

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa podróżnych w portach i terminalach**
Oznaczenie kwalifikacji: **SPL.02**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN ZAWODOWY CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

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”:

<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

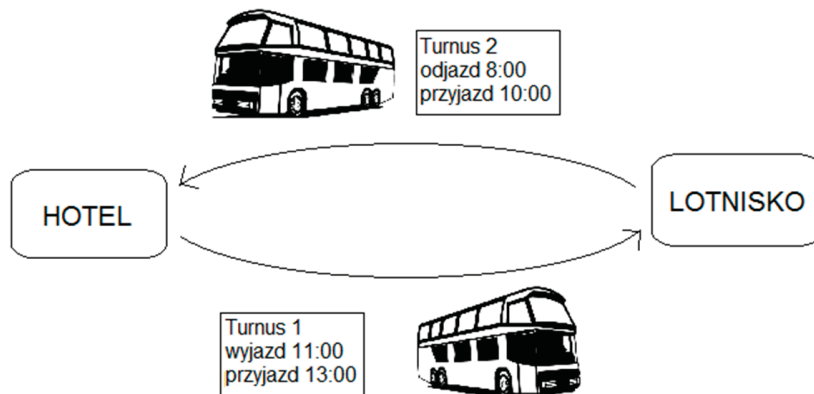
Zadanie 1.

Przedstawiony na rysunku piktogram znaku ochrony przeciwpożarowej oznacza

- A. alarm pożarowy.
- B. przenośny aplikator piany.
- C. zamocowaną butlę gaśniczą.
- D. zestaw sprzętu ochrony przeciwpożarowej.



Zadanie 2.



Przedstawiony na rysunku schemat ilustruje system przewozów

- A. kombinowanych.
- B. okazjonalnych.
- C. wahadłowych.
- D. obwodowych.

Zadanie 3.

Opłata lotniskowa związana z udostępnieniem i utrzymaniem budynków dworców pasażerskich oraz urządzeń w nich się znajdujących, pobierana przez zarządzającego lotniskiem od przewoźnika lotniczego, określa się opłatą

- A. hałasową.
- B. postojową.
- C. pasażerską.
- D. środowiskową.

Zadanie 4.

Komputerowy system o globalnym zasięgu, służący do zarządzania konkretnymi produktami turystycznymi, określa się jako

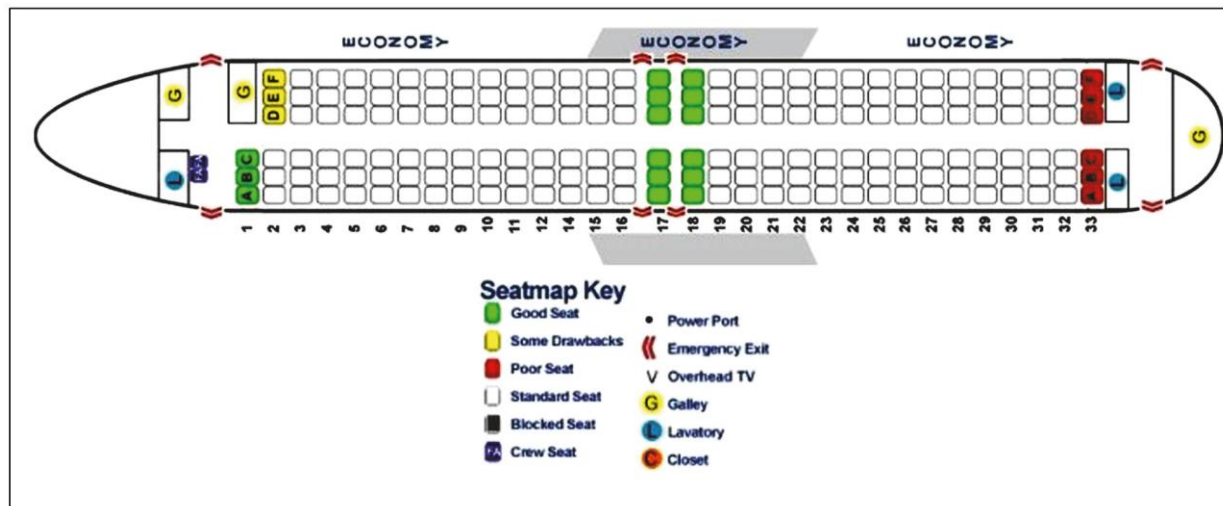
- A. DSS - Decision Support System.
- B. FIS - Flight Information System.
- C. EDI - Electronic Data Interchange.
- D. GDS - Global Distribution System.

Zadanie 5.

Która umowa dotyczy międzynarodowych okazjonalnych przewozów pasażerów autokarami i autobusami?

- A. ATP
- B. SMGS
- C. IMDG
- D. INTERBUS

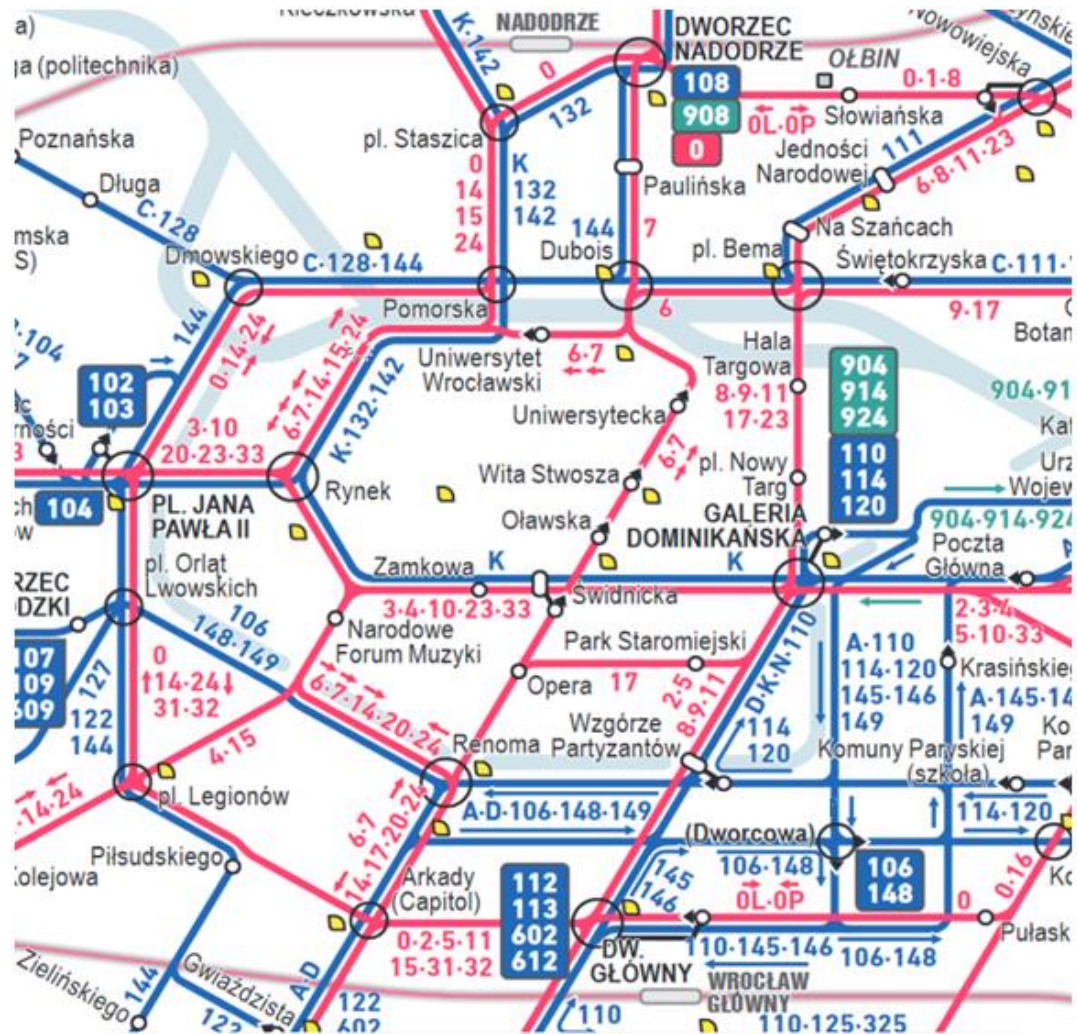
Zadanie 6.



Zgodnie z przedstawionym planem miejsc w samolocie, pasażerowi chcącemu siedzieć przy oknie najbliżej wyjść awaryjnych, należy zaproponować miejsce

- A. 8A
- B. 17F
- C. 16B
- D. 19C

Zadanie 7.



- 10 linie tramwajowe / tram lines
- 106 N linie autobusowe normalne i pospieszne
regular and express bus lines
- 904 linie autobusowe strefowe / zone bus lines *
- 107* 904 trasy wariantowe, jednokierunkowe odcinki tras
variant routes, single track routes

Zgodnie z przedstawionym schematem komunikacji miejskiej z Dworca Nadodrze na Dw. Główny można dojechać bez przesiadki

- A. tramwajem linii 0
- B. tramwajem linii 5
- C. autobusem linii 132
- D. autobusem linii 602

Zadanie 8.

PRZYKŁADOWE STREFY CZASOWE	
STREFA	PAŃSTWO
UTC-1	Azory, Grenlandia, 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

Samolot z Polski do Wielkiej Brytanii startuje o godzinie 15:00. Lot trwa 2 godz. i 20 minut. O której godzinie czasu lokalnego samolot wyląduje w porcie docelowym?

- A. 16:20
- B. 17:20
- C. 14:40
- D. 13:40

Zadanie 9.

Ile będzie kosztować podróż pociągiem IC z Krakowa do Warszawy trzyosobowej grupy, składającej się z dwóch osób dorosłych, w tym jednej niewidomej uznanej za niezdolną do samodzielnej egzystencji oraz jednego dziecka w wieku szkolnym? 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 10.

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 11.

Widoczne na rysunku automaty służą do odprawy

- A. celnej.
- B. biletowej.
- C. paszportowej.
- D. bezpieczeństwa.



Zadanie 12.

Który akt prawny reguluje prawa pasażerów statków morskich?

- A. Konwencja ateńska.
- B. Konwencja wiedeńska.
- C. Konwencja warszawska.
- D. Konwencja montrealaska.

Zadanie 13.

W bagażu kabinowym podczas podróży samolotem można przewozić

- A. perfumy w butelce 50 ml
- B. brzytwę o długości 20 cm
- C. nożyczki o długości ostrza 25 cm
- D. jogurt naturalny w pojemniku 150 ml

Zadanie 14.

Zwolnione z należności celnych przywozowych są towary znajdujące się w bagażu osobistym podróżnych w transporcie lotniczym i morskim przyjeżdżających z państw trzecich (tj. spoza Unii Europejskiej) - do równowartości

- A. 560 euro
- B. 510 euro
- C. 460 euro
- D. 430 euro

Zadanie 15.

**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.

W dniu 25 kwietnia za kwotę 75,00 zł pasażer zakupił bilet autokarowy na przejazd, który zostanie zrealizowany 21 maja. 6 maja musiał zrezygnować z wyjazdu. Zgodnie z regulaminem przewozu może on ubiegać się o zwrot należności od przewoźnika w kwocie

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

Zadanie 16.

Studentom do ukończenia 26 roku życia przy zakupie biletu jednorazowego na przejazd drugą klasą pociągu osobowego przysługuje, na podstawie legitymacji studenckiej wydanej przez polską szkołę wyższą, ulga w wysokości

- A. 51%
- B. 49%
- C. 37%
- D. 10%

Zadanie 17.

**Fragment REGULAMINU
PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT
przez Spółkę "PKP Intercity"**

Obowiązuje od dnia 16 listopada 2014 r.

§8. Sprzedaż biletów w pociągu

[...]

2a. Podróżny, który przed rozpoczęciem przejazdu nie zalegalizował biletu w kasie biletowej, może u konduktora w pociągu TLK, IC w dniu wyjazdu zalegalizować posiadany bilet na dany przejazd, na zasadach określonych w ust. 5 i 6. Konduktor za legalizację biletu pobiera *opłatę pokładową*, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. *Opłaty pokładowe* nie pobiera się od osoby:

1) z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej a także od opiekuna/przewodnika/psa przewodnika tej osoby – pod warunkiem okazania *konduktorowi* podczas zakupu *biletu*, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową);

2) która ukończyła 70 lat pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek;

3) rozpoczynającej przejazd w czasie, kiedy *kasa biletowa* jest nieczynna lub ze *stacji*, na której nie ma *kasy biletowej*;

4) posiadającej:

a) wydane przez *kasę biletową potwierdzenie*,

b) *bilet* bez gwarancji miejsca wydany w innym pociągu na dany przejazd, której na życzenie wydaje się *bilet* dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia,

c) *Kartę INTERCITY, Bilet weekendowy MAX, Bilet weekendowy*, zalegalizowany *bilet* abonamentowy, której wydaje się nieodpłatny *bilet* dodatkowy ze wskazaniem miejsca do siedzenia lub – w związku z opóźnionym przyjazdem pociągu, na życzenie wydaje się *bilet* dodatkowy bez gwarancji miejsca do siedzenia,

d) *bilet* z nadrukiem lub potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika (bez opłaty za jego wydanie) w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min,

e) *bilet* odcinkowy, której wydaje się *bilet* dodatkowy bez gwarancji miejsca do siedzenia – na życzenie – w związku z opóźnionym przyjazdem pociągu;

Konduktor zgodnie z fragmentem regulaminu powinien za wydanie biletu w pociągu TLK pobrać dodatkową opłatę od osoby

- A. o ograniczonej sprawności ruchowej poruszającej się na wózku inwalidzkim.
- B. która ukończyła 70 lat - pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek.
- C. która rozpoczynając przejazd pociągiem, nie zgłosiła braku biletu z powodu nieczynnej kasy biletowej.
- D. posiadającej dokument stwierdzający niepełnosprawność, która nie zgłosiła braku biletu niezwłocznie po wejściu do pociągu.

Zadanie 18.

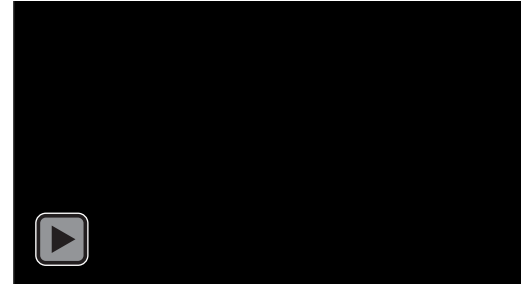
Za bezpieczeństwo ruchu kolejowego i regulację transportu kolejowego w Polsce odpowiada

- A. Ministerstwo Infrastruktury.
- B. Urząd Transportu Kolejowego.
- C. Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad.
- D. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji.

Zadanie 19. (Zadanie multimedialne)

W filmie jest przedstawiony proces

- A. samodzielnej odprawy paszportowej.
- B. odprawy w kiosku samoobsługowym.
- C. odprawy biletowo-bagażowej na stanowisku check-in.
- D. samodzielnego nadania bagażu na stanowisku drop-off.



Zadanie 20.

Kontroli bezpieczeństwa pasażerów w transporcie lotniczym poddaje się m.in.

- A. członka misji dyplomatycznej.
- B. członka Rady Ministrów.
- C. Wicemarszałka Sejmu.
- D. Marszałka Senatu.

Zadanie 21.

Które z państw **nie jest** członkiem układu z Schengen?

- A. Litwa.
- B. Norwegia.
- C. Szwajcaria.
- D. Wielka Brytania.

Zadanie 22.



Piktogram 1.



Piktogram 2.



Piktogram 3.



Piktogram 4.

Który piktogram przedstawia kontrolę bezpieczeństwa na lotnisku?

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

Zadanie 23.

Piktogram przedstawiony na rysunku oznacza

- A. biuro rzeczy znalezionych.
- B. przechowalnię bagażu.
- C. przebieralnię.
- D. szatnię.



Zadanie 24.

Który dokument uprawnia obywatela Polski, udającego się do Niemiec, do przekraczania granicy w porcie lotniczym?

- A. Prawo jazdy.
- B. Dowód osobisty.
- C. Legitymacja szkolna.
- D. Książeczka wojskowa.

Zadanie 25.

KLM		Boarding pass	Your flight	Passenger name	KLM		Your flight
SFO → AMS		KLM39	KOWALSKI /ADAM		KLM39		KLM39
Passenger	Date		Passenger		Passenger		
KOWALSKI /ADAM	JANUARY 5, 2013		KOWALSKI /ADAM		KOWALSKI /ADAM		
Flight Number	Departure Airport	Boarding	at	Gate	San Francisco to Amsterdam		
KLM 39	SFO / T2	<input type="text"/>		<input type="text"/>	Departing	Economy	
Boarding Priority	Where's my seat?	Departing		Where's my seat?			
1 2 3 4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Frequent Flyer		Economy		Economy			
2073621000							

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

- A. Gate
- B. Boarding
- C. Departing
- D. Where's my seat?

Zadanie 26.

Paszport wydany czteroletniemu dziecku jest maksymalnie ważny przez okres

- A. 1 roku.
- B. 3 lat.
- C. 5 lat.
- D. 10 lat.

Zadanie 27.

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 28.

Pociąg ekspresowy Express Inter City Premium na biletach kolejowych jest oznaczony literami

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

Zadanie 29.

Przedstawiona na rysunku karta pokładowa jest wystawiona na podróż klasą

- A. business.
- B. pierwszą.
- C. ekonomiczną.
- D. ekonomiczną premium.



Zadanie 30.

Skrót RT/R - Round trip stosowany na biletach lotniczych oznacza

- A. podróż w jedną stronę.
- B. podróż tam i z powrotem.
- C. zniżkę dla osób w podeszłym wieku.
- D. zniżkę dla dzieci poniżej 2 roku życia.

Zadanie 31.

Niewłaściwy sposób transportu podróżnego z terminala pasażerskiego do samolotu to

- A. użycie wozów pushback.
- B. dowóz autobusem lotniskowym.
- C. piesze dojście po płycie lotniska.
- D. zastosowanie specjalnych rękawów.

Zadanie 32.

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.

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

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

Zadanie 33.

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

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



Zadanie 34.



Urządzenie przedstawione na rysunku jest przeznaczone do

- A. kontroli manualnej bagażu kabinowego.
- B. kontroli manualnej bagażu rejestrowanego.
- C. wykrywania ładunków wybuchowych w bagażach podręcznych.
- D. wykrywania tylko metalowych przedmiotów w bagażach podręcznych.

Zadanie 35.

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

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

Zadanie 36.

Zwrot customs control oznacza kontrolę

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

Zadanie 37.

Angielską nazwą Międzynarodowej Organizacji Morskiej jest

- A. Marine Stewardship Council (MSC)
- B. International Maritime Organization (IMO)
- C. International Civil Aviation Organization (ICAO)
- D. Marine Environment Protection Committee (MEPC)

Zadanie 38.

Poczekalnię na lotnisku, przeznaczoną dla podróżujących klasą pierwszą lub biznes, określa się jako

- A. executive lounge.
- B. departure lounge.
- C. frequent flyer.
- D. budget hotel.

Zadanie 39.

Pracownik obsługi terminala lotniczego, który chciałby pracować na stanowisku specjalisty do spraw personalnych powinien mieć ukończone kształcenie w zakresie

- A. kadr i płac.
- B. analityki biznesowej.
- C. doradztwa zawodowego.
- D. zarządzania bezpieczeństwem sieci.

Zadanie 40.

Nowi pracownicy, zatrudnieni na stanowisku związanym z obsługą klienta w terminalu kolejowym powinni zostać przeszkoleni w obsłudze systemu KURS'90 służącym do

- A. obsługi rezerwacji miejsc i sprzedaży biletów.
- B. monitorowania składów pociągów osobowych.
- C. poprawy bezpieczeństwa przewozów pasażerskich.
- D. koordynacji przesiadek pasażerów w przypadku opóźnień pociągów.