 39.

Ile będzie kosztować podróż pociągiem IC z Krakowa do Warszawy trzysobową grupę, składającą się z dwóch osób dorosłych, w tym jednej niewidomej uznanej za niezdolną do samodzielnej egzystencji i jednego dziecka w wieku szkolnym, jeżeli bilet normalny II klasy kosztuje 44,80 zł? Zniżka dla osoby niewidomej uznanej za niezdolną do samodzielnej egzystencji wynosi 51%, dla opiekuna towarzyszącego w podróży osobie niewidomej wynosi 95%, a dla dziecka w wieku szkolnym 37%.

- A. 41,67 zł
- B. 52,41 zł
- C. 81,99 zł
- D. 92,37 zł

Zadanie 40.

Opłaty pobierane przez zarządzającego lotniskiem m.in. od przewoźników lotniczych za korzystanie z obiektów, urządzeń lub usług udostępnianych wyłącznie przez tego zarządzającego lotniskiem, związanych ze startem, lądowaniem, oświetleniem, parkowaniem statków powietrznych lub obsługą ładunków lub pasażerów to opłaty

- A. lotniskowe.
- B. portowe.
- C. handlingowe.
- D. nawigacyjne.

