

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**  
**CZĘŚĆ 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 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”:

<input checked="" type="checkbox"/>	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.

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

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.

Fragment 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. 66<sup>1</sup>. § 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.					
<b>RAZEM:</b>						2 500	00	X	575	00	3 075	00	
Adnotacje: brak				Podpis wystawcy faktury: <i>Piotr Czerniew</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.