

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klientów i kontrahentów**

Oznaczenie kwalifikacji: **A.29**

Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

A.29-01-19.06

Czas trwania egzaminu: **120 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2019
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 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 **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

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

Przedsiębiorstwo Spedycyjne	
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
Przewoźnik A	
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
Przewoźnik 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
Przewoźnik C	
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

Kryterium	Jakość dostaw waga 0,3	Cena waga 0,3	Terminowość realizacji usług waga 0,2	Poziom obsługi waga 0,1	Termin płatności waga 0,1
Przewoźnik A	dobra	80,00 zł (za przewóz 1 pjt)	terminowy	bardzo dobry	21 dni po realizacji usługi
Przewoźnik B	akceptowana	90,00 zł (za przewóz 1 pjt)	2 dni po terminie	dobry	14 dni po realizacji usługi
Przewoźnik C	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"> - akceptowana: 60 pkt - dobra: 80 pkt - bardzo dobra: 90 pkt 	$Y = 90 + \left[\frac{C_n - C_k}{C_n} \right] \times 100$ <p>gdzie: Y – liczba punktów, C_n – cena najkorzystniejsza*; C_k – 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"> - przewóz terminowy: 100 pkt - przewóz po terminie: 100 pkt – 5 pkt × liczba dni po terminie - przewóz przed terminem: 100 pkt – 3 pkt × liczba dni przed terminem 	<ul style="list-style-type: none"> - akceptowany: 60 pkt - dobry: 80 pkt - bardzo dobry: 90 pkt 	<ul style="list-style-type: none"> - zapłata powyżej 45 dni po realizacji usługi: 100 pkt - zapłata w ciągu 45 dni po realizacji usługi: 95 pkt - zapłata w ciągu 30 dni po realizacji usługi: 90 pkt - zapłata w ciągu 21 dni po realizacji usługi: 85 pkt - zapłata w ciągu 14 dni po realizacji usługi: 80 pkt - zapłata w ciągu 7 dni po realizacji usługi: 70 pkt - zapłata gotówką po realizacji usługi: 60 pkt - przedpłata 50%: 30 pkt - przedpłata 100%: 0 pkt

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenię podlegać będzie 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

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

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							
SUMA		X		X		X	

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

Faktura za realizację przewozów

FAKTURA		Miejscowość:												
Nr		Data wystawienia faktury:												
SPRZEDAWCA (pełne dane)	Firma:													
	Adres:													
	NIP:													
NABYWCA (pełne dane)	Firma:													
	Adres:													
	NIP:													
Lp.	Nazwa towaru / usługi	Podstawa prawna zwolnienia od podatku	Ilość	J. m.	Cena jednostkowa bez podatku netto		Wartość towaru (usługi) bez podatku netto		Wartość towaru (usługi) wraz z podatkiem brutto		Stawka VAT	Kwota podatku		
					zł	gr	zł	gr	zł	gr	%	zł	gr	
Sposób zapłaty:					Zestawienie sprzedazy wg stawek podatku:						23			
Termin zapłaty:											8			
Numer konta:											5			
Do zapłaty: zł gr					RAZEM:						0			
Słownie:											zw.			
Adnotacje											X			
Podpis wystawcy faktury														