

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

**A.29-X-18.01**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**  
**Rok 2018**  
**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 kratek 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.**

Którą ofertę należy wybrać do przewozu 13 szt. ładunku sztukowego, uformowanego na dwóch paletach EUR, każdy o łącznej masie 200 kg, z Dortmundu do Warszawy w dn. 12.01.2018 r.?

Oferta	Miejsce załadunku	Miejsce rozładunku	Typ nadwozia	Zgłoszono do sytemu	Termin realizacji przewozu
A.	Niemcy, Dortmund	Polska, Warszawa	Firanka, 24 t	21.12.2017 godz.11.22	09.01.2018 godz.18.00
B.	Niemcy, Dortmund	Polska, Warszawa	Firanka, 6 t	11.11.2017 godz.18.50	23.12.2017 godz.18.00
C.	Niemcy, Dortmund	Polska, Warszawa	Chłodnia, 24 t	15.12.2017 godz.17.10	11.01.2018 godz.04.00
D.	Niemcy, Dortmund	Polska, Warszawa	Firanka, 8 t	05.01.2018 godz.08.09	12.01.2018 godz.12.00

**Zadanie 2.****Umowa przewozu**

Zawarta dnia 01.12.2017 r. w Warszawie pomiędzy FHU Promyk, ul. Słoneczna 10, Warszawa, zwanym dalej Zleceniodawcą

**§ 1**

Zleceniobiorca zobowiązuje się do przewozu 33 paletowych jednostek ładunkowych z napojami.

**§ 2**

Przewóz ładunku nastąpi w terminie 10 dni od daty podpisania niniejszej umowy.

**§ 3**

Dostawa towaru nastąpi jednorazowo do magazynu Odbiorcy: Hurtownia XY, Poznań, ul. Kwiatowa 9.

**§ 4**

Zleceniodawca za wykonanie przewozu otrzyma wynagrodzenie w wysokości 4 000 zł netto (VAT 23%).

**§ 5**

Koszt transportu wyrobów obciąża Zleceniodawcę.

**§ 6**

Wynagrodzenie płatne będzie w terminie 14 dni od daty złożenia zatwierdzonego rachunku.

Której informacji brakuje w przedstawionym fragmencie umowy przewozu?

- A. Stawki podatku VAT.
- B. Danych zleceniobiorcy.
- C. Wysokości wynagrodzenia.
- D. Terminu płatności za usługę.

**Zadanie 3.**

Określenie *Supplier* w ofercie usługi transportowej oznacza

- A. odbiorcę.
- B. dostawcę.
- C. magazyniera.
- D. przewoźnika.

#### Zadanie 4.

Warszawa, 8 stycznia 2018 r.

Przedsiębiorstwo transportowe  
„Pol-Tran” sp. z o.o.  
00-222 Warszawa  
Tel. (22) 234 133 133

Przedsiębiorstwo Handlowe „ANNA”  
ul. Jutrzenki 22  
00-220 Warszawa

Szanowni Państwo,

w odpowiedzi na Państwa reklamację, otrzymaną w dniu 4.01.2018 r., dotyczącą realizacji usługi przewozu ładunku z Warszawy do Poznania, informujemy, że uważamy złożoną przez Państwa reklamację za niezasadną, ponieważ ładunek dostarczyliśmy w terminie, który został zapisany w umowie na realizację usługi przewozu z dnia 12.12.2017 r.

Z poważaniem  
*Piotr Maj*

Przedstawionym dokumentem jest

- A. skarga.
- B. reklamacja.
- C. protokół reklamacyjny.
- D. odpowiedź na reklamację.

#### Zadanie 5.

W systemie polskiego prawa dochodzenie roszczeń wobec przewoźnika w trybie sądowym możliwe jest dopiero po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Oznacza to, że reklamacja, przed wejściem na drogę postępowania sądowego, ma charakter

- A. obligatoryjny.
- B. fakultatywny.
- C. nieistotny.
- D. niejawnny.

#### Zadanie 6.

Zamówienie oraz umowa na usługę transportową to typy pism

- A. przewodnich.
- B. transakcyjnych.
- C. informacyjnych.
- D. grzecznościowych.

### **Zadanie 7.**

Treść wiążącej umowy przewozu ładunku powinna bezwzględnie zawierać

- A. trasę przewozu.
- B. wiek kierowcy wykonującego przewóz.
- C. aktualizację zapisów poprzedniej umowy.
- D. warunki, które powinien spełniać odbiorca ładunku.

### **Zadanie 8.**

Według której formuły Incoterms 2010 sprzedający odpowiada za dowieszenie towaru do określonego terminalu przeznaczenia, jego rozładunek i postawienie do dyspozycji kupującego?

- A. CPT (Carriage Paid to).
- B. DAP (Delivered at Place).
- C. DAT (Delivered at Terminal).
- D. CIP (Carriage and Insurance Paid to).

### **Zadanie 9.**

Który sposób negocjacji ma na celu poszukiwanie rozwiązań zaspokajających potrzeby obu stron i pozwalający na utrzymanie dobrych relacji w przyszłości?

- A. Pozycyjny.
- B. Integracyjny.
- C. Rywalizacyjne.
- D. Manipulacyjny.

### **Zadanie 10.**

Metodą rozwiązywania konfliktu oznaczającą wspólne stanowisko, możliwe do przyjęcia dla stron negocjujących, jest

- A. dominacja.
- B. kompromis.
- C. unikanie się.
- D. dostosowanie się.

### **Zadanie 11.**

Negocjator, który podczas rozmów używa języka ciała do wyrażenia swoich emocji, stosuje komunikację

- A. werbalną.
- B. kreatywną.
- C. niewerbalną.
- D. paralingwistyczną.

**Zadanie 12.**

Model negocjacji oparty na ustępstwach wobec drugiej strony i jednoczesnym rezygnowaniu z własnych potrzeb to styl

- A. twardy.
- B. miękki.
- C. obojętny.
- D. zaczepny.

**Zadanie 13.**

Najistotniejsze właściwości charakteryzujące badania marketingowe to

- A. bezkompromisowość, sensowność i interesowność.
- B. systematyczność, użyteczność i celowość.
- C. skuteczność, nieterminowość i miarowość.
- D. łatwość, wielkość i bezterminowość.

**Zadanie 14.**

Przedsiębiorstwo transportowo-spedycyjne odnotowało wzrost konkurencji w przewozach krajowych na lokalnym rynku. W celu określenia przyczyn zachodzących zmian ważne jest wykonanie badań marketingowych mających na celu

- A. wyszukanie pracowników.
- B. wyjaśnienie istoty zmian podażowych.
- C. ustalenie ceny odpraw celnych ładunków.
- D. poznanie upodobań konkurencji na rynkach międzynarodowych.

**Zadanie 15.**

Przedsiębiorstwo transportowe wchodząc na nowy rynek usług, wyznaczyło poziom cen poniżej cen przeciętnych na danym rynku. Zastosowało w tej sytuacji strategię cen

- A. niskich.
- B. średnich.
- C. wysokich.
- D. prestiżowych.

**Zadanie 16.**

Świadomym, zaplanowanym i długotrwałym pielęgnowaniem stosunków z bliższym i dalszym otoczeniem, prowadzącym do pozyskania jak największej liczby klientów, zwolenników i popleczników, jest

- A. akwizycja.
- B. sponsoring.
- C. public relations.
- D. promocja sprzedaży.

**Zadanie 17.**

Na podstawie przedstawionego zestawienia dokonaj wyboru dostawcy za pomocą metody średniej ważonej.

Dostawca	Cena (waga: 0,3)	Jakość (waga: 0,4)	Terminowość (waga: 0,3)
A.	7	8	4
B.	4	10	6
C.	9	9	6
D.	8	6	5

**Zadanie 18.**

Który z podwykonawców oferuje najniższy łączny koszt rozładunku 5 paletowych jednostek ładunkowych i ich składowanie przez 2 dni?

PODWYKONAWCA	A.	B.	C.	D.
CZYNNOŚĆ				
Rozładunek	3,00 zł/szt.	5,00 zł/szt.	12,00 zł/szt.	2,00 zł/szt.
Magazynowanie	13 zł/dzień/1 szt.	6 zł/dzień/1 szt.	3 zł/dzień/1 szt.	13 zł/dzień/1 szt.

**Zadanie 19.**

W której formule INCOTERMS 2010 nałożonych jest najwięcej obowiązków na sprzedającego, a do kupującego należy tylko odbiór towaru w miejscu przeznaczenia?

- A. EXW (Ex Works)
- B. FOB (Free on Board)
- C. CFR (Cost and Freight)
- D. DDP (Delivered Duty Paid)

**Zadanie 20.**

Który wariant przedstawia poprawną kolejność obsługi klienta w metodzie tradycyjnej?

- A. Przyjęcie pieniędzy → prezentacja usług → ustalenie potrzeb klienta.
- B. Prezentacja usług → przyjęcie pieniędzy → wypisanie dokumentów.
- C. Wypisanie dokumentów → przyjęcie pieniędzy → ustalenie potrzeb klienta.
- D. Ustalenie potrzeb klienta → prezentacja usług → odpowiedź na pytania klienta.

**Zadanie 21.**

Firma transportowa ustaliła stawkę przewozową w wysokości 3,64 zł za kilometr. Jednostkowy koszt wytworzenia usługi przewozowej wynosi 2,80 zł. Jakiej wysokości marżę zastosowała firma transportowa?

- A. 15%
- B. 20%
- C. 25%
- D. 30%

**Zadanie 22.**

Który rodzaj umowy należy podpisać, jeśli jedna ze stron zobowiązuje się za wynagrodzeniem do dostarczenia ładunku z miejsca nadania (od nadawcy) do miejsca przeznaczenia (do odbiorcy)?

- A. Składu.
- B. Sprzedaży.
- C. Przewozu.
- D. Najmu.

**Zadanie 23.**

*Fragment Ogólnych Polskich Warunków Spedycyjnych*

**Reklamacje**

24.1. Reklamacja zleceniodawcy złożona spedytorowi winna być wniesiona do spedytora na piśmie w ciągu 6 dni od daty, w której zleceniodawca dowiedział się lub powinien był się dowiedzieć o zaistniałej szkodzie. W terminie 14 dni od jej otrzymania spedytor zobowiązany jest do potwierdzenia otrzymania reklamacji i udzielenia wyjaśnień co do sposobu i terminu jej rozpatrzenia.

24.2. Reklamacji powinny towarzyszyć dokumenty stwierdzające stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody/braków.

24.3. Procedura reklamacyjna związana z wykonywaniem przez spedytora funkcji przewoźnika umownego uregulowana jest odrębnymi przepisami.

Podczas transportu drogowego została uszkodzona przesyłka. Na podstawie fragmentu Ogólnych Polskich Warunków Spedycyjnych po złożeniu reklamacji spedytor, należący do Polskiej Izby Spedycji i Logistyki, zobowiązany jest do potwierdzenia otrzymania reklamacji i sposobu jej rozpatrzenia w terminie

- A. 6 dni od dnia jej wysłania.
- B. 12 dni od dnia jej wysłania.
- C. 14 dni od dnia jej otrzymania.
- D. 21 dni od dnia jej otrzymania.

**Zadanie 24.**

*Fragment ustawy Prawo Przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r.*

**Art. 69.1.** Na żądanie uprawnionego przewoźnik stwierdza w liście przewozowym niemożność wydania przesyłki po upływie terminu określonego w art. 52, chyba, że wcześniej stwierdzono nieodwracalny charakter utraty.

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 odnalezioną 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.

Podczas przewozu przesyłki została ona zagubiona, a właścicielowi wypłacono odszkodowanie. Po upływie 8 miesięcy od wypłaty odszkodowania przesyłkę odnaleziono. W związku z tym przewoźnik powinien

- A. zlikwidować przesyłkę.
- B. wystawić przesyłkę na licytacji.
- C. niezwłocznie powiadomić uprawnionego do odbioru.
- D. zażądać natychmiastowego zwrotu odszkodowania, a przesyłkę zlikwidować.





**Zadanie 27.**

Lp.	Nazwa towaru / usługi	Ilość	j. m.	Cena jednostkowa bez podatku netto		Wartość towaru (usługi) bez podatku netto		Stawka VAT	Kwota podatku VAT		Wartość towaru (usługi) wraz z podatkiem brutto	
				zł	gr	zł	gr	%	zł	gr	zł	g
1	Dostawa wewnątrzwspólnotowa napojów mlecznych z dodatkiem tłuszczu roślinnego	500	km	3	00			5				

Ile będzie wynosiła kwota podatku VAT w przedstawionym fragmencie faktury?

- A. 0,15 zł
- B. 75,00 zł
- C. 1 500,00 zł
- D. 1 575,00 zł

**Zadanie 28.**

Przedsiębiorstwo spedycyjno-transportowe otrzymało zlecenie przewozów ładunku na trasie wynoszącej łącznie 60 000 km. Średnie zużycie paliwa wynosi 25 l na 100 km. Ile paliwa należy zabezpieczyć do realizacji tego zlecenia?

- A. 7 500 litrów.
- B. 15 000 litrów.
- C. 25 000 litrów.
- D. 30 000 litrów.

**Zadanie 29.**

Ubezpieczenie samochodu, odpisy amortyzacyjne i podatek drogowy należą do grupy kosztów

- A. niematerialnych.
- B. transakcyjnych.
- C. zmiennych.
- D. stałych.

**Zadanie 30.**

Ile wynosi stawka podatku VAT, jeżeli wartość netto wynosi 38 500,00 zł, a wartość brutto to 47 355,00 zł?

- A. 3%
- B. 5%
- C. 8%
- D. 23%

**Zadanie 31.**

## Fragment oferty przewozowej

Środki transportu, które posiadamy i którymi wykonujemy przewozy:

- samochody ciężarowe o ładowności od 2 do 8 ton,
- wagony węglarki czteroosiowe,
- pojazdy drogowe o ładowności powyżej 12 ton,
- samolot towarowy szerokokadłubowy,
- sześciooosiowe wagony platformy podkontenerowe.

Na podstawie przedstawionego fragmentu oferty wskaż, w której gałęzi transportu firma **nie świadczy** usług przewozu.

- A. Wodnej.
- B. Lotniczej.
- C. Drogowej.
- D. Kolejowej.

**Zadanie 32.**

Urządzenie do mechanizacji prac przeładunkowych w ciągu godziny rozładuje 200 ton ładunku, a godzina jego pracy kosztuje 530,00 zł netto. Ile wyniesie całkowity koszt netto użycia tego urządzenia do rozładunku 800 000 kg.

- A. 530,00 zł
- B. 651,90 zł
- C. 2 120,00 zł
- D. 2 607,60 zł

**Zadanie 33.**

Wykaz realizowanych usług	Cena za zrealizowaną usługę [zł]
Przechowanie	110,00
Przewóz	530,00
Rozładunek	85,00
Załadunek	120,00
Odprawy celne	210,00

W tabeli przedstawiony jest cennik firmy spedycyjno-transportowej. Jaki będzie łączny, jednorazowy koszt za wykonanie czynności załadunku, przewozu i rozładunku towaru?

- A. 325,00 zł
- B. 535,00 zł
- C. 735,00 zł
- D. 945,00 zł

**Zadanie 34.**

Przedsiębiorstwo transportowe nabyło samochód ciężarowy za kwotę 240 000 zł. Oblicz, przez ile lat przedsiębiorstwo będzie dokonywać odpisów amortyzacyjnych, stosując metodę liniową, jeżeli roczna stopa amortyzacji zakupionego samochodu wynosi 20%.

- A. 5 lat.
- B. 6 lat.
- C. 7 lat.
- D. 8 lat.

**Zadanie 35.**

Taryfa przewozowa firmy WICHER		
	Za pierwsze 150 km	Za każdy kilometr powyżej 150 km
Od 1 do 10 pjt	150,00 zł	3,50 zł
Od 11 do 20 pjt	130,00 zł	2,50 zł
Od 21 do 30 pjt	100,00 zł	2,00 zł
Od 31 do 40 pjt	95,00 zł	1,50 zł
Ponadto firma dolicza 1,50 zł za załadunek każdej pjt		

Na podstawie zamieszczonego w tabeli cennika firmy transportowo-spedycyjnej WICHER ustal całkowity koszt załadunku i przewozu 33 pjt na odległość 316 km.

- A. 166,00 zł
- B. 261,00 zł
- C. 344,50 zł
- D. 393,50 zł

**Zadanie 36.**

Do wyliczenia wysokości opłaty za przejazd po drogach krajowych bierze się pod uwagę

- A. doświadczenie kierowcy.
- B. klasę drogi, na której pobierana jest opłata.
- C. usytuowanie przedsiębiorstwa transportowego.
- D. liczebność taboru przedsiębiorstwa transportowego.

**Zadanie 37.**

Ile wynosi wskaźnik niezawodności przewozów wykonanych przez przedsiębiorstwo transportowe, które zrealizowało 98 przewozów, z czego 28 dojechało nieterminowo, a w tym 15 było uszkodzonych?

- A. 0,29
- B. 0,44
- C. 0,56
- D. 0,71

**Zadanie 38.**

Całkowity koszt netto realizacji 2 500 usług transportowych zrealizowanych w ciągu miesiąca przez firmę spedycyjno-transportową wyniósł 200 000,00 zł. Ile wynosi prowizja spedytorska przypadająca na jedną usługę zrealizowaną przez firmę, wynosząca 12% łącznej wartości kosztów?

- A. 4,60 zł
- B. 9,60 zł
- C. 19,20 zł
- D. 38,40 zł

**Zadanie 39.**

Przedsiębiorstwo transportowe posiada jeden samochód ciężarowy. W tabeli podano liczbę kursów i liczbę kilometrów przejechanych podczas jednego kursu. Wskaż medianę liczby kilometrów przypadającą na jeden kurs.

- A. 11
- B. 28
- C. 30
- D. 35

Liczba kursów	Liczba kilometrów jednego kursu
3	30
2	28
1	35
3	11

**Zadanie 40.**

Ile wynosi średnia arytmetyczna podanych w ramce ton przewiezonego ładunku środkami transportu drogowego?

- A. 24 t
- B. 18 t
- C. 12 t
- D. 6 t

5 t, 4 t, 8 t, 12 t, 10 t 24 t, 18 t, 6 t, 21 t
---

