

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

A.29-X-19.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2019
CZEŚĆ 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.

Jesteśmy przedsiębiorstwem świadczącym usługi transportowe na terenie kraju. Proponujemy skorzystanie z usług naszej firmy i podpisanie stałej umowy współpracy. Świadczymy usługi terminowo nowym taborem prowadzonym przez zdyscyplinowanych kierowców. Zapewniamy solidność, terminowość i niezawodność realizacji usług.

W załączeniu przesyłamy szczegółowy cennik usług.

Proponujemy 14 dniowy termin płatności.

Termin ważności: 14 dni od otrzymania niniejszego pisma.

Fragmenc którego dokumentu został zamieszczony w ramce?

- A. Zawiadomienia.
- B. Reklamacji.
- C. Cennika.
- D. Oferty.

Zadanie 2.

Szanowni Państwo

Jesteśmy zainteresowani współpracą z Państwa firmą. Uprzejmie prosimy o przesłanie nam specyfikacji i aktualnych cen usług związanych z przewozami na terenie kraju.

Treść którego dokumentu handlowego została zamieszczona w ramce?

- A. Awizo.
- B. Zamówienia.
- C. Zapytania o ofertę.
- D. Potwierdzenia zamówienia.

Zadanie 3.

Którą procedurę zastosował polski przedsiębiorca, który zakupił towar we Francji, przywiózł go na teren Polski, a następnie sprzedał i wysłał go do kontrahenta w Rosji?

- A. Importu.
- B. Eksportu.
- C. Kongestii.
- D. Reeksportu.

Zadanie 4.

Fragment ustawy z dnia 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 1964, Nr 16, poz. 93)

Art. 66. § 1. Oświadczenie drugiej stronie woli zawarcia umowy stanowi ofertę, jeżeli określa istotne postanowienia tej umowy.

§ 2. Jeżeli oferent nie oznaczył w ofercie terminu, w ciągu którego oczekiwać będzie odpowiedzi, oferta złożona w obecności drugiej strony albo za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość przestaje wiązać, gdy nie zostanie przyjęta niezwłocznie; złożona w inny sposób przestaje wiązać z upływem czasu, w którym składający ofertę mógł w zwykłym toku czynności otrzymać odpowiedź wysłaną bez nieuzasadnionego opóźnienia.

Art. 66¹. § 1. Oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże składającego, jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie.

Z zacytowanego w ramce fragmentu Kodeksu cywilnego wynika, że oferta złożona w obecności drugiej strony przestaje wiązać

- A. gdy nie zostanie przyjęta niezwłocznie.
- B. gdy nie zawiera istotnych postanowień umowy.
- C. jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie.
- D. z upływem czasu, w którym składający ofertę mógł otrzymać odpowiedź wysłaną bez opóźnienia.

Zadanie 5.

Jesteśmy firmą transportową, którą cechuje różnorodność oferowanych usług. Świadczymy usługi w kraju i za granicą.

Posiadamy szeroką bazę transportową i odpowiedni tabor samochodowy.

Oferujemy Państwu skorzystanie z naszych usług transportowych.

Nasi kierowcy posiadają wszystkie uprawnienia, również do transportu materiałów niebezpiecznych.

Prosimy kontaktować się z naszą firmą telefonicznie lub mailowo w celu ustalenia szczegółów zlecenia.

Zamówienia można składać do końca roku kalendarzowego.

W załączeniu przesyłamy szczegółowy cennik usług.

Której informacji **nie zawiera** oferta handlowa zamieszczona w ramce?

- A. Terminu ważności oferty.
- B. Opisu świadczonych usług.
- C. Warunków i terminu płatności.
- D. Sposobu składania zleceń na wykonanie usług.

Zadanie 6.

Informujemy, że Państwa zamówienie nr 76/00/2019 z dnia 15 czerwca 2019 roku zostanie zrealizowane w dniu 20 czerwca. Godzinę realizacji i termin podstawienia środka transportu pod załadunek prześlemy w kolejnym mailu.

W ramce zamieszczono informację przesłaną drogą mailową. Jaki to rodzaj korespondencji handlowej?

- A. Specyfikacja.
- B. Awizo dostawy.
- C. Zapytanie ofertowe.
- D. Potwierdzenie zamówienia.

Zadanie 7.

Który rodzaj pisma z zakresu korespondencji handlowej należy sporządzić w celu zgłoszenia niezgodności ilościowych i jakościowych w stosunku do złożonego zamówienia?

- A. Rachunek.
- B. Reklamację.
- C. Zapytanie ofertowe.
- D. Zastrzeżenia do oferty.

Zadanie 8.

W celu ustalenia warunków dostawy określonego towaru od dostawcy do odbiorcy należy sporządzić

- A. awizo.
- B. fakturę.
- C. umowę.
- D. list reklamowy.

Zadanie 9.

Dokumentem wystawianym przez sprzedającego i jednocześnie dostawcę, stanowiącym dowód sprzedaży i podstawę do rozliczeń finansowych między stronami transakcji kupna-sprzedaży, a także rozliczeń podatkowych, jest

- A. faktura.
- B. umowa dostawy.
- C. rozchód wewnętrzny.
- D. przyjęcie zewnętrzne.

Zadanie 10.

Dokumentem dostarczonym spedytorowi przez zleceniodawcę, stanowiącym podstawę do rozpoczęcia realizacji usługi spedycyjnej i określającym jej zakres, jest

- A. nota bukingowa.
- B. umowa dzierżawy.
- C. zlecenie spedycyjne.
- D. zaświadczenie spedytorskie.

Zadanie 11.

Na podstawie cennika przewozu ładunku opłata za przewóz jednej pjł wynosi 100,00 zł. Dodatkowo doliczana jest opłata za załadunek jednej pjł w wysokości 5 zł. Jaka będzie wartość brutto realizacji usługi, w przypadku otrzymania na załadunek i przewóz 15 pjł przy stawce podatku VAT 23%?

- A. 1 500,00 zł
- B. 1 845,00 zł
- C. 1 920,25 zł
- D. 1 937,25 zł

Zadanie 12.

Która formuła INCOTERMS 2010 nakłada na sprzedającego obowiązek dostarczenia towaru na statek w porcie załadunku i według której umowę przewozu morzem zawiera na swój koszt kupujący?

- A. CPT
- B. FOB
- C. DAT
- D. EXW

Zadanie 13.

Faza wprowadzenia produktu na rynek, faza wzrostu sprzedaży, faza dojrzałości oraz spadku sprzedaży produktu to

- A. etapy promocji.
- B. cykl życia produktu.
- C. elementy marketingu.
- D. rentowność sprzedaży.

Zadanie 14.

Który opis charakteryzuje styl negocjacji integratywnych?

- A. Preferuje podejście typu: wygrana - wygrana. Polega on na wynegocjowaniu porozumienia, które byłoby korzystne i opłacalne dla obydwu partnerów negocjacji.
- B. Charakteryzuje się biernością, unikaniem wyraźnych działań czy wręcz stosowaniem ucieczki.
- C. Polega na świadomym zrezygnowaniu z możliwości zrealizowania osobistych celów i założeń po to, aby swe interesy mogła zaspokoić druga strona.
- D. Polega na usiłowaniu zrealizowania osobistych celów i zamierzeń w sposób wykluczający lub ograniczający możliwość zaspokojenia jakichkolwiek potrzeb strony przeciwnej.

Zadanie 15.

W tabeli zamieszczono ocenę punktową dostawców. Który dostawca został najwyżej oceniony przez kontrahenta?

Kryterium oceny	Cecha	Dostawca A	Dostawca B	Dostawca C	Dostawca D
Jakość materiału	Poziom jakości	4	2	4	5
	Trwałość	3	4	3	3
	Czystość	4	5	2	4
Terminowość dostaw	Czas dostawy	4	3	4	4
	Terminowość	5	2	5	4
	Zgodność z zamówieniem	5	5	2	5
Cena	Konkurencyjność	4	3	4	3
	Warunki płatności	5	5	5	5
	Elastyczność	2	1	2	5

Zadanie 16.

W tabeli zamieszczono ocenę dostawców. Oblicz metodą średniej ważonej, który z dostawców najlepiej spełnia oczekiwania zleceniodawcy.

Wskaźnik	Terminowość	Cena	Elastyczność	Bezpieczeństwo
Waga	0,4	0,3	0,2	0,1
Dostawca A	5	2	2	3
Dostawca B	4	3	1	2
Dostawca C	6	4	4	3
Dostawca D	4	3	2	5

Zadanie 17.

Produkt, cena, dystrybucja, promocja, ludzie, proces i świadectwo materialne to elementy marketingu mix określane jako koncepcja

- A. 7 C
- B. 7 P
- C. 7 R
- D. 7 S

Zadanie 18.

Szanowni Państwo!

Dziękujemy za ofertę z dnia 18.05.2019 roku. Składamy zamówienie na usługę przewozu, którą należy zrealizować zgodnie ze specyfikacją przedstawioną poniżej.

Towar należy dostarczyć w dniu 29.06.2019 roku na godzinę 13.00.

Załadunek będzie trwał około 1 godzinę.

Odległość przewozu 180 km

Średnia prędkość przewozu 60 km/h.

Płatność zostanie uregulowana przelewem w ciągu 7 dni od otrzymania faktury.

Z zamieszczonego w ramce zamówienia wynika, że załadunek towaru należy rozpocząć najpóźniej o godzinie

- A. 8:00 w dniu 29.06.2019 roku.
- B. 9:00 w dniu 29.06.2019 roku.
- C. 10:00 w dniu 29.06.2019 roku.
- D. 13:00 w dniu 29.06.2019 roku.

Zadanie 19.

Reguły handlu zagranicznego dotyczące dostaw towarów, stosowane na terenie USA, Meksyku i Ameryki Środkowej oznaczone są skrótem

- A. GTIN (Global Trade Item Number)
- B. GNSS (Global Navigation Satellite System)
- C. RAFTD (Revised American Foreign Trade Definitions)
- D. WTSA (Westbound Transpacific Stabilization Agreement)

Zadanie 20.

Klient zlecił zorganizowanie transportu jednego kontenera z Chin do Polski. Klientowi nie zależy na krótkim czasie wykonania usługi, tylko na jak najniższych kosztach realizacji usługi. Który rodzaj transportu, w pierwszej kolejności, należy zaproponować klientowi, tak by spełniał jego oczekiwania?

- A. Morski.
- B. Kolejowy.
- C. Powietrzny.
- D. Samochodowy.

Zadanie 21.

Na podstawie której umowy jedna strona zobowiązuje się za wynagrodzeniem w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa do odbioru ładunku od nadawcy, wystawienia dokumentów przewozowych, zaplanowania trasy przewozu, a także do dokonania innych usług związanych ze zorganizowaniem przewozu?

- A. Spedycji.
- B. Przewozu.
- C. Sprzedaży.
- D. Przechowania.

Zadanie 22.

Narzędziem umożliwiającym zarządzanie relacjami z klientami, pozwalającym na tworzenie ofert, zamówień, faktur, zarządzanie planami sprzedażowymi, zastępstwami, a także współpracę z zewnętrznymi systemami handlowymi jest program

- A. MPS (Master Production Schedule).
- B. WMS (Warehouse Management System).
- C. DRP (Distribution Requirements Planning).
- D. CRM (Customer Relationship Management).

Zadanie 23.

Umowa spedycji potwierdzająca warunki umawiających się stron jest podpisywana przez

- A. spedytora i zleceniodawcę.
- B. spedytora i podwykonawcę.
- C. przewoźnika i zleceniodawcę.
- D. przewoźnika i podwykonawcę.

Zadanie 24.

Podatkiem bezpośrednim jest

- A. cło.
- B. PIT
- C. VAT
- D. akcyza.

Zadanie 25.

Zamówienie towaru				
Nr indeksu	Nazwa towaru	Zamawiana ilość	Jednostka miary	Cena jednostkowa
55-765	Napój malinowy	120	szt.	2,30
55-543	Napój brzoskwiniowy	100	szt.	2,50
55-578	Sok brzoskwiniowy	120	szt.	2,70
55-876	Sok malinowy	100	szt.	2,50

Przyjęcie towaru				
Nr indeksu	Nazwa towaru	Otrzymana ilość	Jednostka miary	Cena jednostkowa
55-765	Napój malinowy	110	szt.	2,30
55-543	Napój brzoskwiniowy	100	szt.	2,50
55-578	Sok brzoskwiniowy	120	szt.	2,70
55-876	Sok malinowy	100	szt.	2,70

W tabelach zestawiono dane z zamówienia towaru oraz z przyjęcia dostawy. Na które towary należy zgłosić reklamację?

- A. Na napój malinowy i sok malinowy.
- B. Na sok brzoskwiniowy i sok malinowy.
- C. Na napój malinowy i sok brzoskwiniowy.
- D. Na napój malinowy i napój brzoskwiniowy.

Zadanie 26.

W ilu egzemplarzach jest wystawiana faktura za zrealizowane usługi przewozowe?

- A. 1 egzemplarzu.
- B. 2 egzemplarzach.
- C. 4 egzemplarzach.
- D. 5 egzemplarzach.

Zadanie 27.

Lp.	Nazwa towaru / usługi	Ilość	J. m.	Cena jednostkowa bez podatku netto		Wartość towaru (usługi) bez podatku netto		Stawka VAT	Kwota podatku		Wartość towaru (usługi) wraz z podatkiem brutto		
				zł.	gr.	zł.	gr.		zł.	gr.	zł.	gr.	
1.	Usługa transportowa na trasie Warszawa - Opole	1	szt.	2 500	00	2 500	00	23	575	00	3 075	00	
Sposób zapłaty: przelew Termin zapłaty: 14 dni od wystawienia faktury W Banku: DBbank Nr konta: 58 1431 0000 2543 4646 2622 4256 Do zapłaty słownie: trzy tysiące siedemdziesiąt pięć zł 00/100				Zestawienie sprzedaży wg stawek podatku:		2 500	00	23	575	00	3 075	00	
								8					
								5					
								0					
								zw					
RAZEM:						2 500	00	X	575	00	3 075	00	
Adnotacje: brak				Podpis wystawcy faktury: <i>Piotr Czerwiec</i>									

Zamieszczona faktura powinna zostać opłacona najpóźniej do

- A. 24.06.2019 r.
- B. 25.06.2019 r.
- C. 27.06.2019 r.
- D. 28.06.2019 r.

Zadanie 28.

Jeżeli w wystawionej fakturze występuje błąd dotyczący np. daty sprzedaży, nazwy usługi lub adresu nabywcy to sprzedawca usługi powinien wystawić

- A. polecenie zapłaty.
- B. kartę wydatków
- C. notę korygującą.
- D. duplikat faktury.

Zadanie 29.

Kosztem zmiennym przedsiębiorstwa transportowego jest koszt

- A. amortyzacji.
- B. zakupu paliwa.
- C. dzierżawy garażu.
- D. ubezpieczenia środków transportu.

Zadanie 30.

Miesięczne koszty funkcjonowania przedsiębiorstwa:

- amortyzacja samochodów - 6 000,00 zł
- praca kierowców - 17 000,00 zł
- zużycie materiałów eksploatacyjnych samochodów - 8 000,00 zł
- utrzymanie biura - 4 000,00 zł
- ubezpieczenie środków transportu - 5 000,00 zł
- dzierżawa garaży - 3 000,00 zł
- zewnętrzne usługi transportowe - 7 000,00 zł (za jeden środek transportu).

Korzystając z zestawienia miesięcznych kosztów funkcjonowania przedsiębiorstwa, oblicz, ile wyniesie miesięczny koszt zewnętrznych usług transportowych dla 3 środków transportu.

- A. 21 000,00 zł
- B. 36 000,00 zł
- C. 43 000,00 zł
- D. 50 000,00 zł

Zadanie 31.

Koszt	Cena przed wzrostem (zł)	Procentowy wzrost cen (%)
Przygotowanie towaru do sprzedaży i wysyłki	50 000,00	10
Planowanie i sterowanie	40 000,00	12
Koszty załadunku	20 000,00	15

W tabeli zamieszczono koszty ponoszone przez przedsiębiorstwo. Ile wyniesie łączna wartość świadczonych usług po podwyżce cen?

- A. 110 000,00 zł
- B. 121 000,00 zł
- C. 122 800,00 zł
- D. 150 700,00 zł

Zadanie 32.

Na podstawie zamieszczonego cennika oblicz, jaki będzie koszt realizacji przewozu ładunku na odległość 160 km.

- A. 368,00 zł
- B. 378,00 zł
- C. 384,00 zł
- D. 394,00 zł

Cennik usług przewozowych		
Strefa	Odległość	Stawka
I	do 40 km	4,00 zł/km
II	od 41 km do 100 km	3,50 zł/km
III	od 101 km do 300 km	2,40 zł/km
IV	powyżej 301 km	2,00 zł/km

Uwaga! Do każdego zlecenia doliczana jest stawka manipulacyjna w wysokości 10,00 zł.

Zadanie 33.

Cennik usług przewozowych	
Masa nadanego ładunku	Stawki przewozowe
do 1 tony	1,60 zł/km
od 1,01 tony do 7 ton	1,80 zł/km
od 7,01 tony do 12 ton	1,90 zł/km
powyżej 12 ton	2,10 zł/km

Firma dostarczyła do klienta ładunek umieszczony na 18 europaletach, każda o wadze 620 kg, na odległość 120 km. Oblicz koszt realizacji usługi zgodnie z cennikiem zamieszczonym w tabeli.

- A. 228,00 zł
- B. 234,00 zł
- C. 400,00 zł
- D. 862,00 zł

Zadanie 34.

Jeżeli jednostkowa opłata za 1 tkm maleje wraz ze wzrostem odległości przewozu, to stosowana jest stawka

- A. progresywna.
- B. degresywna.
- C. mieszana.
- D. umowna.

Zadanie 35.

Cena brutto za fracht wyniosła 5 000,00 zł. Ile wynosi cena netto, jeżeli stawka podatku VAT to 23%?

- A. 934,96 zł
- B. 1 150,00 zł
- C. 4 065,04 zł
- D. 6 150,00 zł

Zadanie 36.

Przewóz ładunku odbywa się na odcinku 65 km. Cena za 1 kilometr wynosi 4,15 zł, opłata stała za załadunek 50,00 zł. Ile wyniesie łączna wartość brutto za załadunek i przewóz przy stawce podatku VAT 23%?

- A. 269,75 zł
- B. 331,79 zł
- C. 319,75 zł
- D. 393,29 zł

Zadanie 37.

Tabela opłat podstawowych (w zł) dla przesyłek przewożonych w wagonie 2-osiowym stosowana w komunikacji krajowej i międzynarodowej		Współczynniki korygujące	
Odległość w km do	Opłata podstawowa w zł	Masa przesyłki do [ton]	Wagon więcej niż 2-osiowy
90	1 547	30	1,200
140	1 887	31	1,240
190	2 291	32	1,280
240	2 712	33	1,320
290	3 137	34	1,360
340	3 549	35	1,400
390	4 027	36	1,440
440	4 461	37	1,480
500	4 960	38	1,520
540	5 297	39	1,560
		40	1,600
		41	1,640

Ile wyniesie całkowity koszt przewozu 36 ton ładunku w wagonie czteroosiowym w transporcie krajowym na odległość 460 km?

- A. 1 440,01 zł
- B. 4 960,00 zł
- C. 6 423,84 zł
- D. 7 142,40 zł

Zadanie 38.

Systemem gromadzenia danych, stosowanym do dostarczania informacji statystycznych dotyczących wywozów i przywozów towarów wspólnotowych, nie będących przedmiotem zgłoszenia celnego, mającym na celu dostarczenie informacji o obrocie handlowym towarami pomiędzy państwami członkowskimi Unii Europejskiej, jest

- A. CIT
- B. VAT
- C. INTRASTAT
- D. INCOTERMS

Zadanie 39.

Zleceniodawca określił wymagania, które mają być spełnione przy przewozie ładunku. Są to: terminowość, bezpieczeństwo, cena, szybkość przewozu, czas dostawy. Zleceniobiorca przyjął zlecenie, jednak nie dotrzymał warunków dotyczących ceny oraz czasu dostawy. Oblicz, ile wynosi stopień spełnienia wymagań postawionych przez zleceniodawcę.

- A. 0,80
- B. 0,60
- C. 0,40
- D. 0,20

Zadanie 40.

Data	Kwartał	Wyszczególnienie	Kierowca 1	Kierowca 2
01.01.- 31.03.	I	Łączna liczba przewozów	30	29
		Przewozy zrealizowane na czas	28	28
01.04.- 30.06.	II	Łączna liczba przewozów	28	30
		Przewozy zrealizowane na czas	27	28
01.07.- 30.09.	III	Łączna liczba przewozów	29	30
		Przewozy zrealizowane na czas	27	28
01.10.- 31.12.	IV	Łączna liczba przewozów	26	28
		Przewozy zrealizowane na czas	26	27

W tabeli zamieszczono informacje dotyczące terminowości wykonywania przewozów przez kierowców. Wskaż, w którym kwartale osiągnięto najwyższą terminowość przewozów.

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