



Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klientów i kontrahentów**

Oznaczenie kwalifikacji: **A.29**

Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

A.29-01-17.06

Czas trwania egzaminu: **120 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2017

CZEŚĆ PRAKTYCZNA

Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na KARCIE OCENY w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
 - swój numer PESEL*,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 7 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
4. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
5. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
6. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
7. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami oraz KARTĘ OCENY na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
8. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Zadanie egzaminacyjne

Firma spedycyjno-transportowa „BISTER” z siedzibą w Piłe przyjęła zlecenie na przewóz maszyny do pakowania mąki o łącznej wadze brutto 9 280 kg. Maszyna ma zostać przewieziona na trasie Piła – Hamburg (Niemcy) w 4 skrzyniach. Waga brutto dwóch pierwszych skrzyń wynosi po 2 000 kg, a dwóch pozostałych po 2 640 kg.

W odległości 70 km po przekroczeniu granicy samochód ulega awarii, uniemożliwiającej dalszą jazdę. Kierowca zgłasza awarię do spedytora. Spedytor ma dwa warianty rozwiązania problemu:

Wariant I: Wysłać zastępczy samochód – z kierowcą oraz mechanikiem, którzy przeładują skrzynie do nowego pojazdu, dokonają naprawy uszkodzonego samochodu na miejscu awarii, a następnie wrócą nim do kraju. Skrzynie po przeładunku na nowy samochód będą przewiezione do Hamburga. (Czas naprawy samochodu w tym wariantcie nie spowoduje wydłużenia rzeczywistego czasu dostarczenia ładunku).

Wariant II: Dokonać naprawy samochodu na miejscu wystąpienia awarii w autoryzowanym serwisie, znajdującym się w odległości 40 km od miejsca awarii, a po naprawie kontynuować przewóz ładunku.

Kryteria wyboru wariantu to niższe koszty usunięcia awarii.

Koszty usunięcia awarii obejmują wszystkie elementy kosztów, powstałych od momentu stwierdzenia awarii do momentu powrotu samochodu na 70 kilometr (miejsce awarii) w II wariantcie. Koszty związane z naprawą samochodu w każdym wariantcie obciążają spedytora.

Na podstawie wykonanych obliczeń sporządź:

- dokumentację kosztów usunięcia awarii w wariantcie I i II,
- wariant rozwiązania problemu realizacji przewozu,
- dokumentację rzeczywistego czasu dostarczenia towaru,
- wysokość kary umownej za niedotrzymanie terminu przewozu oraz

wypełnij fakturę za realizację usługi transportowej z podziałem na odcinek krajowy i zagraniczny.

Wszystkie informacje niezbędne do rozwiązania zadania oraz druki do wypełnienia znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Tabela 1. Dane identyfikacyjne firm

Dane przedsiębiorstwa Spedycyjno – Transportowego	Dane kontrahenta
Firma spedycyjno – transportowa „BISTER” ul. Warsztatowa 8 64-920 Piła NIP: 502-321-85-96 Firmę reprezentuje kierowca Krzysztof Jaracz	ANGUS Rethweg 15A, 21109 Hamburg Niemcy
Dane do wystawienia faktury	Firmę reprezentuje Sophie Van Der Veen NIP: 12 345 678 912
Rachunek bankowy: PKO BP 10 1020 2032 0000 0000 2589 3216 Termin płatności: 21 dni Faktura za usługę transportową nr 79/2017 Stawka podatku za zrealizowane przewozy na całym odcinku: 0% Stawka za przejazd polskiego odcinka trasy: 3,20 zł/km Stawka za przejazd odcinka po przekroczeniu granicy: 5,30 zł/km	

Tabela 2. Dane dotyczące odległości, terminach przewozu, średnich prędkościach i kursu waluty euro

Odległość z Piły do Hamburga	620 km
Długość odcinka po polskiej stronie	220 km
W Pile po załadowaniu, sprawdzeniu i odprawie celnej pojazd jest gotowy do odjazdu 26.06.2017 r.	godz. 08:00
ładunek ma być dostarczony FIX 26.06.2017 r	w godzinach 18:00 -19:00
Średnia prędkość handlowa na odcinku polskim (z uwzględnionymi przerwami kierowcy)	55 km/h
Średnia prędkość handlowa na odcinku zagranicznym (z uwzględnionymi przerwami kierowcy)	80 km/h
Kurs euro na dzień awarii wynosi	4,49 zł /1€
W przypadku przekroczenia czasu przewidywanego na dostarczenie towaru firma spedycyjno – transportowa zapłaci karę umowną w wysokości określonej w Tabeli 3. Kary umowne	

Tabela 3. Kary umowne

Przekroczenie czasu dostarczenia towaru [%]	Kwota kary umownej [zł]
Do 20%	300
21÷35%	500
36÷50%	900
Powyżej 50%	1 100

Tabela 4. Koszty wariantów usunięcia awarii uszkodzonego samochodu

Wariant I			
Stawka za przejazd polskiego odcinka trasy		3,20 zł/km	
Stawka za przejazd odcinka po przekroczeniu granicy		5,30 zł/km	
Koszt roboczogodziny mechanika przywiezionego z Polski		50 zł/h	
Koszt części zamiennych użytych przy naprawie, przywiezionych z Polski		1 200,00 zł	
Typy urządzeń przeładunkowych do dyspozycji	Symbol urządzenia przeładunkowego	Udźwig urządzenia przeładunkowego	Koszt wynajęcia za godzinę
	CX 1	2 000 kg	50 €/h
	RZ 1540	3 000 kg	80 €/h
	WSZ 23	5 000 kg	150 €/h
Czas przeładunku skrzyń wynosi 2 h.			
Czas naprawy samochodu przez polskiego mechanika wynosi około 7 h.			
Wariant II			
Holowanie samochodu do serwisu		12 €/km	
Koszt części potrzebnych do naprawy samochodu		700 €	
Koszt naprawy samochodu		45 €/h	
Stawka za przejazd odcinka po przekroczeniu granicy		5,30 zł/km	
Średnia prędkość jazdy zestawu holowanego: 50 km/h			
Czas oczekiwania na części zamienne: 6 h			
Czas naprawy samochodu: 5 h			

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenię podlegać będzie 6 rezultatów:

- Tabela kosztów usunięcia awarii w wariancie I
- Tabela kosztów usunięcia awarii w wariancie II
- Wybór wariantu rozwiązania problemu realizacji przewozu
- Karta obliczeń rzeczywistego czasu dostarczenia towaru
- Karta obliczeń kary umownej
- Faktura VAT za usługę transportową

Tabela kosztów usunięcia awarii w wariancie I

Urządzenie przeładunkowe	
Wybór jednego typu urządzenia wynajętego do przeładunku skrzyń dla Wariantu I	
Udźwig urządzenia przeładunkowego	
Koszty usunięcia awarii	
Pozycja	Koszt w złotych
Koszt przejazdu polskiego odcinka trasy przez samochód zastępczy (do i z granicy – w obie strony)	
Koszt przejazdu zagranicznego odcinka trasy przez samochód zastępczy (od granicy do miejsca awarii i z powrotem – w obie strony)	
Koszt naprawy samochodu przez polskiego mechanika	
Koszt części zamiennych przywiezionych z Polski	
Koszt wynajmu urządzenia przeładunkowego	
Całkowity koszt usunięcia awarii wariantu I	

Tabela kosztów usunięcia awarii w wariancie II

Pozycja	Koszt w złotych
Koszt holowania samochodu do autoryzowanego serwisu	
Koszt zakupu części zamiennych w autoryzowanym serwisie	
Koszt usługi naprawy	
Koszt powrotu samochodu z autoryzowanego serwisu do miejsca awarii	
Całkowity koszt usunięcia awarii wariantu II	

Wybór wariantu rozwiązania problemu realizacji przewozu

Kryterium	Wariant I	Wariant II
Czas postoju awaryjnego (obejmuje czas oczekiwania, holowania, naprawy oraz powrót do miejsca awarii po wykonanej naprawie – w zależności od wariantu)		
Całkowity koszt usunięcia awarii [zł]		
Wybór najtańszego wariantu naprawy i najszybszego wariantu dostawy (wpisz wybrany wariant)	Wariant	

Karta obliczeń rzeczywistego czasu dostarczenia towaru

Elementy jednakowe dla każdego wariantu		
Data i godzina wyjazdu		
Data i godzina planowanego dostarczenia ładunku – zgodna z umową		
Maksymalny, planowany czas realizacji umowy – od chwili gotowości do wyjazdu do planowanego terminu dostawy [h i min]		
Czas trwania przewozu po stronie Polskiej wynikający z odległości i średniej prędkości [h i min]		
Czas trwania przewozu na odcinku zagranicznym wynikający z odległości i średniej prędkości [h i min]		
Elementy obliczeń dla poszczególnych wariantów	Wariant I	Wariant II
Łączny czas postoju awaryjnego [h i min]		
Łączny, rzeczywisty czas przewozu ładunku [h i min]		

Miejsce na obliczenia (nie podlega ocenie)

Karta obliczeń kary umownej

Dla wariantu I	
Przekroczenie maksymalnego czasu zaplanowanego na dostawę przesyłki [h i min]	
Przekroczenie maksymalnego czasu zaplanowanego na dostawę przesyłki [%]	
Wysokość kary umownej za niedotrzymanie terminu przewozu [zł]:	
Dla wariantu II	
Przekroczenie maksymalnego czasu zaplanowanego na dostawę przesyłki [h i min]	
Przekroczenie maksymalnego czasu zaplanowanego na dostawę przesyłki [%]	
Wysokość kary umownej za niedotrzymanie terminu przewozu [zł]:	

Miejsce na obliczenia (nie podlega ocenie)

