

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**

Oznaczenie kwalifikacji: **A.33**

Wersja arkusza: **X**

Układ graficzny © CKE 2013

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

A.33-X-13.10

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2013

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.

Przewóz certyfikowanych psów przewodników na pokładzie samolotu bez klatki

- A. nie jest możliwy.
- B. jest możliwy za dodatkową opłatą.
- C. jest możliwy bez dodatkowej opłaty.
- D. jest możliwy wyłącznie na kolanach pasażera.

Zadanie 2.

Największy procentowy wzrost liczby przewożonych pasażerów w latach 2010 - 2020 prognozowany jest w transporcie

- A. morskim.
- B. lotniczym.
- C. kolejowym.
- D. autobusowym.

Lata Transport	2010	2020
	Wielkość przewozów w mln osób	
kolejowy	261	279
autobusowy	570	431
lotniczy	20	28
morski	1,5	1,8

Zadanie 3.

Za bezpieczeństwo ruchu kolejowego i regulację transportu kolejowego w Polsce odpowiada

- A. Ministerstwo Gospodarki.
- B. Dyrekcja Generalna PKP S.A.
- C. Urząd Transportu Kolejowego.
- D. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych.

Zadanie 4.

Jednym z wyznaczników jakości obsługi podróżnych w porcie lotniczym jest

- A. niska cena biletów.
- B. liczba połączeń lotniczych.
- C. łatwość poruszania się po terenie terminala.
- D. dostępność posiłków na pokładzie samolotu.

Zadanie 5.

Na przywieszce bagażowej przedstawionej na rysunku numerem 1 oznaczono kod



- A. lotniska nadania bagażu.
- B. kraju pochodzenia pasażera.
- C. lotniska docelowego bagażu.
- D. lotniska tranzytowego bagażu.

Zadanie 6.

Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. odloty.
- B. przyloty.
- C. przechowalnię bagażu.
- D. kontrolę paszportową.



Zadanie 7.

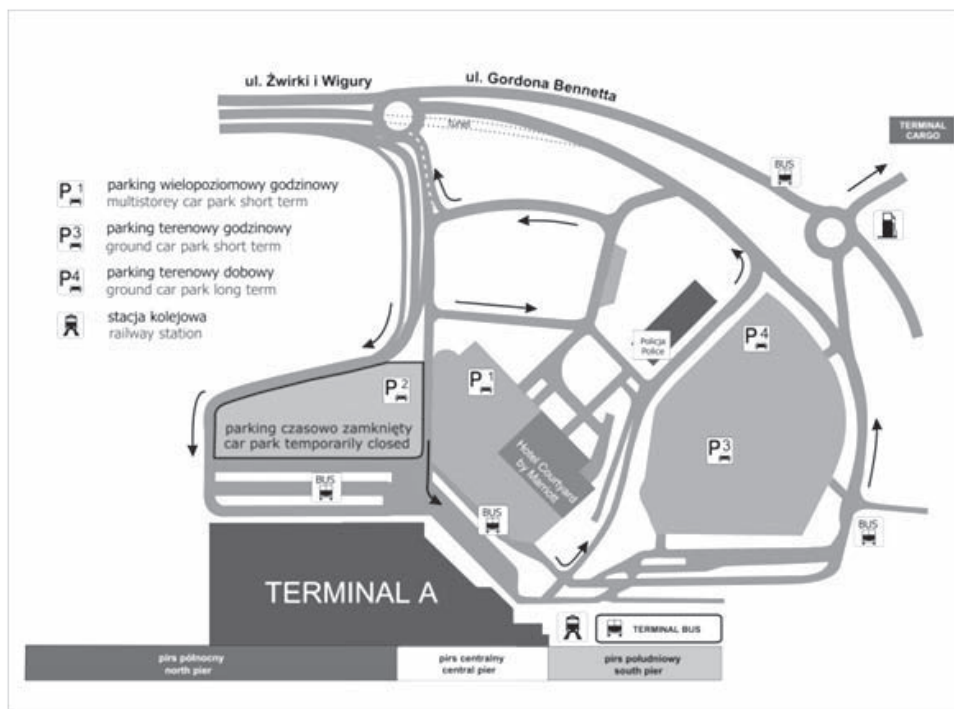
Podróżny chce udać się z portu lotniczego do centrum kongresowego. Na planie miasta sporządzonym w skali 1:25000 odległość ta wynosi 14 cm. Podróżny ma do przebycia

- A. 2,5 km
- B. 3,5 km
- C. 25,0 km
- D. 35,0 km

Zadanie 8.

Oznaczenia na rysunku wskazują, że do Terminala A **nie można** dojechać

- A. samochodem.
- B. pociągiem.
- C. autobusem.
- D. tramwajem.



Zadanie 9.

W rejsie morskim, którego rozkładowy czas trwania wynosi 6 godzin i w którym przyplłynięcie do miejsca przeznaczenia nastąpiło 2,5 godziny po czasie rozkładowym, pasażer ma prawo domagać się od przewoźnika zwrotu

- A. 100% ceny biletu.
- B. 50% ceny biletu.
- C. 25% ceny biletu.
- D. 10% ceny biletu.

Zadanie 10.

Przyjmując zgłoszenie podróżnego o zaginięciu bagażu należy wypełnić

- A. protokół PIR (Property Irregularity Report).
- B. formularz Wszczęcia Poszukiwania Bagażu.
- C. protokół LLR (Lost Luggage Report).
- D. formularz o zwrot bagażu.

Zadanie 11.

W terminalu lotniczym na stanowisku check-in dokonywana jest

- A. odprawa biletowo-bagażowa.
- B. kontrola bezpieczeństwa.
- C. odprawa paszportowa.
- D. odprawa celna.

Zadanie 12.

W transporcie lotniczym pierwsze znaki numeru rejsu oznaczają

- A. docelowe miasto rejsu.
- B. przewoźnika lotniczego.
- C. docelowy port lotniczy.
- D. typ samolotu.

Zadanie 13.

Rodzice z dwójką dzieci podróżują klasą 2 pociągu InterREGIO. Długość przejazdu wynosi 85 km. Jedno dziecko ma 3 lata, a drugie jest uczniem drugiej klasy gimnazjum.

Na podstawie opłat przewozowych i przysługujących ulg ustawowych podanych w tabelach, należność za bilety wynosi

- A. 84,70 zł
- B. 71,60 zł
- C. 64,27 zł
- D. 60,23 zł

Uprawnieni do ulgi	Wymiar ulgi
Dzieci do lat 4	100%
Dzieci i młodzież w okresie od rozpoczęcia odbywania obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego do ukończenia gimnazjum, szkoły ponadpodstawowej lub ponadgimnazjalnej – publicznej lub niepublicznej o uprawnieniach szkoły publicznej, nie dłużej niż do ukończenia 24 roku życia.	37%

TABELA OPŁAT ZA BILETY JEDNORAZOWE TARYFA NORMALNA Tabela nr 2 klasa 2 i klasa 1 pociągów interREGIO				
Za odległość	Cena brutto	PTU	Cena brutto	PTU
	klasa 2		klasa 1	
km	w złotych			
do 40	11,00	0,81	12,00	0,89
41 - 59	14,90	1,10	16,90	1,25
60 - 80	18,90	1,40	20,90	1,55
81 - 100	22,90	1,70	24,90	1,84
101 - 120	27,90	2,07	31,90	2,36
121 - 140	31,90	2,36	36,90	2,73
141 - 160	33,90	2,51	40,90	3,03
161 - 180	36,90	2,73	43,90	3,25
181 - 200	38,90	2,88	46,90	3,47
201 - 220	43,90	3,25	49,90	3,70

Zadanie 14.

W dniu 22 września 2013 roku (niedziela) zgodnie z przedstawionym fragmentem rozkładu jazdy pociągów, pasażer udający się z Aleksandrowa Kujawskiego do Włocławka

Odjazdy				ALEKSANDROW KUJAWSKI		od: 2 IX 2013 do: 19 X 2013		PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.	
godzina odjazdu	peron	przewoźnik	pociąg	godziny przyjazdów do stacji pośrednich				godzina przyjazdu do stacji docelowej	
06:57	I 1	PR	R 15241 40149 2	Otloczyn 07:01, Brzoza Toruńska 07:07, Toruń Czerniewice 07:10					
kursuje ①-⑥;				Toruń Główny				07:17	
07:01	I 2	PR	R 40140 2	Turzno Kujawskie 07:07, Nieszawa Waganiec 07:13, Lubanie 07:20, Brzezie 07:25, Włocławek Zazamcze 07:34					
kursuje 2-20 IX 2013 ①-⑥;				Włocławek				07:39	
07:07	I 2	PR	R 40140 2	Turzno Kujawskie 07:13, Nieszawa Waganiec 07:19, Lubanie 07:26, Brzezie 07:32, Włocławek Zazamcze 07:40					
kursuje 21 IX 2013; 23-28 IX 2013;				Włocławek				07:46	
07:08	I 2	PR	R 40140 2	Turzno Kujawskie 07:13, Nieszawa Waganiec 07:19, Lubanie 07:26, Brzezie 07:32, Włocławek Zazamcze 07:40					
kursuje 30 IX-19 X 2013 ①-⑥;				Włocławek				07:46	
07:34	I 2	PR	IR 51118 51128 FLISAK 2	Włocławek 08:02, Kutno 08:43, Warszawa Zachodnia 09:56, Warszawa Centralna 10:02					
kursuje ①-⑥;				Warszawa Wschodnia				10:14	
07:48	I 2	IC	TLK 54110 RAWA 1 2	Włocławek 08:17, Kutno 08:57, Łęczyca 09:23, Zgierz 10:00, Łódź Żabieniec 10:14, Łódź Kaliska 10:20, Łódź Chojny 10:37, Piotrków Trybunalski 11:30, Radomsko 11:56, Częstochowa 12:37, Myszków 13:05, Zawiercie 13:15, Dąbrowa Górnicza 13:32, Sosnowiec Główny 13:42					
kursuje 2-24 IX 2013 ①-⑤;				Katowice				13:53	
07:48	I 2	IC	TLK 54110 RAWA 1 2	Włocławek 08:11, Kutno 08:57, Łęczyca 09:23, Zgierz 10:00, Łódź Żabieniec 10:14, Łódź Kaliska 10:20, Łódź Chojny 10:37, Piotrków Trybunalski 11:30, Radomsko 11:56, Częstochowa 12:37, Myszków 13:05, Zawiercie 13:15, Dąbrowa Górnicza 13:32, Sosnowiec Główny 13:42					
kursuje 7-21 IX 2013 ⑥; 25 IX-19 X 2013 ①-⑥;				Katowice				13:53	
07:48	I 1	PR	IR 15243 2	Otloczyn 07:52, Brzoza Toruńska 07:58, Toruń Czerniewice 08:01					
kursuje 2-20 IX 2013;				Toruń Główny				08:09	
07:51	I 1	PR	IR 15243 2	Otloczyn 07:55, Brzoza Toruńska 08:01, Toruń Czerniewice 08:03					
kursuje 21 IX-19 X 2013;				Toruń Główny				08:10	
08:13	I 2	IC	TLK 83104 SOLINA 1 2	Włocławek 08:42, Kutno 09:19, Łowicz Główny 09:48, Sochaczew 10:05, Warszawa Zachodnia 10:39, Warszawa Centralna 10:45, Warszawa Wschodnia 10:57, Piława 11:47, Dęblin 12:21, Puławy 12:37, Nałęczów 12:51, Lublin 13:11, Kraśnik 14:08, Piłchów 14:56, Tarnobrzeg 15:30, Nowa Dęba 15:56, Kolbuszowa 16:19, Głogów Małopolski 16:41, Rzeszów Główny 16:57, Łańcut 17:28, Przeworsk 17:50, Jarosław 18:02, Przemyśl Zasanie 18:49					
kursuje 2-7 IX 2013;				Przemyśl Główny				18:54	
08:13	I 2	IC	TLK 83104 SOLINA 1 2	Włocławek 08:37, Kutno 09:23, Łowicz Główny 09:50, Sochaczew 10:07, Warszawa Zachodnia 10:41, Warszawa Centralna 10:46, Warszawa Wschodnia 10:57, Piława 11:47, Dęblin 12:21, Puławy 12:37, Nałęczów 12:51, Lublin 13:11, Kraśnik 14:08, Piłchów 14:56, Tarnobrzeg 15:30, Nowa Dęba 15:56, Kolbuszowa 16:19, Głogów Małopolski 16:41, Rzeszów Główny 16:57, Łańcut 17:37, Przeworsk 18:00, Jarosław 18:12, Przemyśl Zasanie 18:49					
kursuje 7-19 X 2013;				Przemyśl Główny				18:54	

- A. miał do wyboru 7 pociągów.
- B. miał do wyboru 3 pociągi.
- C. miał do wyboru 2 pociągi.
- D. nie miał żadnego pociągu.

Zadanie 15.

Boarding card w transporcie lotniczym oznacza

- A. rezerwację.
- B. bilet lotniczy.
- C. kartę pokładową.
- D. kartę bezpieczeństwa.

Zadanie 16.

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

- A. szamponu w opakowaniu o pojemności 50 ml
- B. pasty do zębów w opakowaniu o pojemności 125 ml
- C. dezodorantu w opakowaniu o pojemności 150 ml
- D. 0,1 litra wody w butelce plastikowej o pojemności 250 ml

Zadanie 17.

Zgodnie z kartą pokładową przedstawioną na rysunku, pasażer odbył podróż w klasie

one world

NAME OF PASSENGER
MCGEE/SCOTT
FIRST
FROM LONDON LHR
TO LOS ANGELES LAX

SEAT
01K

GATE CLOSES
1545

GATE

FLIGHT NO.
BA 269

CLASS/DATE
F 04SEP

TIME
1605

GATE
1545

GATE CLOSES
1545

SEAT
01K

SMOKE
X

PCS CK WT. UNCK SEQ. NO
2 0 0 146

PI ETKT

BOARDING PASS
CARTE D'ACCES A BORD/BORDKARTE
TARJETA DE EMBAQUE/CARTA D'EMBARQUE

SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE. COPIES
AVAILABLE ON REQUEST. SEE IMPORTANT
NOTICES ON THE BACK OF THIS DOCUMENT.

- A. ekonomicznej na miejscu 01K, rozkładowa godzina odlotu 15:45
- B. pierwszej na miejscu 01K, rozkładowa godzina odlotu 15:45
- C. business na miejscu 01K, rozkładowa godzina odlotu 16:05
- D. pierwszej na miejscu 01K, rozkładowa godzina odlotu 16:05

Zadanie 18.

Pasażer posiada ważny bilet na przejazd pociągiem Regio. Pociąg, którym podróżuje pasażer dotarł do podanego na bilecie miejsca docelowego z opóźnieniem wynoszącym 80 minut. Z powodu opóźnienia pasażer ma prawo do odszkodowania w wysokości

- A. 25% ceny biletu.
- B. 35% ceny biletu.
- C. 50% ceny biletu.
- D. 80% ceny biletu.

Zadanie 19.

Które z wymienionych państw, jest członkiem Układu z Schengen?

- A. Islandia.
- B. Rumunia.
- C. Chorwacja.
- D. Wielka Brytania.

Zadanie 20.

Przybywając do Polski, z kraju będącego członkiem Układu z Schengen, podróżny

- A. podlega kontroli granicznej.
- B. musi okazać ważny paszport.
- C. nie podlega kontroli granicznej niezależnie od posiadanego obywatelstwa.
- D. nie podlega kontroli granicznej tylko, jeśli jest obywatelem kraju należącego do Unii Europejskiej.

Zadanie 21.

Który z wymienionych przedmiotów, umieszczonych w bagażu podręcznym, nie zostanie odebrany pasażerowi podczas kontroli bezpieczeństwa na lotnisku?

- A. Komputer typu laptop.
- B. Nóż o długości ostrza 10 cm.
- C. Nożyczki o długości ostrza 10 cm.
- D. Napój w butelce o pojemności 1 litra.

Zadanie 22.

Na podstawie informacji podanej na tablicy lotów, podaj liczbę bezpośrednich lotów do Niemiec oraz liczbę przewoźników wykonujących te loty.

Kierunek	Rejs	Przewoźnik	Czas rozkł.
WARSZAWA	LO 3832		09:10
SZTOKHOLM-SKAVSTA	W6 1731		10:05
KOPENHAGA	SK 756		10:40
BERLIN	AB 8481		10:55
AMSTERDAM	K2 317		12:10
LUBLIN	K2 183		12:35
OSLO	SK 4790		12:50
MONACHIUM	LH 1645		12:55
OSLO	DY 1053		12:55
WARSZAWA	LO 3836		13:15
DONCASTER-SHEFFIELD	W6 1615		13:40
HAMBURG - LUBEKA	W6 1675		14:00
WARSZAWA	LO 3838		14:30
LONDYN - STANSTED	FR 2373		15:10
MALMÖ	W6 1739		15:40
LEEDS	FR 1504		15:45
KOPENHAGA	SK 760		15:50
WROCLAW	K2 127		16:00
FRANKFURT	LO 355		16:20
ZAKYNTHOS	TVS 7494		16:30
WARSZAWA	LO 3814		17:10
MONACHIUM	LH 1647		17:10
BARCELONA	W6 1705		17:25
WARSZAWA	LO 3816		18:05
LONDYN - LUTON	W6 1609		18:25
KOPENHAGA	SK 758		18:35
FRANKFURT	LH 1379		18:35
GLASGOW	W6 1623		18:55

- A. 5 lotów do Niemiec, wykonywanych przez 4 przewoźników.
- B. 6 lotów do Niemiec, wykonywanych przez 4 przewoźników.
- C. 7 lotów do Niemiec, wykonywanych przez 4 przewoźników.
- D. 5 lotów do Niemiec, wykonywanych przez 5 przewoźników.

Zadanie 23.

Maksymalna wielkość i masa bagażu kabinowego w transporcie lotniczym

- A. nie są określone.
- B. są określone w przepisach prawa krajowego.
- C. są określone w przepisach prawa Unii Europejskiej.
- D. są określone w regulaminie przewoźnika wykonującego przewóz.

Zadanie 24.

W rozkładzie jazdy, litera R obok numeru pociągu oznacza

- A. częściową rezerwację miejsc.
- B. rezerwację miejsc obowiązkową.
- C. spółkę „PKP Przewozy Regionalne”.
- D. możliwy przewóz przesyłek kurierskich.

Zadanie 25.

Osoba o widocznej niepełnosprawności ruchowej wsiadając do pociągu bez ważnego biletu na przejazd

- A. powinna zgłosić brak ważnego biletu obsłudze pociągu.
- B. nie musi zgłaszać braku ważnego biletu, ponieważ może odbywać podróż bezpłatnie.
- C. może kupić bilet w pociągu bez konieczności zgłaszania braku ważnego biletu i ponoszenia dodatkowych opłat.
- D. może kupić bilet w pociągu bez konieczności zgłaszania braku ważnego biletu i ponieść dodatkową opłatę za wystawienie biletu w pociągu.

Zadanie 26.

Skargi do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego na naruszenie przez przewoźnika lotniczego postanowień praw pasażera określonych w rozporządzeniu nr 261/2004/WE **nie można** wnieść

- A. w sytuacji odwołania lotu.
- B. w sytuacji dużego opóźnienia lotu.
- C. w sytuacji odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera.
- D. bez wyczerpania procedury reklamacyjnej u przewoźnika.

Zadanie 27.

Kontroli bezpieczeństwa na granicy strefy zastrzeżonej lotniska poddaje się

- A. członków Rady Ministrów.
- B. Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej.
- C. członków misji dyplomatycznych i konsularnych.
- D. pracowników wewnętrznej służby ochrony zarządzającego lotniskiem posiadających kartę identyfikacyjną portu lotniczego.

Zadanie 28.

Zasady odpłatnego, wykonywanego na podstawie umowy, przewozu osób w transporcie drogowym regulują przepisy

- A. Konwencji TIR.
- B. Konwencji CMR.
- C. Prawa przewozowego.
- D. Umowy Europejskiej AETR.

Zadanie 29.

Urządzenie przedstawione na zdjęciu służy do kontroli

- A. pasażera.
- B. ładunków.
- C. bagażu kabinowego.
- D. bagażu rejestrowanego.



Zadanie 30.

Urządzenie przedstawione na rysunku umożliwia

- A. kontrolę manualną bagażu kabinowego.
- B. kontrolę manualną bagażu rejestrowanego.
- C. konwencjonalne prześwietlenie rentgenowskie.
- D. prześwietlenie rentgenowskie z projekcją obrazów zagrożeń.



Zadanie 31.

Zwrot *customs control* oznacza kontrolę

- A. celną.
- B. paszportową.
- C. zwyczajową podróżnych.
- D. dostępu do strefy zastrzeżonej terminala.

Zadanie 32.

Osobie niepełnosprawnej **nie wolno** wyznaczyć w samolocie miejsca znajdującego się

- A. w pierwszym rzędzie.
- B. w tylnej części samolotu.
- C. przy drzwiach ewakuacyjnych.
- D. daleko od stanowiska obsługi pokładowej.

Zadanie 33.

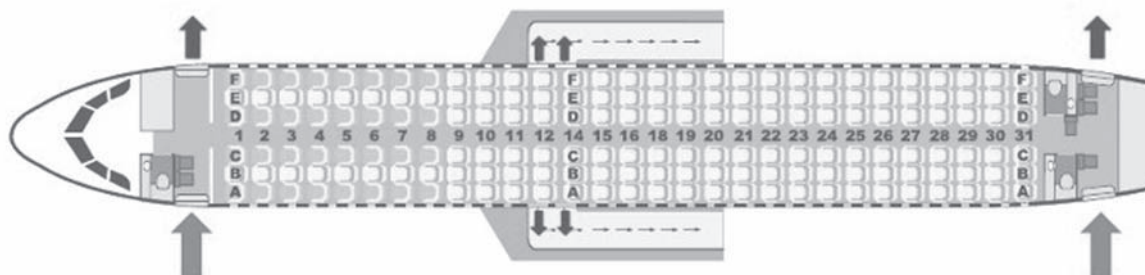
Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. odprawę celną.
B. kontrolę bagażu.
C. odprawę bagażową.
D. kontrolę bezpieczeństwa.



Zadanie 34.

Na rysunku przedstawiono plan miejsc w samolocie. Pasażer, któremu przydzielono miejsce 12F będzie siedział



- po prawej stronie samolotu przy oknie przy wyjściu ewakuacyjnym.
- po lewej stronie samolotu przy oknie przy wyjściu ewakuacyjnym.
- po prawej stronie samolotu przy przejściu.
- po lewej stronie samolotu przy oknie.

Zadanie 35.

Skrót CUSS oznacza

- A. kontrolę celną.
B. strefę pożegnania pasażerów.
C. manifest statku powietrznego.
D. kiosk samoobsługowej odprawy.

Zadanie 36.

Zwrot *Left luggage office* oznacza

- A. magazyn bagażu niebezpiecznego.
B. biuro rzeczy znalezionych.
C. biuro bagażu zagubionego.
D. przechowalnię bagażu.

Zadanie 37.

Przedstawionym na zdjęciu pojazdem transportuje się do samolotu

- A. zwierzęta.
- B. kontenery.
- C. bagaże rejestrowane.
- D. osoby chore i niepełnosprawne.



Zadanie 38.

Numer bramki (wejścia), przez którą podróżny udaje się do samolotu, wpisuje się na karcie pokładowej w polu

- A. Flight No
- B. Seat No
- C. Carrier
- D. Gate

Zadanie 39.

Narzędziem poznania oczekiwań pasażerów w stosunku do usług transportowych **nie jest**

- A. analiza popytu.
- B. analiza SWOT.
- C. badanie ankietowe.
- D. badanie marketingowe.

Zadanie 40.

Zgodnie z przedstawionym fragmentem rozkładu jazdy autobusów czas przejazdu między przystankami Mysiadło a Tomice wynosi

- A. 22 minuty.
- B. 23 minuty.
- C. 25 minut.
- D. 27 minut.

Przystanek	Godziny odjazdu
Warszawa, Metro Wilanowska	16:45
Warszawa, Al. Lotników 01	16:49
Warszawa, Poleczki 01	16:53
Warszawa, Sójki 01	16:56
Mysiadło	17:06
Piaseczno, Nowa Iwiczna	17:07
Piaseczno, Urząd Miasta 01	17:14
Żabieniec	17:19
Piława k/Piaseczna	17:24
Solec	17:27
Baniocha	17:29
Marki Grójeckie	17:31
Tomice	17:33
Kąty	17:35
Mikówiec	17:36
Góra Kalwaria, Hortex	17:38
Góra Kalwaria, Dworzec	17:45