

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  
CZĘŚĆ 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 Piłie 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
<b>Dane do wystawienia faktury</b>	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**

<b>Urządzenie przeładunkowe</b>	
Wybór jednego typu urządzenia wynajętego do przeładunku skrzyń dla Wariantu I	
Udźwig urządzenia przeładunkowego	
<b>Koszty usunięcia awarii</b>	
<b>Pozycja</b>	<b>Koszt w złotych</b>
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**

<b>Pozycja</b>	<b>Koszt w złotych</b>
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)**

# Faktura VAT za usługę transportową

<b>Faktura</b>	Miejscowość: Data sprzedaży: Data wystawienia faktury:
Nr .....	
Nazwa (Imię i nazwisko): Adres: NIP:	Nazwa (Imię i nazwisko): Adres: NIP:
Nazwa towaru / usługi	Nazwa (Imię i nazwisko): Adres: NIP:
Ilość	j. m.
Cena jednostkowa bez podatku (netto)	Wartość towaru (usługi) bez podatku (netto)
zł.	zł.
gr.	gr.
Stawka VAT	Kwota podatku
%	zł.
zł.	zł.
gr.	gr.
Wartość towaru (usługi) wraz z podatkiem (brutto)	Wartość towaru (usługi) wraz z podatkiem (brutto)
zł.	zł.
gr.	gr.
1. Należność za przejazd polskiego odcinka trasy	23
2. Należność za przejazd zagranicznego odcinka trasy	8
Sposób zapłaty: .....	5
W Banku: .....	0
Nr konta: .....	zw.
Do zapłaty: .....	X
słownie: .....	RAZEM:
Adnotacje:	Zestawienie podatku:
Podpis wystawcy faktury:	Podpis wystawcy faktury: