

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klientów i kontrahentów**  
Oznaczenie kwalifikacji: **A.29**  
Wersja arkusza: **X**

**A.29-X-16.01**

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 krater 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.**

Progresywna taryfa przewozowa (zł/km) oznacza, że cena jednostkowa

- A. jest taka sama na całej trasie przewozu.
- B. zmniejsza się wraz ze wzrostem odległości.
- C. zwiększa się wraz ze wzrostem odległości.
- D. jest różna dla poszczególnych stref odległości.

### **Zadanie 2.**

Na którym druku składana jest do Urzędu Skarbowego informacja o wspólnikach spółki cywilnej, jawnej, partnerskiej, komandytowej, komandytowo-akcyjnej lub o spółkach wchodzących w skład podatkowej grupy kapitałowej?

- A. NIP-2
- B. CIT-7
- C. ZAP-3
- D. NIP-D

### **Zadanie 3.**

Stała kwota ustalana przez spedytora za wykonanie ściśle określonych prac spedycyjnych to

- A. ryczałt spedycyjny.
- B. prowizja spedytorska.
- C. opłata manipulacyjna.
- D. stawka czynnościowa.

### **Zadanie 4.**

Które pismo sporządza potencjalny klient w sytuacji, gdy posiada niepełne informacje o produkcie lub usłudze w celu pozyskania kompletu danych przed wyborem kontrahenta?

- A. Reklamację.
- B. Ofertę handlową
- C. Zapytanie o ofertę.
- D. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia.

### **Zadanie 5.**

Zwrot grzecznościowy w języku angielskim, kończący korespondencję handlową, brzmi

- A. See you
- B. I enclose
- C. Your sincerely
- D. I make all necessary arrangements

**Zadanie 6.**

Przedsiębiorstwo transportowe na swoje usługi stosuje marżę 15 %, a podatek na świadczone usługi wynosi 23%. Jaki będzie koszt brutto za usługi, których koszt wytworzenia wynosi 2 800,00 zł?

- A. 3 220,00 zł
- B. 3 444,00 zł
- C. 3 690,90 zł
- D. 3 960,60 zł

**Zadanie 7.**

Przedsiębiorstwo „TRANS – BIS” przedstawiło cennik usług transportowych dotyczący przewozu ładunków do miejscowości oddalonej o 260 km od granic administracyjnych miasta. Ustal najkorzystniejszy wariant przewozu.

Cennik przedsiębiorstwa „TRANS – BIS”			
Wariant I Opłata zryczałtowana do 300 km – 420,00 zł	Wariant II 2,00 zł za każdy kilometr	Wariant III 50 zł za pierwsze 100 km oraz 2,50 zł za każdy kilometr powyżej 100 km	Wariant III 80 zł za pierwsze 50 km oraz 1,50 zł za każdy kilometr powyżej 50 km

- A. Wariant I
- B. Wariant II
- C. Wariant III
- D. Wariant IV

**Zadanie 8.**

Spedytor przedstawia potencjalnemu zleceniodawcy propozycję świadczenia usług spedycyjnych, w której określa istotne warunki sprzedaży usługi w postaci

- A. oferty.
- B. umowy.
- C. instrukcji.
- D. manifestu.

**Zadanie 9.**

Za skompletowanie oraz wydanie niezbędnych dokumentów dotyczących usługi przewozu drogowego na zlecenie odpowiedzialny jest

- A. przewoźnik.
- B. funkcjonariusz policji.
- C. funkcjonariusz Inspekcji Transportu Drogowego.
- D. generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad.

### **Zadanie 10.**

Reguły handlowe stosowane głównie w kwestii szczegółowego podziału kosztów, jakie towarzyszą procesowi transportu szczególnie ładunków w kontenerach z miejsca zakupu do miejsca przeznaczenia, to

- A. FIATA
- B. combiterms
- C. formuły OPWS
- D. regulacje CEMT

### **Zadanie 11.**

Oferta handlowa przedsiębiorstwa spedycyjnego powinna zawierać informacje dotyczące

- A. zakresu świadczonych usług.
- B. obsługiwanych usługobiorców.
- C. usług wykonywanych w ostatnim okresie.
- D. telefonów kontaktowych do współpracujących kierowców.

### **Zadanie 12.**

Korespondencja handlowa wysyłana za pomocą poczty elektronicznej do zagranicznego odbiorcy powinna zawierać skrót CC, do określenia osób, które dostaną kopię wiadomości i adresat będzie o tym wiedział. Skrót CC pochodzi od angielskiego wyrażenia Carbon Copy i oznacza

- A. załączniki.
- B. postscriptum
- C. pozdrowienia.
- D. do wiadomości.

### **Zadanie 13.**

Jak nazywa się formuła handlowa, która określa miejsce przeznaczenia, do którego sprzedający zgodnie z umową musi dostarczyć towar do odbiorcy na własny koszt i ryzyko?

- A. LIFO.
- B. FIFO.
- C. Loco.
- D. Franco.

### **Zadanie 14.**

Wartość usługi spedycyjnej wynosi 2 450,00 zł (netto). Wartość brutto tej usługi, ustalona według stawki podatku VAT 23%, wynosi

- A. 563,50 zł
- B. 1 013,50 zł
- C. 2 780,00 zł
- D. 3 013,50 zł

### **Zadanie 15.**

Rodzaj podatku bezpośredniego obciążającego dochody uzyskiwane przez osoby prawne to

- A. CIT
- B. SAD
- C. PIT-0
- D. VAT 8

### **Zadanie 16.**

Pisemnym zobowiązaniem banku importera do wypłacenia eksporterowi należności w zamian za złożenie dokumentów reprezentujących towar, stosowanym w obrotach zagranicznych, jest

- A. dowód nadania.
- B. polecenie zapłaty.
- C. polecenie przelewu.
- D. akredytywa dokumentowa.

### **Zadanie 17.**

Stawka podstawowa podatku od towarów i usług wynosi

- A. 5%
- B. 22%
- C. 23%
- D. 35%

### **Zadanie 18.**

Długofalowy proces informacyjno-decyzyjny, którego celem jest rozstrzygnięcie kluczowych problemów działalności przedsiębiorstwa spedycyjnego w zakresie jego przetrwania i rozwoju ze szczególnym uwzględnieniem oddziaływania otoczenia i węzłowych czynników własnego potencjału, nazywa się

- A. audytem operacyjnym.
- B. planowaniem taktycznym.
- C. zarządzaniem operacyjnym.
- D. zarządzaniem strategicznym.

### **Zadanie 19.**

Formuła dostaw EXW-Ex Works, która może pojawić się w zleceniu spedycyjnym, stosowana jest zgodnie z

- A. formami rozliczeń.
- B. regułami Incoterms.
- C. systemami transportu lądowego.
- D. Ogólnymi Polskimi Warunkami Spedycyjnymi.

**Zadanie 20.**

Formuła handlowa FOB (Free On Board) znajduje zastosowanie przy transakcjach handlowych, wykorzystujących transport

- A. morski.
- B. lotniczy.
- C. drogowy.
- D. kolejowy.

**Zadanie 21.**

Strategia negocjacyjna polegająca na maksymalizacji realizacji interesów obu układających się stron to

- A. dominacja.
- B. kooperacja.
- C. kompromis.
- D. dostosowanie.

**Zadanie 22.**

W tabeli zebrano oferty firm przewozowych. Która z firm oferuje najkorzystniejszą stawkę za przewóz ładunku na odcinku 1 km?

Firma transportowa	Odległość przewozowa	Opłata ogólna za przewóz ładunku
A.	850 km	935 zł
B.	600 km	800 zł
C.	400 km	1 000 zł
D.	1 200 km	1 800 zł

**Zadanie 23.**

Dokumentem opracowanym przez spedytora po otrzymaniu i przyjęciu zlecenia spedycyjnego, przeznaczonym dla dostawcy i zawierającym konkretne informacje na temat przygotowania towaru do wysyłki, zawierania umów z przewoźnikami krajowymi, doboru najkorzystniejszej trasy przewozu do portu lub stacji granicznej, jest

- A. konosament.
- B. instrukcja wysyłkowa.
- C. specyfikacja towarowa.
- D. zaświadczenie spedytorskie.

**Zadanie 24.**

W przypadku uszkodzenia lub ubytku towaru roszczenia z tytułu umowy spedycji na podstawie kodeksu cywilnego ulegają przedawnieniu po upływie

- A. dwóch lat od dnia jego dostarczenia.
- B. jednego roku od dnia jego dostarczenia.
- C. dwóch lat od dnia, w którym towar miał być dostarczony zgodnie z umową.
- D. jednego roku od dnia, w którym towar miał być dostarczony zgodnie z umową.

**Zadanie 25.**

Przewoźnik odnalazł utraconą przesyłkę po upływie roku od dnia wypłacenia odszkodowania odbiorcy. Zgodnie z obowiązującymi przepisami przewoźnik powinien

***Fragment ustawy Prawo przewozowe*****Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przesyłek**

**Art. 69. 2.** Jeżeli przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu roku od wypłaty odszkodowania, przewoźnik powinien niezwłocznie zawiadomić o tym uprawnionego.

**3.** W terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2, uprawniony może żądać, aby wydano mu odnaleziona przesyłkę w jednym z punktów odprawy przesyłek za zwrotem otrzymanego od przewoźnika odszkodowania. W takim wypadku uprawniony zachowuje roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie.

**4.** Jeżeli odnalezienie nastąpiło po upływie roku albo uprawniony nie zgłosił się w terminie określonym w ust. 3, przesyłka ulega likwidacji.

- A. sprzedać przesyłkę.
- B. zatrzymać przesyłkę.
- C. zlikwidować przesyłkę.
- D. przekazać przesyłkę służbie celnej.

**Zadanie 26.**

W sytuacji, gdy przy ustalaniu stanu przesyłki stwierdzony zostanie naturalny brak części przesyłki, polegający na zmniejszeniu ciężaru (wagi, masy) np. w wyniku wyparowania wody, mamy do czynienia

- A. z kradzieżą przesyłki.
- B. z ubytkiem przesyłki.
- C. z uszkodzeniem przesyłki.
- D. ze zniszczeniem przesyłki.

**Zadanie 27.**

Podczas zgłaszania w urzędzie celnym towarów klasyfikowanych według jednego kodu Taryfy Celnej PCN w celu wszczęcia postępowania celnego składany jest jednolity dokument administracyjny

- A. CIT
- B. NIP
- C. SAD
- D. REGON

**Zadanie 28.**

Po jakim czasie od dnia wydania przesyłki przedawnia się roszczenie z tytułu zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia w substancji przesyłki?

- A. 1 miesiąca.
- B. 2 miesięcy.
- C. 3 miesięcy.
- D. 6 miesięcy.

**Zadanie 29.**

Jaki będzie całkowity koszt przewozu na odległość 445 km 62 ton ładunku równomiernie rozłożonego do dwóch wagonów czteroosiowych?

Tabela opłat podstawowych dla przesyłek przewożonych w wagonie 2-osiowym stosowana w komunikacji krajowej i międzynarodowej		Współczynniki korygujące	
		Masa przesyłki do [ton]	Wagon więcej niż 2-osiowy
Odległość w km do	Opłata podstawowa w zł	20	1,00
190	1 599,00	21	1,11
240	1 788,00	22	1,19
290	2 190,00	23	1,22
340	2 355,00	24	1,27
390	2 650,00	25	1,31
440	2 992,00	26	1,38
490	3 280,00	27	1,42
540	3 770,00	28	1,49
		29	1,53
		30	1,59
		31	1,64

- A. 5 379,20 zł
- B. 10 430,40 zł
- C. 10 758,40 zł
- D. 12 365,60 zł



**Zadanie 30.*****Fragment Regulaminu przewozu przesyłek towarowych PKP Cargo***

Odbiorca po przejęciu przesyłki bez zastrzeżeń może żądać protokolarnego ustalenia stanu przesyłki, jeżeli stwierdzono ubytek, jej uszkodzenie niedające się zauważyć z zewnątrz, nie później jednak niż w ciągu siedmiu dni od dnia odbioru przesyłki licząc od godziny 0.01 dnia następnego po dniu odebrania przesyłki.

Odbiorca stwierdził szkodę w ładunku dostarczonym koleją w dniu jego wydaniu, tj. 11.01.2016 r. Zgodnie z regulaminem PKP Cargo dotyczącym przewozu przesyłek towarowych, odbiorca może wystąpić o ustalenie stanu przesyłki w terminie do

- A. 17 stycznia 2016 r.
- B. 18 stycznia 2016 r.
- C. 19 stycznia 2016 r.
- D. 20 stycznia 2016 r.

**Zadanie 31.*****Fragment Ogólnych Polskich Warunków Spedycyjnych***

**Reklamacje**

**§ 26**

Uprawnionym do wniesienia reklamacji do spedytora z tytułu zleconych usług spedycyjnych jest zleceniodawca.

**§ 27**

1. Roszczenie zleceniodawcy przeciwko spedytorowi winno być złożone spedytorowi na piśmie w ciągu 6 dni od daty, w której klient dowiedział się lub powinien był się dowiedzieć o zaistniałej szkodzie. Spedytor zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi na reklamację najpóźniej w terminie 14 dni od jej otrzymania.  
W przypadkach szczególnych, termin ten ulega odpowiedniemu przedłużeniu, zaś w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji spedytor zobowiązany jest do potwierdzenia otrzymania reklamacji i udzielenia wyjaśnień, co do sposobu i terminu jej rozpatrzenia.
2. Zgłoszeniu powinny towarzyszyć dokumenty ustalające stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody/braków.

Podczas transportu drogowego została uszkodzona przesyłka. Zgodnie z Ogólnymi Polskimi Warunkami Spedycyjnymi roszczenie zleceniodawcy przeciwko spedytorowi winno być złożone

- A. ustnie w ciągu 6 dni.
- B. ustnie w ciągu 14 dni.
- C. na piśmie w ciągu 6 dni.
- D. na piśmie w ciągu 14 dni.

**Zadanie 32.**

Którym skrótem literowym oznaczane jest ubezpieczenie, którym objęta jest odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez prowadzącego pojazd mechaniczny?

- A. OC
- B. AC
- C. NW
- D. Cargo

**Zadanie 33.**

W liście przewozowym nadawca powinien wskazać

- A. trasę przewozu.
- B. gałąź transportu.
- C. rodzaj i ilość ładunku.
- D. łączny czas przewozu ładunku.

**Zadanie 34.*****Ogólne reguły dotyczące sposobu, warunków i zakresu stosowania stawek celnych***

<p>1. Wysokość należnego cła ustala się przez zastosowanie stawek celnych do podstawy wymiaru cła. Podstawą wymiaru cła jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. wartość celna towaru określona zgodnie z przepisami prawa celnego, lub</li> <li>b. ilość, lub</li> <li>c. masa netto przywożonego towaru.</li> </ul> <p>2. Przy przeliczaniu limitu EUR i wartości w walucie na złote należy korzystać z tabeli kursowej według zasad określonych w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 21 lipca 1999 r. w sprawie sposobu stosowania kursów walut obcych, ogłaszanych przez Narodowy Bank Polski, w celu ustalania wartości celnej.</p> <p>3. W taryfie celnej występują:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. stawki ad valorem,</li> <li>b. stawki specyficzne,</li> <li>c. stawki mieszane.</li> </ul> <p>Stawka ad valorem wyrażona jest w % w stosunku do wartości celnej towaru.  Stawka specyficzna to wyrażona w EUR wysokość cła, w stosunku do jednostki masy lub miary przywożonego towaru.  Stawka mieszana to równocześnie stawka ad valorem i stawka specyficzna.</p>
---

Na podstawie przedstawionych reguł dotyczących stawek celnych wskaż jednostkę, w jakiej wyrażona jest stawka „ad valorem”.

- A. zł
- B. %
- C. pjt
- D. EUR

**Zadanie 35.**

Koszt wytworzenia usługi transportowej wraz z czynnościami dodatkowymi wynosi 3 500,00 zł, a firma zakłada rentowność na poziomie 25%. Ile wynosi narzut zysku na tę usługę?

- A. 345,00 zł
- B. 875,00 zł
- C. 1 625,00 zł
- D. 2 625,00 zł

**Zadanie 36.**

Na podstawie zamieszczonego w tabeli cennika firmy transportowej WICHER ustal całkowity koszt przewozu 25 pjt na trasie 285 km.

Taryfa przewozowa firmy WICHER	
Od 1 do 5 pjt	150 zł za 150 km oraz za każdy następny kilometr powyżej 150 km – 3,50zł
Od 6 do 10 pjt	130 zł za 150 km oraz za każdy następny kilometr powyżej 150 km – 2,50zł
Od 11 do 20 pjt	100 zł za 150 km oraz za każdy następny kilometr powyżej 150 km – 2,00zł
Od 21 do 30 pjt	95 zł za 150 km oraz za każdy następny kilometr powyżej 150 km – 1,50zł
UWAGA: firma dolicza 1,5 zł za załadunek każdej pjt	

- A. 202,00 zł
- B. 297,50 zł
- C. 335,00 zł
- D. 407,50 zł

**Zadanie 37.**

Jeżeli według cennika firmy transportowej cena za przewóz do 250 km wynosi 650,00 zł, a stawka za każdy kilometr ponad 250 km wynosi 3,20 zł/km, to opłata za przewóz ładunku na trasie 530 km wyniesie

- A. 1 546,00 zł
- B. 1 45,000 zł
- C. 896,00 zł
- D. 530,00 zł

**Zadanie 38.**

Przedsiębiorstwo transportowe nabyło specjalistyczną naczepę typu chłodnia wraz z ciągnikiem o wartości 420 000,00 zł. Ustal, przez ile lat przedsiębiorstwo będzie dokonywać odpisów amortyzacyjnych, stosując metodę liniową, jeżeli roczna stopa amortyzacji zakupionego zestawu wynosi 25%.

- A. 3 lata.
- B. 4 lata.
- C. 15 lat.
- D. 20 lat.

**Zadanie 39.**

Przedsiębiorstwo transportowo-spedycyjne osiąga zysk jednostkowy na poziomie 0,25 €/tkm. W celu osiągnięcia planowanego zysku ogółem wartości 125 000 € przedsiębiorstwo powinno wykonać usługi przewozowe w ilości

- A. 100 000 tkm
- B. 300 000 tkm
- C. 500 000 tkm
- D. 700 000 tkm

**Zadanie 40.**

Posiadając informacje o posiadanych urządzeniach do mechanizacji prac i ofertach złożonych przez potencjalnych kontrahentów, dokonaj wyboru najkorzystniejszej oferty umożliwiającej załadunek 20 paletowych jednostek ładunkowych o jednostkowej masie brutto 900 kg każda, z magazynu na kryty samochód ciężarowy.

Kontrahent A.	Kontrahent B.	Kontrahent C.	Kontrahent D.
Suwnica podwieszana – udźwig 10 t; Wózek widłowy spalinowy – udźwig 800 kg.	Suwnica bramowa – udźwig 20 t; Przełożnik rolkowy – udźwig 1500 kg.	Żuraw – udźwig 10 t; Wózek widłowy elektryczny – udźwig 2,2 t.	Wózek ręczny – udźwig 850 kg; Paletyzator.

