

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.29-01-19.06**

Czas trwania egzaminu: **120 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2019**

### **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 11 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 **KARTE 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

Przedsiębiorstwo Spedycyjne SPEED Sp. z o.o. współpracujące z trzema przewoźnikami otrzymało ofertę realizacji nowego zlecenia. W celu dokonania wyboru przedsiębiorstwa, któremu powierzyć należy realizację usługi, dokonaj oceny realizacji wcześniejszych zleceń każdego z przewoźników pod kątem 5 kryteriów, tj: jakości dostaw, ceny, terminowości realizacji usług, poziomu obsługi oraz terminu płatności. Realizację zlecenia powierz przewoźnikowi, który uzyska najwyższą liczbę punktów w ocenie.

Korzystając z informacji zamieszczonych w tabeli 2 *Dane dotyczące spełnienia kryteriów przez przewoźników na podstawie realizacji wcześniejszych zleceń*, odczytaj poziom spełnienia kryteriów, a następnie przelicz każde z nich na punkty zgodnie z tabelą 3 *Sposób oceny poszczególnych kryteriów*. Każdemu z przewoźników przydziel odpowiednią liczbę punktów, wypełniając formularz 1 *Punkty przyznanie przewoźnikom za spełnienie kryteriów*.

Oceń poszczególnych przewoźników za pomocą średniej ważonej, dokonując odczytu wag z tabeli 2 *Dane dotyczące spełnienia kryteriów przez przewoźników na podstawie realizacji wcześniejszych zleceń* i przeniesienia liczby przyznanego punktów z formularza 1 *Punkty przyznanie przewoźnikom za spełnienie kryteriów*, wypełniając formularz 2 *Ocena przewoźników*.

Dokonaj wyboru przewoźnika do realizacji nowego zlecenia, wypełniając formularz 3 *Wybór przewoźnika*.

Sporządź *Umowę przewozu* zawartą w dniu 17 czerwca 2019 roku pomiędzy wybranym przewoźnikiem a spedytorem, dotyczącą realizacji usługi przewozu na trasie Poznań – Warszawa, codziennie od poniedziałku do piątku, przez okres 4 tygodni, każdorazowo w liczbie 33 pjl, począwszy od dnia 24.06.2019 roku (tj. poniedziałek). Strony umowy ustaliły, że przewoźnik powinien bez wezwania podstawiać środek transportu zawsze o godzinie 6:00. Umowa obejmuje przewoźne za wykonanie całego zlecenia w liczbie 20 przewozów. Koszt jednego przewozu ustalono na kwotę netto 1 200,00 zł. Przewoźne powinno zostać opłacone przelewem w terminie 21 dni od daty wystawienia faktury.

W imieniu wybranego przewoźnika wystaw *Fakturę za realizację przewozów* nr 234/2019 z datą 19.07.2019 r.

Informacje oraz formularze niezbędne do rozwiązania zadania znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

**Tabela 1. Dane przedsiębiorstw**

<b>Przedsiębiorstwo Spedycyjne</b>	
Nazwa	Przedsiębiorstwo Spedycyjne SPEED Sp. z o.o.
Adres	ul. Kolonijna 287, 60-101 Poznań
Osoba do kontaktu	Tomasz Jakubiak
NIP	654-76-59-976
Bank i nr konta	PKO BP 34 1111 8888 7777 6666 7777 0087
<b>Przewoźnik A</b>	
Nazwa	Przedsiębiorstwo Transportowe TRANS Sp. z o.o.
Adres	ul. Towarowa 56, 60-101 Poznań
Osoba do kontaktu	Jan Przerwa
NIP	324-87-59-988
Bank i nr konta	PKO BP 34 1111 5555 6666 3333 2222 8888
<b>Przewoźnik B</b>	
Nazwa	Przedsiębiorstwo Transportowe Jan Kowalski
Adres	ul. Katowicka 175, 60-101 Poznań
Osoba do kontaktu	Jan Kowalski
NIP	432-858-87-88
Bank i nr konta	PKO BP 56 2222 4444 5555 1111 2222 7777
<b>Przewoźnik C</b>	
Nazwa	Przedsiębiorstwo Transportowe TEED Sp. z o.o.
Adres	ul. Jagodowa 18, 60-101 Poznań
Osoba do kontaktu	Alojzy Kempa
NIP	543-97-19-333
Bank i nr konta	PKO BP 43 1111 2222 3333 4444 2222 6666

Tabela 2. Dane dotyczące spełnienia kryteriów przez przewoźników na podstawie realizacji wcześniejszych zleceń

<b>Kryterium</b>	<b>Jakość dostaw</b> waga 0,3	<b>Cena</b> waga 0,3	<b>Terminowość realizacji usług</b> waga 0,2	<b>Poziom obsługi</b> waga 0,1	<b>Termin płatności</b> waga 0,1
<b>Przewoźnik A</b>	dobra	80,00 zł (za przewóz 1 pjt)	terminowy	bardzo dobry	21 dni po realizacji usługi
<b>Przewoźnik B</b>	akceptowana	90,00 zł (za przewóz 1 pjt)	2 dni po terminie	dobry	14 dni po realizacji usługi
<b>Przewoźnik C</b>	dobra	100,00 zł (za przewóz 1 pjt)	1 dzień przed terminem	bardzo dobry	60 dni po realizacji usługi

Tabela 3. Sposób oceny poszczególnych kryteriów

Jakość dostaw	Cena	Terminowość realizacji usług	Poziom obsługa	Termin lub forma płatności
<ul style="list-style-type: none"> <li>- akceptowana: 60 pkt</li> <li>- dobra: 80 pkt</li> <li>- bardzo dobra: 90 pkt</li> </ul>	$Y = 90 + \left[ \frac{C_n - C_k}{C_n} \right] \times 100$ <p>gdzie:  <math>Y</math> – liczba punktów,  <math>C_n</math> – cena najkorzystniejsza*;  <math>C_k</math> – cena przewoźnika ocenianego</p> <p>*Przewoźnik oferujący najniższą cenę otrzymuje 90 pkt, a ceny oferowane przez pozostałych przewoźników należy obliczyć zgodnie ze wzorem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przewóz terminowy: 100 pkt</li> <li>- przewóz po terminie: 100 pkt – 5 pkt × liczba dni po terminie</li> <li>- przewóz przed terminem: 100 pkt – 3 pkt × liczba dni przed terminem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- akceptowany: 60 pkt</li> <li>- dobry: 80 pkt</li> <li>- bardzo dobry: 90 pkt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zapłata powyżej 45 dni po realizacji usługi: 100 pkt</li> <li>- zapłata w ciągu 45 dni po realizacji usługi: 95 pkt</li> <li>- zapłata w ciągu 30 dni po realizacji usługi: 90 pkt</li> <li>- zapłata w ciągu 21 dni po realizacji usługi: 85 pkt</li> <li>- zapłata w ciągu 14 dni po realizacji usługi: 80 pkt</li> <li>- zapłata w ciągu 7 dni po realizacji usługi: 70 pkt</li> <li>- zapłata gotówką po realizacji usługi: 60 pkt</li> <li>- przedpłata 50%: 30 pkt</li> <li>- przedpłata 100%: 0 pkt</li> </ul>

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.**

**Ocenić będą 5 rezultatów:**

- punkty przyznane przewoźnikom za spełnienie kryteriów - formularz 1,
- ocena przewoźników - formularz 2,
- wybór przewoźnika - formularz 3,
- umowa przewozu,
- faktura za realizację przewozów.

**Punkty przyznane przewoźnikom za spełnienie kryterium – formularz 1**

<b>Kryterium</b>	<b>Przewoźnik A</b> (wpisać liczbę punktów)	<b>Przewoźnik B</b> (wpisać liczbę punktów)	<b>Przewoźnik C</b> (wpisać liczbę punktów)
<b>Jakość dostawy</b>			
<b>Cena</b>			
<b>Terminowość realizacji usług</b>			
<b>Poziom obsługi</b>			
<b>Termin płatności</b>			

*Uwaga! Wyniki obliczeń należy zaokrąglić do całości*

**Miejsce na obliczenia (nie podlegają ocenie)**

## Ocena przewoźników - formularz 2

Kryterium	Waga	Przewoźnik A		Przewoźnik B		Przewoźnik C	
		przyznane punkty	wartość średniej ważonej (waga × przyznane punkty)	przyznane punkty	wartość średniej ważonej (waga × przyznane punkty)	przyznane punkty	wartość średniej ważonej (waga × przyznane punkty)
Jakość dostawy							
Cena							
Terminowość realizacji usług							
Poziom obsługi							
Termin płatności							
<b>SUMA</b>		<del> </del>		<del> </del>		<del> </del>	

## Wybór przewoźnika - formularz 3

SUMA WAG wszystkich kryteriów (średnia ważona)	
Ocena Przewoźnik A (średnia ważona)	
Ocena Przewoźnik B (średnia ważona)	
Ocena Przewoźnik C (średnia ważona)	
Wybór przewoźnika (wpisać wybranego)	



## Umowa przewozu

Zawarta ..... W ..... pomiędzy  
(data) (miejsowość)

.....  
(nazwa przedsiębiorcy)

z siedzibą w .....  
(dokładny adres)

NIP..... zwanym dalej Przewoźnikiem,  
a

.....  
(nazwa przedsiębiorcy)

z siedzibą w .....  
(dokładny adres)

NIP ..... zwanym dalej Nadawcą.

### § 1

Nadawca zleca, a Przewoźnik zobowiązuje się w zakresie działalności przedsiębiorstwa do:

.....  
.....  
.....

### § 2

1. Przewoźnik dokona przewozu środkami transportu samochodowego przystosowanymi do właściwości przesyłki.
2. Przewoźnik zobowiązuje się podstawić środek transportu w ustalonym w § 1 terminach codziennie o godz. ....

### § 3

W przypadku opóźnienia w wykonaniu obowiązków określonych w § 2 pkt. 2 Przewoźnik będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Nadawcy kary umownej.

**§ 4**

1. Za czynności, o których mowa w § 1 i 2, Nadawca poniesie na rzecz przewoźnika opłatę całkowitą netto w wysokości: ..... zł (słownie:.....).
2. Wymienioną w pkt. 1 opłatę Nadawca uiszczy w terminie ..... dni od wystawienia przez Przewoźnika faktury na jego rachunek nr.....

**§ 5**

Nadawca zobowiązany jest do wydania Przewoźnikowi wypełnionego w sposób prawidłowy listu przewozowego najpóźniej w chwili zakończenia załadunku.

**§ 6**

W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy ustaw – Prawo przewozowe i Kodeks cywilny.

**§ 7**

Dla ważności zmian niniejszej umowy wymagane jest zachowanie formy pisemnej.

**§ 8**

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....  
Przewoźnik

.....  
Nadawca

