

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klientów i kontrahentów**

Oznaczenie kwalifikacji: **A.29**

Wersja arkusza: **X**

A.29-X-17.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2017
CZĘŚĆ PISEMNA**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 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.

Zapraszamy do współpracy osoby zainteresowane profesjonalnym:

- zorganizowaniem i przygotowaniem przewozu towarów w ruchu krajowym i międzynarodowym,
 - dokonaniem rezerwacji promów i opłaceniem tuneli,
 - poszukiwaniem towarów z okolic bazy przewoźnika,
 - sporządzaniem, kompletowaniem i rozdzielaniem dokumentów niezbędnych do prawidłowej realizacji procesu przemieszczania
- oraz atrakcyjnymi cenami za obsługę ładunków i oferujące pełną dyspozycyjność profesjonalnej obsługi.

Kto kieruje zamieszczoną ofertę do potencjalnych zleceniodawców?

- A. Spedytor.
- B. Przewoźnik.
- C. Importer towaru.
- D. Producent samochodów.

Zadanie 2.

Firma spedycyjna otrzymuje zlecenie spedycyjne na przewóz towaru w transporcie międzynarodowym. W rubryce *opis ładunku* napisano „*frozen products*”. Jakiego rodzaju środkiem transportu należy przewozić ten ładunek?

- A. Cysterną.
- B. Wywrotką.
- C. Kontenerem open top.
- D. Naczepą z agregatem chłodniczym.

Zadanie 3.

Firma spedycyjna otrzymała zlecenie przewozu maszyn w czternastu kontenerach ISO 1C ze Szczecina (Polska) do Göteborga (Szwecja). Do jakich firm przewozowych powinna skierować zapytanie ofertowe w celu realizacji przewozu, jeżeli czas nie ma istotnego znaczenia na wybór przewoźnika, a niska cena odgrywa decydującą rolę?

- A. Morskich.
- B. Lotniczych.
- C. Drogowych.
- D. Kolejowych.

Zadanie 4.

Zawarta dnia w pomiędzy
reprezentowanym przez:.....zwanym dalej w treści umowy Wysyłającym
a reprezentowanym przez:
zwanym dalej w treści umowy Przewoźnikiem.
§1.
Przewoźnik zobowiązuje się do
.....
§2.
Wysyłający zobowiązuje się do zapłaty przewoźnikowi za usługi zł.
Zapłata następuje według następujących zasad:
§3.
Wysyłający obowiązany jest uiścić Przewoźnikowi określoną w §2 kwotę w terminie
Po upływie powyższego terminu Przewoźnikowi przysługują odsetki ustawowe.
§4.
Wysyłający zobowiązany jest na żądanie Przewoźnika wystawić list przewozowy.

Przedstawionym fragmentem dokumentu jest

- A. umowa spedycji.
- B. umowa przewozu.
- C. zlecenie spedycyjne.
- D. instrukcja wysyłkowa.

Zadanie 5.

Pismem zawierającym informacje o warunkach realizacji przewozu, cenach za usługi spedycyjne i transportowe oraz posiadanej bazie transportowej jest

- A. zamówienie.
- B. oferta handlowa.
- C. zapytanie o ofertę.
- D. zawiadomienie o wysyłce.

Zadanie 6.

Który element pisma umieszczany jest z lewej strony pod treścią pisma przedstawiającego ofertę?

- A. Sprawa.
- B. Załącznik.
- C. Nagłówek.
- D. Numer pisma.

Zadanie 7.

Degresywna taryfa przewozowa (zł/km) oznacza, że cena jednostkowa

- A. jest taka sama na całej trasie przewozu.
- B. zmniejsza się wraz ze wzrostem odległości.
- C. zwiększa się wraz ze skróceniem odległości.
- D. jest różna dla poszczególnych stref odległości.

Zadanie 8.

Który rodzaj oferty zawiera warunki, od spełnienia których uzależnione jest zawarcie transakcji?

- A. Oferta wiążąca.
- B. Oferta wywołana.
- C. Oferta warunkowa.
- D. Oferta uzupełniająca.

Zadanie 9.

Dokumentem, sporządzanym zawsze na papierze firmowym, zawierającym informacje dotyczące prowadzonej działalności i ogólnie przedstawiającym zakres usług transportowo-spedycyjnych oferowanych przez przedsiębiorstwo, jest

- A. list reklamowy.
- B. oferta handlowa.
- C. list reklamacyjny.
- D. zapytanie ofertowe.

Zadanie 10.

Zawiadomienie o wysyłce ładunku awizo kierowane jest przez

- A. dostawcę do odbiorcy.
- B. odbiorcę do dostawcy.
- C. kierowcę do nadawcy.
- D. kierowcę do spedytora.

Zadanie 11.

Pismo, które **nie występuje** w korespondencji handlowej, to

- A. oferta.
- B. podanie.
- C. reklamacja.
- D. zamówienie.

Zadanie 12.

Którą informację dotyczącą przewozu nadanego ładunku musi podać spedytorowi klient posiadający gestię transportową?

- A. Cenę jednostkową ładunku.
- B. Formę rozliczenia pomiędzy nadawcą a odbiorcą.
- C. Warunki dostawy zgodnie z regułami handlowymi.
- D. Planowane terminy kolejnych przewozów ładunków.

Zadanie 13.

Który sposób wypełnienia pola adresowego jest poprawny w przypadku skierowania korespondencji handlowej bezpośrednio do pracownika przedsiębiorstwa zajmującego się daną sprawą?

Fabryka Maszyn przemysłu spożywczego „Spomix” ul. Wrocławska 14 03-121 Warszawa	Pan Piotr Nowak Dyrektor Fabryki Maszyn przemysłu spożywczego „Spomix” ul. Wrocławska 14 03-121 Warszawa
A.	B.
Fabryka Maszyn przemysłu spożywczego „Spomix” Pan Marek Pietrzak ul. Wrocławska 14 03-121 Warszawa	Rada Nadzorcza Fabryki Maszyn przemysłu spożywczego „Spomix” ul. Wrocławska 14 03-121 Warszawa
C.	D.

Zadanie 14.

Które reguły handlowe, stosowane głównie w kwestii podziału kosztów, towarzyszą procesowi transportu kombinowanego z miejsca zakupu do miejsca przeznaczenia?

- A. CEMT
- B. FIATA
- C. Incoterms
- D. Combiterms

Zadanie 15.

Która formuła zobowiązuje kupującego do odbioru towaru w miejscu jego powstania lub wystawienia przez sprzedającego, a sprzedającego do wydania towaru przewoźnikowi we wskazanym przez siebie miejscu?

- A. Loco
- B. Franco
- C. Delivered at Place
- D. Free Alongside Ship

Zadanie 16.

Wysokość należności, które musi zapłacić zleceniodawca usługi spedycyjnej, będących sumą stawek za konkretne czynności wykonane przez spedytora, ustalana jest na podstawie

- A. prowizji spedytora.
- B. ryczałtu spedycyjnego.
- C. opłaty manipulacyjnej.
- D. stawek czynnościowych.

Zadanie 17.

Dokumentem międzybankowym, umożliwiającym pobranie należności od zagranicznego kontrahenta przez bank sprzedawcy za wysłany towar przed rzeczywistą jego dostawą do odbiorcy, jest

- A. konosament.
- B. routing order.
- C. manifest ładunkowy.
- D. akredytywa handlowa.

Zadanie 18.

Zgodnie z którą formułą INCOTERMS 2010 obowiązkiem sprzedającego jest dostarczenie towaru wzdłuż burty statku w porcie załadunku, a kupujący ma obowiązek zawrzeć umowę przewozu i poinformować sprzedającego o nazwie statku, miejscu załadunku i terminie dostawy ładunku do portu załadunku?

- A. CIF
- B. FAS
- C. DDP
- D. EXW

Zadanie 19.

Przedsiębiorstwo „TRANS” przedstawiło cztery rodzaje cenników usług transportowych dotyczących przewozu ładunków na odległość 325 km. Który cennik przewozu jest najkorzystniejszy cenowo dla nadawcy ładunku?

A.	B.	C.	D.
2,70 zł za każdy kilometr trasy	280 zł za pierwsze 130 km oraz 2,70 za każdy kilometr powyżej 130 km	Opłata zryczałtowana do 400 km – 840 zł	500 zł za pierwsze 50 km oraz 1,20 za każdy kilometr powyżej 50 km

Zadanie 20.

Głównym celem prowadzenia negocjacji handlowych jest

- A. porozumienie stron.
- B. pomoc konkurencji.
- C. poznanie konkurencji.
- D. obrażenie negocjatora.

Zadanie 21.

Podatek na świadczone usługi przez przedsiębiorstwo transportowe wynosi 23%. Jaki będzie koszt brutto za usługi, których koszt wytworzenia wynosi 1 900,00 zł, jeśli marża którą stosuje przedsiębiorstwo wynosi 10%?

- A. 2 090,00 zł
- B. 2 103,30 zł
- C. 2 337,00 zł
- D. 2 570,70 zł

Zadanie 22.

Jaka jest poprawna kolejność faz procesu negocjacji?

- A. Przygotowanie merytoryczne, szpiegowanie konkurencji, negocjacje właściwe.
- B. Przygotowanie merytoryczne, przygotowanie proceduralne, negocjacje właściwe.
- C. Negocjacje właściwe, przygotowanie proceduralne, zbieranie opinii o konkurencji.
- D. Przygotowanie niewygodnych materiałów o konkurencji, agresywna taktyka negocjacyjna.

Zadanie 23.

Przystępując do negocjacji, należy pamiętać, że cele powinny być:

- A. mierzalne, nieskomplikowane, trudne do osiągnięcia.
- B. wymierne, skomplikowane, osiągalne w długim czasie.
- C. mierzalne, o bliżej nieokreślonym czasie do osiągnięcia.
- D. określone, mierzalne, sprecyzowane w czasie, możliwe do osiągnięcia.

Zadanie 24.

Spedytor negocjujący warunki umowy, chcąc zachować dobre stosunki ze zleceniodawcą, ale jednocześnie dążąc do osiągnięcia szybkiego i korzystnego rozwiązania spornej kwestii, zastosuje styl

- A. ekspresyjny.
- B. ceremonialny.
- C. polichroniczny.
- D. protransakcyjny.

Zadanie 25.

Która strategia polega na stosowaniu niskich cen po to, aby przeciwdziałać wchodzeniu na rynek potencjalnych konkurentów lub zniechęcić ich do tego?

- A. Cen prestiżowych.
- B. Cen eliminujących konkurentów.
- C. Prewencyjnego kształtowania cen.
- D. Ekspansywnego kształtowania cen.

Zadanie 26.

Płatną formą nieosobistej prezentacji i promocji usługi przez określonego nadawcę jest

- A. reklama.
- B. sponsoring.
- C. public relations.
- D. promocja listowa.

Zadanie 27.

Techniką badań marketingowych prowadzoną w formie wywiadu telefonicznego i wspomaganą komputerowo jest

- A. FGI (Focus Group Interview).
- B. CLT (Central Location Test).
- C. CAWI (Computer-Assisted Web Interview).
- D. CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

Zadanie 28.

Fragment ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny

Art. 803 §2 Termin przedawnienia zaczyna biec w wypadku roszczeń z tytułu uszkodzenia lub ubytku przesyłki – od dnia dostarczenia przesyłki, w wypadku całkowitej utraty przesyłki lub jej dostarczenia z opóźnieniem – od dnia w którym przesyłka miała być dostarczona; we wszystkich innych wypadkach – od dnia wykonania zlecenia.

Przesyłka, na którą składały się wyroby porcelanowe, w trakcie przewozu została uszkodzona. Roszczenia wynikające z umowy spedycji przedawniają się z upływem roku. Na podstawie zamieszczonego fragmentu Kodeksu cywilnego bieg przedawnienia roszczenia rozpoczyna się od dnia

- A. nadania ładunku.
- B. wykonania zlecenia.
- C. uszkodzenia ładunku.
- D. dostarczenia przesyłki.

Zadanie 29.

Reklamacja to pismo

- A. informujące odbiorcę o wysyłce ładunku.
- B. informujące o możliwości odbioru towaru.
- C. zobowiązujące odbiorcę do zakupienia towaru.
- D. informujące o niezgodnej ilości otrzymanych towarów z zamówieniem.

Zadanie 30.

Fragment ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny

Art. 791. § 1. Wskutek zapłaty należności przewoźnika i przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń wygasają wszelkie roszczenia przeciwko przewoźnikowi wynikające z umowy przewozu. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych uszkodzeń przesyłki, jeżeli odbiorca w ciągu tygodnia od chwili przyjęcia przesyłki zawiadomił o nich przewoźnika.

§ 2. Przepisu powyższego nie stosuje się, gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Art. 792. Roszczenia z umowy przewozu rzeczy przedawniają się z upływem roku od dnia dostarczenia przesyłki, a w razie całkowitej utraty przesyłki lub jej dostarczenia z opóźnieniem – od dnia, kiedy przesyłka miała być dostarczona.

Art. 793. Roszczenia przysługujące przewoźnikowi przeciwko innym przewoźnikom, którzy uczestniczyli w przewozie przesyłki, przedawniają się z upływem sześciu miesięcy od dnia, w którym przewoźnik naprawił szkodę, albo od dnia, w którym wytoczono przeciwko niemu powództwo.

Kiedy przedawniają się roszczenia przysługujące przewoźnikowi przeciwko innym przewoźnikom zgodnie z zapisami Kodeksu cywilnego?

- A. Po 6 miesiącach od dnia dostarczenia przesyłki.
- B. Po 12 miesiącach od dnia dostarczenia przesyłki.
- C. Po 6 miesiącach od dnia, w którym przewoźnik naprawił szkodę albo od dnia, w którym wytoczono przeciwko niemu powództwo.
- D. Po 12 miesiącach od dnia, w którym przewoźnik naprawił szkodę albo od dnia, w którym wytoczono przeciwko niemu powództwo.

Zadanie 31.

Fragment ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe

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.

Zgodnie z fragmentem ustawy Prawo przewozowe przesyłka ulega likwidacji, jeżeli jej odnalezienie nastąpiło po upływie roku, a uprawniony nie zgłosił się w terminie

- A. 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia.
- B. 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia.
- C. 1 roku od dnia otrzymania zawiadomienia.
- D. 2 miesięcy od dnia otrzymania zawiadomienia.

Zadanie 32.

Który rodzaj ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zapewnia klientowi wypłatę odszkodowania w związku z uszkodzeniem lub utratą przesyłki przyjętej przez przewoźnika, które to powstały od przyjęcia towaru do przewozu aż do wydania odbiorcy?

- A. OC przewoźnika.
- B. OC spedytora.
- C. Autocasco.
- D. CARGO.

Zadanie 33.

Która technika negocjacyjna polega na podjęciu decyzji i jej zrealizowaniu bez zamiaru wcześniejszego uzgodnienia z drugą stroną zasadności takiego rozwiązania?

- A. Pustego portfela.
- B. Tysiąca wyjątków.
- C. Faktów dokonanych.
- D. Ograniczonego pełnomocnictwa.

Zadanie 34.

Nadawca **nie ponosi** odpowiedzialności za szkodę wynikłą z

- A. wadliwego stanu przesyłki.
- B. nieprawidłowego opakowania przesyłki.
- C. nieprawidłowego wypełnienia dokumentów związanych z dostarczeniem przesyłki.
- D. nienależytego wykonania czynności przewozowych wykonanych przez zleceniobiorcę.

Zadanie 35.

Przedsiębiorstwo spedycyjno-transportowe wynajęło na 5 dni trzy wózki widłowe. Stawka wynajmu wynosi 40 zł netto za jeden dzień użytkowania jednego wózka. Użytkowanie opodatkowane jest 23% stawką podatku VAT. Jaka będzie całkowita kwota brutto za wynajem?

- A. 200 zł
- B. 246 zł
- C. 600 zł
- D. 738 zł

Zadanie 36.

Ile wynosi koszt przewozu 15 paletowych jednostek ładunkowych o masie 550 kg każda na odległość 190 kilometrów?

- A. 570,00 zł
- B. 589,00 zł
- C. 608,00 zł
- D. 665,00 zł

Cennik przewozu		
Łączna masa nadanych ładunków [kg]	Odległość [km]	Cena za kilometr [zł]
od 100 do 1 000 kg	do 150	3,50 zł
od 100 do 1 000 kg	powyżej 150	3,20 zł
powyżej 1001 kg	do 150	3,10 zł
powyżej 1001 kg	powyżej 150	3,00 zł

Zadanie 37.

Oblicz koszt przewozu 1 tony ładunku na odległość 800 km samochodem 24-tonowym, którego ładowność została wykorzystana w 75%, a koszt całkowity przewozu ładunku wyniósł 8 100 zł.

- A. 400 zł
- B. 450 zł
- C. 675 zł
- D. 1 350 zł

Zadanie 38.

Oblicz wartość podatku VAT, wiedząc, że cena usługi transportowej netto wynosi 8 100 zł, a stawka podatku VAT 23%.

- A. 1 863 zł
- B. 2 300 zł
- C. 4 623 zł
- D. 6 237 zł

Zadanie 39.

Jaka waga obliczeniowa będzie podstawą obliczenia frachtu za 12 sztuk przesyłek o wymiarach 0,7 x 0,8 x 0,4 m (dł. x szer. wys.) każda, jeżeli przelicznik $1\text{m}^3 = 1\,000\text{ kg}$?

- A. 2 688 kg
- B. 3 360 kg
- C. 3 840 kg
- D. 6 720 kg

Zadanie 40.

Które z kryteriów wpływa na wysokość opłaty za przejazd samochodu ciężarowego po drogach krajowych?

- A. Posiadanie licencji na przewóz.
- B. Klasa emisji spalin EURO pojazdu.
- C. Sposób rozmieszczenia i zabezpieczenia ładunku.
- D. Termin kolejnego badania technicznego samochodu.