

# **Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe**

## ***Technik usług pocztowych i finansowych***

Centralna Komisja Egzaminacyjna  
Warszawa 2009

**Informator opracowała Centralna Komisja Egzaminacyjna w Warszawie  
we współpracy z Okręgową Komisją Egzaminacyjną w Jaworznie  
oraz Ministrem właściwym do spraw łączności**



# SPIS TREŚCI

|  |           |
|--|-----------|
| <b>I. WSTĘP .....</b>  | <b>5</b>  |
| 1. Wymagania, które trzeba spełnić, aby przystąpić do egzaminu .....                     | 6         |
| 2. Szczegółowe informacje o egzaminie zawodowym .....                                    | 6         |
| 3. Struktura egzaminu .....  | 7         |
| <b>II. ETAP PISEMNY EGZAMINU .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>III. ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU .....</b>   | <b>10</b> |
| 1. Wymagania egzaminacyjne i ogólne kryteria oceniania.....                              | 11        |
| 2. Komentarz do standardu wymagań egzaminacyjnych.....                                   | 11        |
| <b>IV. WIADOMOŚCI I UMIEJĘTNOŚCI SPRAWDZANE NA<br/>EGZAMINIE .....</b>                   | <b>14</b> |
| <b>V. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI<br/>ZADAŃ DO CZĘŚCI I.....</b>               | <b>16</b> |
| <b>VI. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI<br/>ZADAŃ DO CZĘŚCI II .....</b>            | <b>27</b> |
| <b>VII. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADEM<br/>ZADANIA DO ETAPU PRAKTYCZNEGO .....</b> | <b>32</b> |
| 1. Komentarz do rozwiązania zadania wraz z kryteriami oceniania.....                     | 40        |
| <b>VIII. ZAŁĄCZNIKI .....</b>  | <b>42</b> |
| 1.1. Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu - projekt.....                          | 42        |
| 1.2. Przykład karty odpowiedzi do etapu pisemnego.....                                   | 45        |

## I. WSTĘP

**Egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe jest formą oceny poziomu opanowania wiadomości i umiejętności z zakresu danego zawodu określonych w standardzie wymagań, ustalonym przez Ministra Edukacji Narodowej.**

Egzamin ten, zwany również egzaminem zawodowym, jest egzaminem zewnętrznym. Umożliwia on uzyskanie porównywalnej i obiektywnej oceny poziomu osiągnięć zdającego poprzez zastosowanie jednolitych wymagań, kryteriów oceniania i zasad przeprowadzania egzaminu, opracowanych przez instytucje zewnętrzne, funkcjonujące niezależnie od systemu kształcenia.

Rolę instytucji zewnętrznych pełnią: Centralna Komisja Egzaminacyjna i osiem okręgowych komisji egzaminacyjnych powołanych przez Ministra Edukacji Narodowej w 1999 roku.

Na terenie swojej działalności (patrz - mapka na wewnętrznej stronie okładki) okręgowe komisje egzaminacyjne przygotowują, organizują i przeprowadzają zewnętrzne egzaminy zawodowe. Egzaminy oceniać będą zewnętrzni egzaminatorzy.

**Egzaminy zawodowe mogą zdawać absolwenci wszystkich typów szkół zawodowych ponadgimnazjalnych i policealnych, które kształcą w zawodach ujętych w klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.**

Egzaminy zawodowe przeprowadzane są raz w ciągu roku szkolnego. Harmonogram egzaminów ustala i ogłasza dyrektor Centralnej Komisji Egzaminacyjnej nie później niż na 4 miesiące przed terminem ich przeprowadzenia.

Dla absolwentów zasadniczych szkół zawodowych i szkół policealnych egzaminy przeprowadzane są od następnego tygodnia po zakończeniu zajęć dydaktyczno-wychowawczych, a dla absolwentów technikum i technikum uzupełniającego - od następnego tygodnia po zakończeniu egzaminu maturalnego.

Do egzaminu mogą przystąpić również absolwenci szkół zawodowych kształcących młodzież o specjalnych potrzebach edukacyjnych. Dla tej młodzieży, na podstawie opinii poradni psychologiczno-pedagogicznych lub orzeczeń lekarskich, czas egzaminu pisemnego może być wydłużony o 30 minut, a warunki i przebieg egzaminu będą dostosowane do jej potrzeb.

## **1. Wymagania, które trzeba spełnić, aby przystąpić do egzaminu**

Zdający powinien:

1. Ukończyć szkołę i otrzymać świadectwo ukończenia szkoły.
2. Złożyć pisemną deklarację przystąpienia do egzaminu zawodowego do dyrektora swojej szkoły, w terminie określonym w rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 30 kwietnia 2007 r. w sprawie warunków i sposobu oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 83; poz. 562)
3. Zgłosić się na egzamin w terminie i miejscu wyznaczonym przez okręgową komisję egzaminacyjną z dokumentem potwierdzającym tożsamość (ze zdjęciem i z numerem PESEL).

**Zdający o specjalnych potrzebach edukacyjnych powinien dodatkowo przedłożyć opinię lub orzeczenie wskazujące na dostosowanie warunków i formy przeprowadzania egzaminu do jego indywidualnych potrzeb.**

*UWAGA!*

*Informacje o terminie i miejscu egzaminu może przekazać zdającym dyrektor szkoły lub dyrektor okręgowej komisji egzaminacyjnej.*

*W zależności od specyfiki zawodu, w którym przeprowadzony będzie egzamin zawodowy, okręgowa komisja egzaminacyjna może wezwać zdającego na szkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy związane z wykonywaniem zadania egzaminacyjnego na określonych stanowiskach egzaminacyjnych. Szkolenie powinno być zorganizowane nie wcześniej niż na dwa tygodnie przed terminem egzaminu.*

## **2. Szczegółowe informacje o egzaminie zawodowym**

Szczegółowych informacji o egzaminie zawodowym oraz wyjaśnień dotyczących, między innymi, możliwości:

- powtórnego zdawania egzaminu zawodowego przez osoby, które nie zdały egzaminu,
- przystąpienia do egzaminu w terminie innym niż bezpośrednio po ukończeniu szkoły,
- udostępniania informacji na temat wyniku egzaminu,
- otrzymania dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe,

udziela dyrektor szkoły i okręgowa komisja egzaminacyjna.

### **3. Struktura egzaminu**

**Struktura egzaminu obejmuje dwa etapy: etap pisemny i etap praktyczny.**

Etap pisemny składa się z dwóch części. Podczas części I zdający będą rozwiązywać zadania sprawdzające wiadomości i umiejętności właściwe dla kwalifikacji w danym zawodzie, w części II – zadania sprawdzające wiadomości i umiejętności związane z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą.

**Etap pisemny przeprowadzany jest w formie testu składającego się z zadań zamkniętych zawierających cztery odpowiedzi do wyboru, z których tylko jedna odpowiedź jest prawidłowa.**

W części I test zawiera 50 zadań, a w części II – 20 zadań.

Czas trwania etapu pisemnego dla wszystkich zawodów wynosi 120 minut.

Etap praktyczny sprawdza umiejętności rozwiązywania typowych problemów zawodowych o charakterze łączenia teorii z praktyką, właściwych dla zawodu, w zakresie wynikającym z zadania o treści ogólnej, ustalonym w standardzie wymagań egzaminacyjnych.

**Czas trwania etapu praktycznego nie może być krótszy niż 180 minut i dłuższy niż 240 minut.**

## II. ETAP PISEMNY EGZAMINU

### Organizacja i przebieg

Etap pisemny egzaminu będzie zorganizowany w szkole, do której uczęszczałeś. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy liczba zdających w danej szkole jest mniejsza niż 25 osób, dyrektor komisji okręgowej może wskazać Ci inną szkołę albo placówkę kształcenia praktycznego lub ustawicznego, zwane dalej „placówkami”, w której przystąpisz do etapu pisemnego egzaminu zawodowego.

**W dniu egzaminu powinieneś zgłosić się w szkole/placówce na 30 minut przed godziną jego rozpoczęcia. Powinieneś posiadać dokument potwierdzający Twoją tożsamość i numer ewidencyjny PESEL.**

Przed wejściem do sali egzaminacyjnej będziesz poproszony o potwierdzenie gotowości przystąpienia do etapu pisemnego egzaminu.

Słuchaj uważnie informacji przewodniczącego zespołu nadzorującego, który będzie omawiał regulamin przebiegu egzaminu.

**Po zajęciu miejsca w sali egzaminacyjnej otrzymasz arkusz egzaminacyjny i KARTĘ ODPOWIEDZI.**

Arkusz egzaminacyjny zawiera:

- stronę tytułową z nazwą i symbolem cyfrowym zawodu, w którym odbywa się etap pisemny egzaminu oraz „Instrukcję dla zdającego” (w instrukcji znajdują się dane o liczbie stron arkusza egzaminacyjnego, wskazania dotyczące rozwiązywania zadań, zaznaczania odpowiedzi i sposobu poprawiania odpowiedzi w KARCIE ODPOWIEDZI),
- test 70 zadań wielokrotnego wyboru, w tym 50 zadań w części I ponumerowanych od 1 do 50 oraz 20 zadań w części II ponumerowanych od 51 do 70.

KARTA ODPOWIEDZI stanowi jedną stronę. Znajdują się na niej:

- symbol cyfrowy zawodu i oznaczenie wersji arkusza egzaminacyjnego,
- miejsce na wpisanie Twojego numeru ewidencyjnego PESEL i zakodowanie go,
- miejsce na wpisanie Twojej daty urodzenia,
- tabele z numerami zadań odpowiadających części I oraz części II arkusza egzaminacyjnego z układem krater A, B, C, D do zaznaczania odpowiedzi,
- miejsce na naklejkę z kodem ośrodka egzaminacyjnego.



**Przeczytaj uważnie „Instrukcję dla zdającego” w arkuszu egzaminacyjnym i sprawdź, czy Twój arkusz jest kompletny i nie ma w nim braków. Wykonaj polecenia zgodnie z „Instrukcją dla zdającego”.**

Czas trwania etapu pisemnego egzaminu wynosi 120 minut (2 godziny zegarowe).

*UWAGA: Jeśli jesteś egzaminowanym o potwierdzonych specjalnych potrzebach edukacyjnych, to masz prawo do wydłużonego o 30 minut czasu trwania etapu pisemnego egzaminu zawodowego. Przewodniczący szkolnego zespołu egzaminacyjnego wskaże Ci miejsce na sali egzaminacyjnej i dopilnuje, abyś mógł zdawać egzamin w ustalonym dla Ciebie czasie.*

Kolejność rozwiązywania zadań jest dowolna. Dobrze jednak będzie, jeśli rozplanujesz sobie czas egzaminu. Na rozwiązanie zadań z części I arkusza powinieneś przeznaczyć około 80 minut, na rozwiązanie zadań z części II - około 30 minut. Pozostałe 10 minut powinieneś wykorzystać na sprawdzenie, czy prawidłowo zaznaczyłeś odpowiedzi do poszczególnych zadań w KARCIE ODPOWIEDZI.

**Pamiętaj! Pracuj samodzielnie!**

Przystępując do rozwiązywania każdego zadania powinieneś:

- uważnie przeczytać całe zadanie,
- przeanalizować rysunki, tabele, itp. oraz treść poleceń,
- dobrze zastanowić się nad wyborem prawidłowej odpowiedzi,
- starannie zaznaczyć wybraną odpowiedź w KARCIE ODPOWIEDZI zgodnie z instrukcją w arkuszu egzaminacyjnym.

**Po zakończeniu rozwiązywania zadań, sprawdź w KARCIE ODPOWIEDZI, czy dla wszystkich zadań zaznaczyłeś odpowiedzi.**

Przewodniczący ogłosi koniec egzaminu i poinformuje, w jaki sposób będziesz mógł oddać swoją KARTĘ ODPOWIEDZI. Arkusz egzaminacyjny możesz zatrzymać dla siebie.

Jeśli wcześniej zakończysz rozwiązywanie zadań, zgłoś przez podniesienie ręki gotowość do oddania KARTY ODPOWIEDZI.

### III. ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU

#### Organizacja i przebieg

Etap praktyczny egzaminu może być zorganizowany w szkole lub innej placówce wskazanej przez okręgową komisję egzaminacyjną.

**W dniu egzaminu powinieneś zgłosić się w szkole/placówce na 30 minut przed godziną jego rozpoczęcia. Powinieneś posiadać dokument ze zdjęciem potwierdzający Twoją tożsamość i numer ewidencyjny PESEL.**

Przed wejściem do sali egzaminacyjnej będziesz poproszony o potwierdzenie gotowości przystąpienia do etapu praktycznego egzaminu.

Słuchaj uważnie informacji przewodniczącego zespołu nadzorującego etap praktyczny, który będzie omawiał regulamin przebiegu etapu praktycznego egzaminu.

Po potwierdzeniu gotowości przystąpienia do etapu praktycznego wylosujesz zadanie egzaminacyjne. Zadanie egzaminacyjne wraz z dokumentacją do jego wykonania zamieszczone jest w arkuszu egzaminacyjnym. Na stronie tytułowej arkusza znajduje się nazwa i symbol cyfrowy zawodu, w którym odbywa się etap praktyczny egzaminu oraz „Informacja dla zdającego”.

**Przeczytaj uważnie „Informację dla zdającego” znajdującą się na stronie tytułowej w arkuszu egzaminacyjnym i sprawdź, czy arkusz jest kompletny i czy nie ma w nim usterek. Wykonaj polecenia zawarte w „Informacji dla zdającego”.**

Następnie zapoznaj się z treścią zadania egzaminacyjnego, dokumentacją do jego wykonania oraz wyposażeniem stanowiska egzaminacyjnego, które umożliwi Ci jego rozwiązanie.

Etap praktyczny egzaminu trwa 180 minut. W ciągu tego czasu musisz wykonać zadanie egzaminacyjne, które obejmuje opracowanie projektu realizacji określonych prac. Opracowanie projektu musi być poprzedzone wnikliwą i staranną analizą treści zadania oraz dokumentację w formie załączników stanowiących jego uzupełnienie. Wyniki tej analizy decydują o zawartości projektu, tym samym o jakości wyniku rozwiązania zadania. Informacje zawarte w projekcie można przedstawić w dowolny sposób, np. tekstu z elementami graficznymi, rysunkami lub szkicami. Do opracowania projektu można wykorzystać komputer znajdujący się na stanowisku egzaminacyjnym.

**Pamiętaj!**

**Zawarte w projekcie informacje muszą stanowić logiczną, uporządkowaną całość.**

**Zadanie musisz wykonać samodzielnie i w przewidzianym czasie.**

Jeśli zadanie egzaminacyjne wykonałeś przed upływem czasu trwania egzaminu, zgłoś ten fakt przez podniesienie ręki.

## **1. Wymagania egzaminacyjne i ogólne kryteria oceniania**

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej:

Opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu świadczenia usług pocztowych i finansowych na podstawie dokumentacji.

**Absolwent powinien umieć:**

1. Analizować dokumentację usług pocztowych i finansowych.
2. Sporządzać oferty, umowy i inne dokumenty związane z realizacją usług pocztowo-finansowych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Dobierać rodzaj świadczonej usługi pocztowej lub finansowej spełniającej kryteria klienta.
4. Opracowywać harmonogram prac realizowanych w procesie świadczenia usług pocztowych i finansowych.
5. Dobierać metody, techniki świadczenia usług pocztowych i finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym z uwzględnieniem ich właściwości.
6. Dobierać narzędzia i urządzenia potrzebne do realizacji usług pocztowych i finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym na podstawie instrukcji technologicznych i innych dokumentów.
7. Określać warunki ekspedycji i przewozu poczty.
8. Opracowywać projekt przebiegu realizacji świadczenia określonych usług pocztowych i finansowych.

## **2. Komentarz do standardu wymagań egzaminacyjnych**

Zadania egzaminacyjne będą opracowywane na podstawie zadania o treści ogólnej sformułowanego w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla zawodu. Treść ogólna umożliwi przygotowanie wielu różnorodnych zadań egzaminacyjnych, wynikających z różnorodności prac z zakresu świadczenia usług pocztowych i finansowych. W zadaniu

egzaminacyjnym będą przedstawione: wymagania klienta krajowego lub zagranicznego, który złożył zamówienie na wykonanie usługi pocztowej i finansowej.

**Rozwiązanie zadania będzie obejmować** opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu świadczenia usług pocztowych i finansowych na podstawie dokumentacji.

**Projekt realizacji prac powinien zawierać w swej strukturze:**

1. Tytuł.
2. Założenia (dane do projektu realizacji prac, które odnaleźć należy w treści zadania i ewentualnie w dokumentacji, która stanowi jego uzupełnienie).
3. Sporządzone oferty, umowy i inne dokumenty związane z realizacją usług pocztowo-finansowych.
4. Wybór świadczonej usługi pocztowej i finansowej w obrocie krajowym lub zagranicznym z uwzględnieniem jej właściwości i wymagań klienta.
5. Harmonogram prac realizowanych w procesie świadczenia usług pocztowych i finansowych.
6. Wykaz metod i technik świadczenia usług pocztowych i finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym z uwzględnieniem ich właściwości i wymagań klienta.
7. Wykaz narzędzi i urządzeń potrzebnych do realizacji usług pocztowych i finansowych na podstawie instrukcji technologicznych i innych dokumentów.
8. Propozycję warunków ekspedycji i przewozu poczty.
9. Projekt przebiegu realizacji świadczenia określonych usług pocztowych i finansowych.

Struktura projektu realizacji prac, w zależności od dokumentacji oraz założeń (danych określonych w zadaniu) może być różna od przedstawionej powyżej, co do liczby elementów struktury i ich nazw, z zachowaniem algorytmu rozwiązania zadania.

Projekt realizacji prac lub jego elementy mogą być opracowane z wykorzystaniem komputera. Komputer z właściwym oprogramowaniem będzie dostępny na stanowisku egzaminacyjnym.

**Kryteria oceniania projektu realizacji prac będą uwzględniać:**

- jakość założeń do projektu w odniesieniu do treści zadania i dokumentacji,
- poprawność sporządzenia ofert, umów i innych dokumentów związanych z realizacją usług pocztowo-finansowych,
- poprawność wyboru rodzaju świadczonych usług pocztowych i finansowych,

- poprawność zapisów harmonogramu realizacji usługi pocztowej lub finansowej z określeniem osób odpowiedzialnych i terminów realizacji prac,
- poprawność wykazu metod i technik świadczenia usług pocztowych i finansowych,
- poprawność wykazu narzędzi i urządzeń potrzebnych do realizacji usług pocztowych i finansowych,
- poprawność określenia warunków ekspedycji i przewozu poczty,
- poprawność projektu przebiegu realizacji świadczenia określonych usług pocztowych i finansowych

oraz

- przejrzystość struktury projektu,
- logikę układu przedstawionych treści,
- poprawność terminologiczną i merytoryczną, właściwą dla zawodu,
- formę i sposób przedstawienia treści w projekcie.

## **IV. Wiadomości i umiejętności sprawdzane na egzaminie**

**Na egzaminie będą sprawdzane tylko te wiadomości i umiejętności, które zostały zapisane w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla danego zawodu.**

Standardy wymagań egzaminacyjnych dla poszczególnych zawodów ustalone zostały rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej i Sportu, z dnia 29 marca 2005 r., zmieniającym rozporządzenie w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzenia egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe (Dz. U. Nr 66, poz. 580) z późn. zm. Teksty standardów wymagań egzaminacyjnych dla poszczególnych zawodów zostały zamieszczone w oddzielnie opublikowanym załączniku do w/w rozporządzenia.

Struktura standardu wymagań egzaminacyjnych dla zawodu odpowiada strukturze egzaminu. Oznacza to, że zawarte w standardzie umiejętności sprawdzane na egzaminie, ustalono odrębnie dla obu etapów egzaminu.

Umiejętności zapisane w standardzie, sprawdzane w etapie pisemnym, są przyporządkowane do określonych obszarów wymagań.

**Umiejętności sprawdzane w części pierwszej ujęto w trzech obszarach wymagań:**

- **czytanie ze zrozumieniem informacji przedstawionych w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych,**
- **przetwarzanie danych liczbowych i operacyjnych,**
- **bezpieczne wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.**

**Umiejętności sprawdzane w części drugiej ujęto w dwóch obszarach wymagań:**

- **czytanie ze zrozumieniem informacji przedstawionych w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów,**
- **przetwarzanie danych liczbowych i operacyjnych.**

W etapie praktycznym egzaminu sprawdzane umiejętności są związane z zadaniem o treści ogólnej. Z zadaniem ogólnym związane są odpowiednie układy umiejętności. Zakres egzaminu w tym etapie obejmuje w zależności od zawodu i jego specyfiki

- **opracowanie projektu realizacji określonych prac**  
lub
- **opracowanie projektu realizacji i wykonanie określonych prac.**

Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu stanowi podstawę do przygotowania zadań egzaminacyjnych dla obu etapów egzaminu. Oznacza to, że zadania egzaminacyjne będą sprawdzały tylko te umiejętności, które zapisane są w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla danego zawodu. Rodzaj zadań egzaminacyjnych sprawdzających umiejętności przyporządkowane do danego obszaru wymagań w etapie pisemnym będzie wiązał się ściśle z tym obszarem, a w etapie praktycznym - z zadaniem o treści ogólnej.

Umiejętności ujęte w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla zawodu, dla obu etapów egzaminu, będą omówione wraz z przykładami zadań w rozdziałach 5. i 6. informatora.

**Każdy zdający powinien zapoznać się ze standardem wymagań egzaminacyjnych dla zawodu, w którym chce potwierdzić kwalifikacje zawodowe. Standard zamieszczony jest w rozdziale 8 niniejszego informatora.**

## **Kryteria zdania egzaminu**

Przyjęto, że w etapie pisemnym zdający może otrzymać za każde prawidłowo rozwiązane zadanie 1 punkt.

Zdający zda ten etap egzaminu, jeśli uzyska:

- z części I – co najmniej 50% punktów możliwych do uzyskania,
- z części II – co najmniej 30% punktów możliwych do uzyskania.

W etapie praktycznym, w zależności od zakresu egzaminu sformułowanego w zadaniu o treści ogólnej oceniany będzie projekt realizacji określonych prac lub projekt realizacji określonych prac oraz efekt wykonanych prac zgodnie z ustalonymi kryteriami oceniania przyjętymi dla danego zadania. Spełnienie ustalonych dla zadania kryteriów wykonania, pozwoli na uzyskanie maksymalnej liczby punktów.

Zdający zda ten etap egzaminu, jeśli uzyska co najmniej 75% punktów możliwych do uzyskania.

**Zdający zda egzamin zawodowy, jeśli spełni wymagania ustalone dla obu etapów egzaminu.**

Zdający, który zdał egzamin, otrzymuje dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe w danym zawodzie.

*UWAGA!*

*Informacje o wynikach egzaminu zdający uzyska od dyrektora szkoły, do której uczęszczał.*

## V. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części I

Zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:

### 1.1. Stosować pojęcia, określenia i nazwy związane z procesem świadczenia usług pocztowych i finansowych,

czyli:

- stosować pojęcia związane z formami rozliczania gotówkowego i bezgotówkowego, np.: karta płatnicza kredytowa, debetowa, przekaz pocztowy, weksel, czek rozrachunkowy,
- stosować pojęcia usług dodanych VAS (Value Added Services).

#### Przykładowe zadanie 1.

Karta płatnicza, dla której nie wymaga się od klienta posiadania rachunku w banku, ale przed dokonaniem transakcji finansowych wymaga się jej wcześniejszego zasilenia kwotą pieniężną, to karta

- A. debetowa.
- B. kredytowa.
- C. przedpłacona.
- D. obciążeniowa.

### 1.2. Rozróżniać zakres usług pocztowych i finansowych świadczonych przez operatorów pocztowych,

czyli:

- rozróżniać zakres świadczonych usług pocztowych, np.: usługi powszechne, usługi dodatkowe, usługi komplementarne,
- rozróżniać rodzaje usług pocztowych, np.: list wartościowy, przesyłka poste restante, list priorytetowy, druk bezadresowy, przesyłka reklamowa, przesyłka pobraniowa,
- rozróżniać zakres usług finansowych, np. kredyty gotówkowe, kredyty hipoteczne, lokaty, rachunki bankowe, fundusze inwestycyjne.

#### Przykładowe zadanie 2.

Powszechną usługą pocztową jest

- A. druk bezadresowy.
- B. kolportaż prasy codziennej.
- C. oferowanie usług filatelistycznych.
- D. świadczenie przekazów pocztowych.



**1.3. Stosować akty prawne oraz inne przepisy normatywne obowiązujące w prowadzeniu działalności usługowej operatorów pocztowych,**

*czyli:*

- *stosować regulacje prawne związane z funkcjonowaniem pocztowego operatora publicznego np.: ustawa Prawo pocztowe, ustawa o ppup Poczta Polska,*
- *stosować przepisy dotyczące działalności usługowej przedsiębiorcy, np.: Kodeks pracy, Ustawa o rachunkowości, prawa konsumenta,*
- *stosować regulaminy wewnętrzne oraz instrukcje technologiczne, np. instrukcja technologiczna dla służby doręczeń II P17 ppup Poczta Polska.*

**Przykładowe zadanie 3.**

Zasady spedycji przesyłek rejestrowanych w obrocie międzynarodowym zostały określone

- A. w ustawie „Prawo pocztowe”.
- B. w rozporządzeniu Ministra Spraw Zagranicznych.
- C. w instrukcji technologicznej operatora pocztowego.
- D. w zaleceniach Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

**1.4. Stosować procedury przyjmowania i załatwiania skarg oraz reklamacji na niewykonaną lub nienależycie wykonaną usługę pocztową lub finansową,**

*czyli:*

- *wskazywać przepisy prawa określające zakres odpowiedzialności operatora za nienależycie wykonaną usługę np.: Prawo pocztowe, regulamin operatora,*
- *określać wysokość odszkodowania w zależności od rodzaju usługi,*
- *stosować procedury przyjmowania i odpowiedzi na reklamację usług pocztowych i finansowych, np. ustnie do protokołu, pisemnie, pocztą elektroniczną.*

**Przykładowe zadanie 4.**

Klient zlecił realizację przekazu pocztowego o wartości 150 zł. Jaką maksymalną kwotę może zażądać klient składając reklamację z tytułu niezrealizowania usługi, jeśli została pobrana opłata 6,20 zł?

*Art.58 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnej usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:*

- 1) za utratę przesyłki poleconej - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność pobranej opłaty;*
- 2) za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość;*
- 3) za utratę paczki pocztowej - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej;*
- 4) w przypadku niezrealizowania przekazu pocztowego przysługuje odszkodowanie w wysokości pięciokrotnej opłaty pobranej.*

*(...)*

*Art.60. W przypadku niewykonania usługi operator, niezależnie od należnego odszkodowania zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi*

*Na podst. ustawy „Prawo pocztowe”*

- A. 156,20 zł
- B. 187,20 zł
- C. 212,00 zł
- D. 310,00 zł

**1.5. Określać korzyści wynikające ze świadczenia danej usługi pocztowej i finansowej, czyli:**

- *określać korzyści płynące ze świadczenia danej usługi przez operatora pocztowego, np.: przesyłka z zadeklarowaną wartością posiada ubezpieczenie do wysokości zadeklarowanej wartości paczki,*
- *określać wady i zalety konkretnych usług pocztowych i finansowych, np. niższe koszty realizacji usługi, krótszy termin doręczenia dla przesyłek priorytetowych,*
- *określać korzyści wynikające ze świadczenia usług finansowych o podobnym charakterze np.: przekaz pocztowy, wpłata na rachunek bankowy, pocztowe zlecenie wypłaty, poprzez porównanie ich parametrów.*

**Przykładowe zadanie 5.**

Klient korzystając z usługi Pocztowego Zlecenia Wypłaty zamiast z przekazu pocztowego ma możliwość

- A. przekazania odbiorcy większej kwoty pieniężnej.
- B. świadczenia usługi bezpośrednio przez listonosza.
- C. zlecenia przekazu pieniężnego w dowolnej walucie.
- D. krótszego czasu doręczenia kwoty pieniężnej adresatowi.

**1.6. Określać zasady świadczenia usług pocztowych i finansowych, czyli:**

- *określać zasady i warunki świadczenia usług na podstawie umowy, regulaminu świadczenia usług np.: zasady przyjmowania przesyłek, sposób zabezpieczania przesyłek wartościowych, czas doręczenia dla przesyłek różnej kategorii, kryteria ustalania odpłatności za usługę,*
- *określać zasady dotyczące czasu świadczenia usługi na podstawie umowy, np. czasu obniżonej opłaty za prowadzenie rachunku bankowego, terminu wypowiedzenia umowy.*

**Przykładowe zadanie 6.**

Pokwitowanie odbioru przesyłki pobraniowej **nie musi** zawierać

- A. daty odbioru przesyłki.
- B. czytelnego podpisu odbiorcy.
- C. informacji o miejscu odbioru paczki.
- D. danych o dokumencie tożsamości odbiorcy.

**1.7. Rozróżniać formy i rodzaje promocji sprzedaży usług pocztowych i finansowych, czyli:**

- *rozróżniać techniki sprzedaży usług, np.: sprzedaż pośrednia, sprzedaż bezpośrednia,*
- *rozróżniać formy i rodzaje środków promocji usług świadczonych w sektorze pocztowym i finansowym, np.: reklama, publicity, rabat, product placement.*

**Przykładowe zadanie 7.**

W trakcie przeglądania stron WWW na portalu internetowym wyskakują dodatkowe okienka (pop-up) oraz banery z informacją o nowych usługach firmy ubezpieczeniowej. Taki sposób promocji usług to

- A. public relations.
- B. product placement.
- C. reklama internetowa.
- D. akwizycja internetowa.

**1.8. Rozpoznawać fałszywe środki płatnicze, znaki opłat i inne dokumenty oraz stosować obowiązujące procedury postępowania, czyli:**

- *rozpoznawać fałszywe dokumenty tożsamości, np.: dowód osobisty, paszport, legitymacja studencka,*
- *rozpoznawać charakterystyczne cechy zabezpieczeń banknotów,*
- *rozpoznawać fałszywe znaki opłat pocztowych, np. znaczki pocztowe i inne znaki opłaty emitowane na podst. „Prawa pocztowego”,*
- *oceniać legalność dokumentów służbowych pracowników, np.: legitymacja służbowa pracownika Urzędu Komunikacji Elektronicznej.*

**Przykładowe zadanie 8.**

W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że klient płaci za usługę sfałszowanym banknotem należy

- A. poprosić klienta o jego wymianę.
- B. wezwać policję na miejsce zdarzenia.
- C. wylegitymować klienta i sporządzić protokół.
- D. zatrzymać klienta w pomieszczeniu służbowym.

**1.9. Rozpoznawać fazy procesu świadczenia usług pocztowych i finansowych,**

*czyli:*

- *rozpoznawać fazy realizacji usługi pocztowej, np.: zawarcie umowy, spedycja, sortowanie, magazynowanie, konfekcjonowanie przesyłek listowych, doręczanie,*
- *rozpoznawać prawidłowy przebieg procesu świadczenia usługi finansowej, np. podpisanie umowy, wystawienie faktury,*
- *rozpoznawać dokumenty niezbędne w realizacji danej fazy usługi pocztowej lub finansowej, np.: dokument tożsamości przy podpisaniu umowy ubezpieczeniowej.*

**Przykładowe zadanie 9.**

W której fazie procesu przesyłek jest realizowana operacja kopertowania wyciągów bankowych klientów przez systemy składająco-kopertujące operatora pocztowego?

- A. Sortowania.
- B. Transportowania.
- C. Magazynowania.
- D. Konfekcjonowania.

**2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**

**2.1. Dobierać rodzaj usług pocztowych i finansowych stosownie do indywidualnych wymagań klienta,**

*czyli:*

- *dobierać rodzaj usługi finansowej w zależności od indywidualnych potrzeb klienta, np. kartę kredytową dla klientów o potrzebach finansowych przekraczających saldo konta bankowego,*
- *dobierać rodzaj usługi pocztowej w zależności od indywidualnych potrzeb klienta, np. cekogram dla osób ociemniałych, przesyłkę priorytetową w celu skrócenia czasu doreczenia,*
- *dobierać najkorzystniejsze rozwiązania dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych (małych firm oraz korporacji).*

**Przykładowe zadanie 10.**

Z jakiej usługi powinien skorzystać klient placówki pocztowej w Krakowie, który zamierza przekazać kwotę pieniężną odbiorcy w Warszawie w możliwie najkrótszym czasie?

- A. Pocztowe zlecenie wypłaty.
- B. Przekaz pocztowy.
- C. List wartościowy.
- D. List priorytetowy.

**2.2. Przeprowadzać obliczenia związane z określeniem należności za świadczone usługi pocztowe i finansowe,**

*czyli:*

- *obliczać opłaty za usługi, w zależności od jej rodzaju, na podstawie cennika usług, np.: wyznaczenie opłaty za realizację przekazu bankowego,*
- *naliczać rabaty, bonifikaty przy dużej liczbie świadczonych usług bądź dla stałych klientów firmy, np.: obliczenie kwoty upustu dla klienta zlecającego konfekcjonowanie 5000 przesyłek miesięcznie.*

**Przykładowe zadanie 11.**

Oblicz koszt wysłania trzech listów zwykłych o masie 65 g każdy oraz przesyłki priorytetowej rejestrowanej o masie 90 g.

| <i>Nazwa usługi powszechnej</i>                      | <i>Opłata (w złotych)</i> |                     |
|--|---------------------------|---------------------|
|  | <i>Ekonomiczna</i>        | <i>Priorytetowa</i> |
| <i>Przesyłka listowa nierejestrowana</i>             |                           |                     |
| <i>do 50 g</i>                                       | <i>1,35</i>               | <i>2,10</i>         |
| <i>ponad 50 do 100 g</i>                             | <i>1,70</i>               | <i>2,30</i>         |
| <i>ponad 100 do 350 g</i>                            | <i>2,10</i>               | <i>2,60</i>         |
| <i>Nazwa usługi komplementarnej</i>                  | <i>Opłata</i>             |                     |
| <i>Traktowanie przesyłki listowej jako polecanej</i> | <i>2,20</i>               |                     |

- A. 4,00 zł
- B. 5,90 zł
- C. 6,30 zł
- D. 9,60 zł


**2.3. Analizować dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi oferowane przez przedsiębiorców sektora pocztowego i finansowego,**

czyli:

- analizować sporządzone dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi świadczone przez operatora pocztowego, np.: prawidłowe adresowanie przesyłek, poprawne wypełnianie druków pocztowych,
- analizować sporządzone dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi finansowe, np.: poprawne wypełnienie pocztowych zleceń wypłaty, przekazów pocztowych, przelewów bankowych, weksli, czeków rozliczeniowych,
- analizować dokumenty związane z zawieraniem umowy na świadczenie usług, pod względem ich kompletności np.: pełnomocnictwo do reprezentowania firmy, zgłoszenie zastrzeżenia,
- analizować dokumenty sporządzone w trakcie zawierania umowy na usługi pod względem formalnym i merytorycznym, np. brak NIP-u firmy, adresu firmy.

**Przykładowe zadanie 12.**

Na podstawie zgłoszenia zastrzeżenia złożonego przez klientkę w placówce pocztowej listonosz wykonując czynności służbowe doręczy

|   |   |
|---|---|
| Joanna Mucha<br>(imię i nazwisko)   | Data: 22.10.2008r.  |
| Rzeszów<br>(adres)  |   |
| Kaczeńców 3   |   |
| <b>ZGŁOSZENIE ZASTRZEŻENIA</b>  |   |
| Proszę o niedoręczanie / niewydawanie:  |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Współmałżonkowi                             |   |
| <input type="checkbox"/> Osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz ze mną           |   |
| następujących przesyłek / kwot przekazów:                                       |   |
| <input type="checkbox"/> przesyłek listowych poleconych                         |   |
| <input type="checkbox"/> przesyłek listowych z zadeklarowaną wartością          |   |
| <input type="checkbox"/> paczek pocztowych zwykłych                             |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> paczek pocztowych z zadeklarowaną wartością |   |
| <input type="checkbox"/> kwot przekazów pocztowych, PZW                         |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> kwot przekazów rentowych, emerytalnych      |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> kwot przekazów czekowych                    |   |
| <input type="checkbox"/> innych przesyłek .....                                 |   |
| nadchodzących do mnie na adres: .....   |   |
| Rzeszów, Kaczeńców 3  |   |
| DO - ACR268911<br>(rodzaj i cechy dokumentu tożsamość adresata)                 | J. Mucha<br>(podpis zgłaszającego zastrzeżenie)   |
| .....<br>(podpis pracownika przyjmującego zgłoszenie)                           | <br>odcisk datownika |
| ppup PP nr 86   | CHIP Drukarnia W-w 2004   |

- małżonkowi paczkę z zadeklarowaną wartością.
- dowolnemu domownikowi kwotę przekazu rentowego.
- kwotę PZW osobie pełnoletniej wspólnie zamieszkałej z adresatem.
- kwotę przekazu czekowego zamieszkałej z adresatem osobie niepełnoletniej.

**2.4. Identyfikować korespondencję w obrocie krajowym i zagranicznym,**

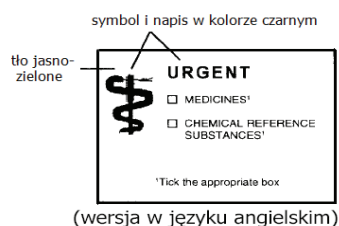
czyli:

- *identyfikować i określać rodzaj korespondencji na podstawie stosowanych nalepek służbowych, np. przesyłka wartościowa, poste restante, przesyłka priorytetowa,*
- *identyfikować i segregować korespondencję na strumieniu technologiczne w zależności od rodzaju przesyłek.*

**Przykładowe zadanie 13.**

Nalepka pokazana na rysunku jest stosowana przez administracje pocztowe wielu krajów do identyfikacji w wymianie międzynarodowej przesyłek zawierających

- A. materiały łatwopalne.
- B. leki i środki medyczne.
- C. materiały kruche i łamliwe.
- D. materiały nie podlegające oczeniu.



**2.5. Identyfikować wskaźniki określające jakość świadczonych usług pocztowych i finansowych,**

czyli:

- *interpretować podstawowe wskaźniki dotyczące świadczonych usług pocztowych i finansowych, np.: wskaźniki określające jakość świadczonych usług,*
- *identyfikować wskaźniki określające jakość świadczonych usług, np.: terminowości doręczeń, obsługi doręczeniowej, bezpieczeństwa, dostępności czasowej,*
- *analizować jakość usług operatora publicznego na podstawie raportu Urzędu Komunikacji Elektronicznej*

**Przykładowe zadanie 14.**

Operator pocztowy przeprowadził kwartalne badania wskaźnika terminowości doręczeń. Na podstawie analizy tabeli można stwierdzić, że

| <i>Kategoria przesyłek</i>            | <i>Termin doręczenia</i>  | <i>Minimalne wskaźniki terminowości doręczeń określone przez Ministra Infrastruktury</i> | <i>Wskaźnik operatora</i> |
|---------------------------------------|---------------------------|--|---------------------------|
| <i>Przesyłki listowe ekonomiczne</i>  | <i>3 dni po nadaniu</i>   | <i>85%</i>   | <i>82,34%</i>             |
|                                       | <i>5 dni po nadaniu</i>   | <i>97%</i>   | <i>97,49%</i>             |
| <i>Przesyłki listowe priorytetowe</i> | <i>1 dzień po nadaniu</i> | <i>82%</i>   | <i>86,55%</i>             |
|                                       | <i>2 dni po nadaniu</i>   | <i>90%</i>   | <i>97,72%</i>             |
|                                       | <i>3 dni po nadaniu</i>   | <i>94%</i>   | <i>99,11%</i>             |

- A. otrzymano wymagane wskaźniki dla przesyłek listowych priorytetowych.
- B. wskaźniki dla przesyłek ekonomicznych przekroczyły wartości minimalne.
- C. wskaźniki dla przesyłek listowych obu kategorii przekroczyły wartości minimalne.
- D. uzyskano wymagane wskaźniki dla przesyłek z terminem doręczeń D+1 oraz D+3.

**3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:**

**3.1. Stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska obowiązujące na stanowisku pracy technika usług pocztowych i finansowych,**

*czyli:*

- *stosować przepisy bhp przy obsłudze urządzeń używanych na stanowisku pracy np.: komputera, faksu, testera banknotów, frankownicy, niszczarki dokumentów,*
- *stosować przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska, np.: znać zasady kierowania ewakuacją podczas wystąpienia pożaru, rozróżniać środki gaśnicze i zakres ich stosowania, segregować odpady biurowe, określać zasady przechowywania i utylizacji tonerów drukarkowych,*
- *stosować przepisy bhp w doborze środków ochrony indywidualnej pracownika, np.: rękawiczki gumowe, nauszniki przeciwhałasowe, okulary ochronne.*

**Przykładowe zadanie 15.**

Podstawowym środkiem ochrony indywidualnej dla pracownika sortowni pracującego przy licowaniu przesyłek są

- A. buty ochronne.
- B. gogle ochronne.
- C. rękawiczki gumowe.
- D. nauszniki przeciwhałasowe.

**3.2. Stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego i finansowego,**

*czyli:*

- *stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego, np. zasady konwojowania wartości pieniężnych, zapewnienie dodatkowej ochrony podczas przewozu i doręczania przesyłek z zadeklarowaną wartością, lub przesyłek na warunkach szczególnych,*
- *stosować ujednolicone systemy informatyczne do rejestracji i śledzenia przesyłek rejestrowanych,*
- *stosować zasady ochrony kart płatniczych, np. nie zapisywanie kodów dostępu do terminali POS i bankomatów.*

**Przykładowe zadanie 16.**

Zapewnienie bezpieczeństwa w transporcie przesyłki na warunkach szczególnych zawierającej porcelanę, uzyskuje się dzięki zastosowaniu jako opakowania

- A. pudełka drewnianego wypełnionego wiórami.
- B. dopasowanego pojemnika plastikowego.
- C. worka z miękkiej tkaniny.
- D. pudełka fasonowego.



**3.3. Stosować zasady bezpieczeństwa w elektronicznym przekazie informacji i ochrony baz danych,**

*czyli:*

- *stosować podstawowe pojęcia teleinformatyczne związane z zabezpieczaniem systemów bazodanowych, np. podpis cyfrowy, kryptografia symetryczna i asymetryczna, dystrybucja kluczy szyfrujących, hasło dostępu, uwierzytelnianie,*
- *rozdzielać techniki zabezpieczenia informacji elektronicznej, np. programy antywirusowe, zapory ogniowe, archiwizacja danych,*
- *znać zasady tworzenia i udostępniania haseł dostępu do komputerów, plików,*
- *stosować bezpieczne połączenia w sieci Internet, np. szyfrowane połączenia SSL, sprawdzanie poprawności certyfikatu bezpieczeństwa,*
- *stosować zasady bezpieczeństwa przy korzystaniu z usług finansowych, np.: karty kodów jednorazowych, kod PIN, tokeny, dzienne limity zleceń.*

**Przykładowe zadanie 17.**

Klient korzystający z podpisu cyfrowego (e-podpis) podczas realizacji elektronicznego poleceniu przelewu powinien mieć świadomość, że **nie zapewnia** on

- A. publicznej weryfikacji zlecającego przelew.
- B. szyfrowania treści przekazanego dokumentu.
- C. potwierdzenia autentyczności wysłanych danych.
- D. sprawdzenia integralności przesłanego dokumentu.

**3.4. Wskazywać sposoby udzielania poszkodowanym pierwszej pomocy,**

*czyli:*

- *wskazywać sposoby udzielania pierwszej pomocy zgodnie z zasadami np. przy porażeniu prądem elektrycznym, napadach padaczki, krwotokach, zatruciach, złamaniach,*
- *określać czynności związane z przeprowadzaniem resuscytacji krążeniowo-oddechowej, np. udrożnienie dróg oddechowych, sztuczne oddychanie, masaż serca.*

**Przykładowe zadanie 18.**

Jakie czynności powinien podjąć pracownik urzędu pocztowego udzielając klientowi pierwszej pomocy w przypadku omdlenia?

- A. Rozpocząć resuscytację krążeniowo-oddechową.
- B. Pomóc wstać i szybko podać do picia zimną wodę.
- C. Cucić poszkodowanego stosując poklepywanie po twarzy.
- D. Położyć na plecach i zapewnić dostęp świeżego powietrza.

**3.5. Stosować przepisy dotyczące ochrony informacji niejawnych stanowiących tajemnicę państwową i służbową,**

*czyli:*

- *stosować zasady oznaczania dokumentów klauzulami jawności, np.: tajne, ściśle tajne, poufne, zastrzeżone,*
- *stosować przepisy dotyczące okresu ochrony informacji niejawnych, np. informacji służbowych opatrzonych klauzulą „Informacje poufne”,*
- *stosować zasady ochrony danych osobowych klientów firmy oraz procedur ich usuwania na żądanie klienta.*

**Przykładowe zadanie 19.**

Jaką klauzulą naczelnik urzędu pocztowego powinien opatrzyć materiały pisemne stanowiące tajemnicę służbową i podlegające pięcioletniej ochronie?

- A. Zastrzeżone.
- B. Ściśle tajne.
- C. Poufne.
- D. Tajne.

## VI. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części II

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:

**1.1. Rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z obszaru funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej,**

*czyli:*

- *rozróżniać pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki, np.: rynek, popyt, podaż, bezrobocie, inflacja,*
- *rozróżniać pojęcia z zakresu prawa pracy, np.: umowa o pracę, urlop, wynagrodzenie za pracę,*
- *rozróżniać pojęcia z zakresu prawa podatkowego, np.: podatek dochodowy, podatek VAT, akcyza, PIT,*
- *rozróżniać pojęcia z obszaru podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej, np.: REGON, numer identyfikacji podatkowej-NIP, rachunek bankowy.*

### **Przykładowe zadanie 1.**

Poprzez określenie płacy brutto należy rozumieć kwotę wynagrodzenia pracownika

- A. bez podatku dochodowego.
- B. określoną w umowie o pracę.
- C. obliczoną do wypłaty.
- D. pomniejszoną o składki ZUS.

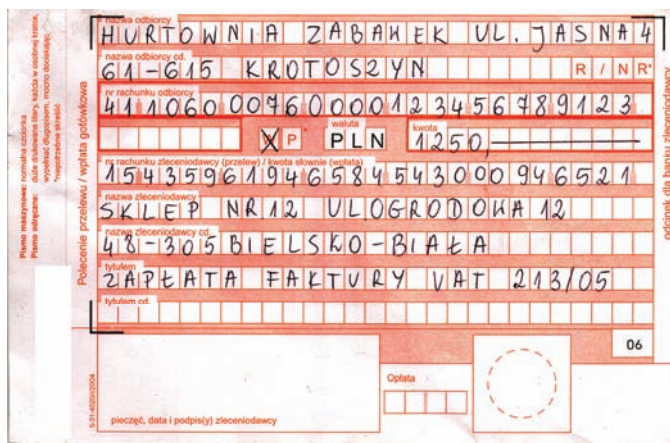
**1.2. Rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej, czyli:**

- rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem, np.: umowa o pracę, Kodeks pracy, deklaracja ZUS,
- rozróżniać dokumenty związane z działalnością gospodarczą, np.: polecenie przelewu, faktura, deklaracja podatkowa.

**Przykładowe zadanie 2.**

Jak nazywa się przedstawiony na rysunku dokument regulujący rozliczenie bezgotówkowe?

- A. Czek potwierdzony.
- B. Polecenie przelewu.
- C. Faktura VAT.
- D. Weksel prosty.



**1.3. Identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta, czyli:**

- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia pracownika określone w Kodeksie pracy, umowie o pracę, np.: prawo do urlopu, czas pracy, wynagrodzenie za pracę,
- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia pracodawcy określone w Kodeksie pracy, umowie o pracę, względem ZUS, urzędu skarbowego, np.: terminowe wypłacanie wynagrodzeń, odprowadzanie składek ubezpieczenia zdrowotnego i emerytalnego, zapewnienie bezpiecznych warunków pracy,
- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia bezrobotnego na podstawie Ustawy o zatrudnieniu i przeciwdziałaniu bezrobociu, np.: rejestracja w biurze pracy, zasady pobierania zasiłku, oferty pracy dla bezrobotnych, w tym bezrobotnych absolwentów,
- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia klienta podane w umowach kupna-sprzedaży, z tytułu gwarancji, reklamacji przy zakupach towarów i usług.

**Przykładowe zadanie 3.**

Na podstawie której z wymienionych poniżej umów, przysługuje pracownikowi prawo do urlopu wypoczynkowego?

- A. Umowy – zlecenia.
- B. Umowy o dzieło.
- C. Umowy o pracę.
- D. Umowy agencyjnej.

## 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

### 2.1. Analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,

czyli:

- analizować oferty urzędów pracy, placówek doskonalących w zawodzie oraz oferty kursów zawodowych, dla podnoszenia kwalifikacji zawodowych i dostosowania ich do potrzeb rynku pracy,
- analizować oferty zakładów pracy, urzędów pracy, biur pośrednictwa dotyczące poszukiwania pracownika i zatrudnienia, przedstawione w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, tablic ogłoszeń,
- analizować informacje związane z podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej zawarte, np.: w Kodeksie spółek handlowych, danych z urzędu pracy na temat lokalnego rynku pracy, zapotrzebowania na usługi i towary.

#### Przykładowe zadanie 4.

W lokalnej prasie ukazało się ogłoszenie następującej treści:

Firma z kapitałem zagranicznym specjalizująca się w wyposażeniu warsztatów i magazynów w sprzęt techniczny *poszukuje kandydata na stanowisko*

### **MAGAZYNIERA**

#### **WYMAGANIA:**

- wykształcenie średnie techniczne,
- obsługa komputera,
- znajomość języka niemieckiego.

*Ponadto mile widziane jest:*

- doświadczenie na podobnym stanowisku.
- prawo jazdy kategorii B.

**Oferty wraz z listem motywacyjnym, życiorysem i zdjęciem w terminie dwóch tygodni od daty ukazania się ogłoszenia prosimy przysyłać na adres:**

**Firma „TECHNOPOL” 30-999 NIEZNANÓW ul. Warsztatowa 1.**

Wymagania stawiane przez firmę spełnia osoba, która ukończyła

- A. technikum budowlane, pracuje w magazynie i ma prawo jazdy kat.B.
- B. technikum elektryczne, ma prawo jazdy kat B i zna język niemiecki.
- C. technikum chemiczne, korzysta z komputera i pracowała jako magazynier.
- D. technikum mechaniczne, obsługuje komputer i zna język niemiecki.

**2.2. Sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,**

czyli:

- sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem, np.: list intencyjny, list motywacyjny, curriculum vitae,
- sporządzić dokumenty niezbędne przy uruchamianiu indywidualnej działalności gospodarczej, np.: wniosek o zarejestrowanie firmy, zgłoszenie do urzędu statystycznego o nadanie numeru REGON i urzędu skarbowego o przyznanie numeru identyfikacji podatkowej-NIP,
- sporządzić dokumenty związane z wykonywaniem działalności gospodarczej, np.: zgłoszenie do ZUS, polecenie przelewu, fakturę, księgę przychodów i rozchodów.

**Przykładowe zadanie 5.**

Na jaką kwotę w zł hotel wystawi fakturę firmie za korzystanie z noclegu przez dwóch jej pracowników podczas służbowego wyjazdu?

| Nazwa usługi             | Symbol PKWiU | J.M.       | Ilość osób | Cena jedn. | Wartość netto | VAT                   | Wartość VAT | Wartość brutto |
|--------------------------|--------------|------------|------------|------------|---------------|-----------------------|-------------|----------------|
| Nocleg w hotelu „Azalia” | 55.10.10     | jedna doba | 2          | 100,00 zł  | 200,00 zł     | 7 %                   | 14,00 zł    | zł             |
| Razem                    |              |            |            |            | 200,00 zł     | 7 %                   | 14,00 zł    | zł             |
| W tym:                   |              |            |            |            |               | zw<br>22%<br>7%<br>0% | 14,00 zł    |                |
| <b>Do zapłaty:</b>       |              |            |            |            |               |                       |             | zł             |

- A. 107 zł  
B. 114 zł  
C. 207 zł  
D. 214 zł

**2.3. Rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy,**

czyli:

- rozróżniać skutki zawarcia umowy o pracę, umowy zlecenia, umowy o dzieło, np.: opłaty składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, prawo do urlopu, wysokość podatku,
- rozróżniać skutki rozwiązania umowy o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, bez wypowiedzenia, niezgodne z prawem, np.: przywrócenie do pracy,
- rozróżniać skutki zawarcia i rozwiązania umowy o pracę dla pracodawcy, np.: wystawienie świadectwa pracy, odprowadzanie składek pracowniczych, płacenie podatków, ustalenie wymiaru urlopów, wypłacanie zaliczek.

**Przykładowe zadanie 6.**

Jaka kwota wynagrodzenia brutto w zł została naliczona pracownikowi za miesiąc pracy, zatrudnionemu w HURTOWNI „AS” S.A. na podstawie umowy o pracę?

- A. 2 400 zł
- B. 1 600 zł
- C. 1 200 zł
- D. 240 zł

|   |  |
|---|--|
| HURTOWNIA „AS” S.A.<br>ul. Wiosenna 1<br><i>/pieczęć nagłówkowa pracodawcy/</i><br>60-623 Poznań<br><i>/numer REGON – EKD/</i><br>012 775 62  | Poznań 2003.01.06<br><i>/miejscowość i data/</i>   |
| <b>UMOWA O PRACĘ</b>  |  |
| zawarta w dniu ..... 6 stycznia 2003 roku .....   |  |
| <i>/data zawarcia umowy/</i>  |  |
| między ..... Markiem Nowakiem - prezesem .....  |  |
| <i>/imię i nazwisko pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy/</i> |  |
| a ..... Anną Jabłońską, Poznań ul. Biała 12 .....   |  |
| <i>/imię i nazwisko pracownika oraz jego miejsce zameldowania/</i>  |  |
| zawarta na ..... czas nieokreślony .....  |  |
| <i>/okres próbny, czas nieokreślony, czas określony, czas wykonywania określonej pracy/</i>   |  |
| 1. Strony ustalają następujące warunki zatrudnienia:  |  |
| 1)  | rodzaj umówionej pracy: ..... sprzedawca .....   |
|   | <i>/stanowisko, funkcja, zawód, specjalność/</i>   |
| 2)  | miejsce wykonywania pracy: ..... sprzedawca w Hurtowni „AS” .....  |
| 3)  | wymiar czasu pracy: ..... etat – 40 godz. tygodniowo .....   |
| 4)  | wynagrodzenie: ..... 2000 zł /słownie dwa tysiące zł/ + premia .....   |
|   | regulaminowa 20% wynagrodzenia zasadniczego .....  |
| 5)  | inne warunki zatrudnienia: ..... brak .....  |
| .....   |  |
| 2.  | Dzień rozpoczęcia pracy: ..... 06 stycznia 2003 roku .....   |
|   | 06.01. 2003  |
|   | A.Jablonska  |
|   | <i>/data i podpis pracownika/</i>  |
|   | MNowak   |
|   | <i>/podpis pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy/</i> |

**Odpowiedzi do przykładowych zadań**

**Część pierwsza**

- |                     |                      |                      |
|---------------------|----------------------|----------------------|
| Zadanie 1. <b>C</b> | Zadanie 8. <b>C</b>  | Zadanie 14. <b>A</b> |
| Zadanie 2. <b>D</b> | Zadanie 9. <b>D</b>  | Zadanie 15. <b>C</b> |
| Zadanie 3. <b>C</b> | Zadanie 10. <b>A</b> | Zadanie 16. <b>A</b> |
| Zadanie 4. <b>B</b> | Zadanie 11. <b>D</b> | Zadanie 17. <b>B</b> |
| Zadanie 5. <b>D</b> | Zadanie 12. <b>C</b> | Zadanie 18. <b>D</b> |
| Zadanie 6. <b>C</b> | Zadanie 13. <b>B</b> | Zadanie 19. <b>C</b> |
| Zadanie 7. <b>C</b> |                      |                      |

**Część druga**

- Zadanie 1. **B**    Zadanie 2. **B**    Zadanie 3. **C**    Zadanie 4. **D**    Zadanie 5. **D**    Zadanie 6. **A**

## VII. Wymagania egzaminacyjne z przykładem zadania do etapu praktycznego

Do placówki pocztowej zgłosił się klient Artur Wilk, pragnący zrealizować usługi pocztowo-finansowe. W związku ze sprzedażą na aukcji internetowej XIX-wiecznej porcelanowej filiżanki o masie 290 g klient zamierza nadać przesyłkę za potwierdzeniem odbioru. Przy sprzedaży ustalił z kupującym, iż oprócz ceny zakupu, która wyniosła 2700 zł kupujący poniesie również wszystkie koszty nadania przesyłki. Klient zażyczył sobie, aby kwota pobrana od odbiorcy została przekazana na jego adres. Dodatkowo strony zawierające transakcję ustaliły, że odbiorca będzie mógł sprawdzić zawartość przesyłki podczas doręczania.

Jednocześnie klient poinformował pracownika poczty, iż zamierza w możliwie jak najkrótszym czasie przekazać za pośrednictwem operatora pocztowego kwotę pieniężną 1570 zł swojemu bratu w Poznaniu.

Opracuj projekt realizacji prac obejmujących sporządzenie i ekspedycję przesyłki pocztowej oraz usługi finansowej polegającej na przekazaniu adresatowi ustalonej kwoty pieniężnej.

### **Projekt realizacji prac powinien zawierać:**

1. Tytuł.
2. Założenia, czyli dane do projektu realizacji prac z zakresu usług pocztowych i finansowych, wynikające z treści zadania oraz załączonej dokumentacji.
3. Propozycję wyboru rodzaju świadczonych usług dla zlecenia wypłaty kwoty pieniężnej oraz nadania przesyłki z uwzględnieniem oczekiwań klienta, wraz z obliczeniem ich kosztów.
4. Zaadresowane druki operatora pocztowego dla przekazu kwoty pieniężnej oraz przesyłki pobraniowej w obrocie krajowym z dobranymi nalepkami dla usług komplementarnych.
5. Wykaz prac obejmujących realizację świadczenia przesyłki pobraniowej w obrocie krajowym spełniającą wymagania klienta.
6. Warunki ekspedycji i przewozu przesyłki pobraniowej.
7. Harmonogram prac realizowanych w procesie świadczenia usługi finansowej z zakresu zlecenia wypłaty kwoty pieniężnej adresatowi.



**Do wykonania zadania wykorzystaj:**

Wybrane informacje o klientach – Załącznik 1

Cennik usług pocztowych w obrocie krajowym (wybrane fragmenty) – Załącznik 2

Druki i nalepki pocztowe operatora publicznego – Załącznik 3

- Nalepki usług komplementarnych
- Nalepka adresowa przesyłki pobraniowej (ppup PP nr 19a)
- Blankiet przekazu pocztowego (ppup PP nr 504a)
- Formularz potwierdzenia odbioru (ppup PP nr 24)
- Druk pocztowego zlecenia wypłaty PZW (ppup PP nr 525a)

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 180 minut.**

## Załącznik 1

## Wybrane informacje o klientach

|                    |                                      |
|--------------------|--------------------------------------|
| Imię i nazwisko    | <b>Artur Wilk</b>                    |
| Adres              | 30-150 Kraków, ul. Armii Krajowej 72 |
| Numer telefonu     | (012) 444-56-77                      |
| Nr konta bankowego | 37 1020 3624 0000 3302 0022 4411     |
| Imię i nazwisko    | <b>Adam Wilk</b>                     |
| Adres              | 60-767 Poznań, ul. Matejki 25        |
| Numer telefonu     | (061) 555-66-13                      |
| Nr konta bankowego | 50 1020 2929 0000 9802 0099 4444     |
| Imię i nazwisko    | <b>Jan Nowak</b>                     |
| Adres              | 40-001 Katowice, ul. Pocztowa 99     |
| Numer telefonu     | (032) 751-00-02                      |
| Nr konta bankowego | 50 1020 3536 0000 1102 0077 2222     |

## Załącznik 2

## Cennik usług pocztowych w obrocie krajowym – wybrane fragmenty

## ROZDZIAŁ II. PRZESYŁKI POBRANIOWE

| POZ. |  | EKONOMICZNA |           | PRIORYTETOWA |           |
|------|--|-------------|-----------|--------------|-----------|
| 2.   | Przesyłka pobraniowa, w tym nadana na poste restante, przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy | GABARYT A   | GABARYT B | GABARYT A    | GABARYT B |
|      | do 0,5 kg  | 9,50        | 11,50     | 11,50        | 13,50     |
|      | ponad 0,5 kg do 1 kg   | 11,50       | 14,50     | 13,50        | 15,00     |
|      | ponad 1 kg do 2 kg   | 13,00       | 16,50     | 15,00        | 16,50     |
|      | ponad 2 kg do 5 kg   | 14,50       | 18,50     | 16,50        | 20,50     |
| POZ. |  | EKONOMICZNA |           | PRIORYTETOWA |           |
| 3.   | Przesyłka pobraniowa, w tym nadana na poste restante, przekazanie kwoty pobrania na wskazany adres   | GABARYT A   | GABARYT B | GABARYT A    | GABARYT B |
|      | do 0,5 kg  | 12,50       | 14,50     | 15,00        | 16,50     |
|      | ponad 0,5 kg do 1 kg   | 14,50       | 17,50     | 17,00        | 19,50     |
|      | ponad 1 kg do 2 kg   | 16,00       | 19,50     | 19,50        | 22,50     |
|      | ponad 2 kg do 5 kg   | 18,50       | 22,50     | 21,50        | 25,50     |

Uwagi: GABARYT A to przesyłki pobraniowe o wymiarach:  
 MINIMUM – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 150 x 200 mm  
 MAXIMUM – żaden z wymiarów nie może przekroczyć: długość 600 mm, szerokość 500 mm, wysokość 300 mm.

GABARYT B to przesyłki pobraniowe o wymiarach:  
 MINIMUM – jeśli choć jeden z wymiarów przekracza długość 600 mm, szerokość 500 mm, wysokość 300 mm.  
 MAXIMUM – 5000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość, aby ich przemieszczanie było możliwe środkami transportu wykorzystywanymi przez Poczta Polską.

ROZDZIAŁ V. SPOSÓB TRAKTOWANIA PRZESYŁEK – USŁUGI KOMPLEMENTARNE

| POZ. |   | OPLATA (w złotych) |
|------|---|--------------------|
| 8.   | Traktowanie przesyłki jako przesyłki z zadeklarowaną wartością              |                    |
|      | 1) opłata za zadeklarowaną wartość:<br>za każde 50,00 złotych lub ich część | 1,00               |

Uwagi: 1) Traktowanie przesyłki z zadeklarowaną wartością dotyczy tylko przesyłki rejestrowanej  
2) W przypadku zgłoszenia przez nadawcę żądania traktowania przesyłki jako przesyłki z zadeklarowaną wartością nadawca zobowiązany jest do uiszczenia opłaty

|    |   |      |
|----|---|------|
| 9. | Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej | 1,90 |
|----|---|------|

Uwagi: 1) Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej może być zgłoszone tylko w momencie nadawania.  
2) Opłatę uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki

|     |   |      |
|-----|---|------|
| 10. | Sprawdzenie zawartości przesyłki pobraniowej przez odbiorcę wraz z uzyskaniem dowodu sprawdzenia zawartości | 5,00 |
|-----|---|------|

Uwagi: 1) Sprawdzenie zawartości przesyłki pobraniowej przez odbiorcę wraz z uzyskaniem dowodu sprawdzenia zawartości może być zgłoszone tylko w momencie nadawania przesyłki  
2) Opłatę uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 11. | OSTROŻNIE – traktowanie przesyłki pobraniowej z zawartością płynów, gazów, rzeczy łamliwych i kruchych, żywych roślin, pszczół, ptaków domowych i ozdobnych ze szczególną ostrożnością | 50% opłaty za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki pobraniowej, odpowiednio z poz.2 lub poz.3 Cennika |
|-----|--|--|

Uwagi: 1) Usługa ostrożnie odbioru przesyłki rejestrowanej może być zgłoszone tylko w momencie nadawania.  
2) Opłatę uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki

USŁUGI FINANSOWE

| POZ. |                                 | OPLATA (w złotych)             |
|------|---------------------------------|--------------------------------|
| 6.   | PRZEKAZ POCZTOWY                | 1% od kwoty przekazu + 5,00 zł |
| 7.   | POCZTOWE ZLECENIE WYPŁATY (PZW) | 1% od kwoty wpłaty + 14,70 zł  |

Uwagi: 1) potwierdzenie odbioru PZW 1,90 zł  
2) doręczenie wypłaty PZW przez Kuriera 10,00 zł.





Formularz potwierdzenia odbioru (ppup PP nr 24)

## POTWIERDZENIE ODBIORU


Wypełnia nadawca  
*(zgodnie z wzorem prawidłowego adresowania)*

**Zwrócić do:**

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

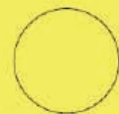
- 
 

 .....



Datownik placówki  
oddawczej


*Potwierdzam odbiór*

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> przesyłki listowej poleconej                 | } | Nr nadawczy .....                       | <br>Datownik placówki<br>nadawczej |
| <input type="checkbox"/> przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością |   | Zadeklarowana wartość ..... zł ..... gr |   |
| <input type="checkbox"/> paczki pocztowej                             |   | Masa ..... kg ..... g                   |   |
| <input type="checkbox"/> przesyłki pobraniowej                        |   | Kwota pobrania ..... zł ..... gr        |   |
| <input type="checkbox"/> kwoty przekazu                               |   | Kwota przekazu ..... zł ..... gr        |   |
| <input type="checkbox"/> przesyłki .....                              |   |   |   |

*nadanej / nadanego do - podać dokładny adres przeznaczenia*

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

dn. .... 200.... r. ....  
*podpis odbiorcy*



# Poczta Polska

Usługi pocztowe - kontakt handlowy: 0 801 125 125 \*

\*) koszt połączenia: jedna jednostka taryfikacyjna TP S.A. + VAT

Wyprodukowano w 2008 roku. Termin trwałości kleju 2 lata.  
ppup PP nr 24

Druk pocztowego zlecenia wypłaty PZW (ppup PP nr 525a)

**Nie wypłacać pieniędzy na podstawie tego zawiadomienia**

Do .....  
ozn. kod ..... nazwa placówki

Datownik

**ZAWIADOMIENIE\***  
o nadaniu PZW

Dn. .... 20.... r. zostało nadane w tut. plac.

PZW .....  
(nr pocztowy) nr stempla okr. ....

na kwotę zł ..... gr

słownie złotych ..... grosze jak wyżej

Nadawca .....  
(imię, nazwisko i adres)

Adresat .....  
(imię, nazwisko i adres)

\*) Zawiadomienie służy tylko do sprawdzenia prawidłowości wypłaty PZW. Patrz wskazówki na odwrocie.

Stempel okr. .... podpis

---

**POCZTOWE ZLECENIE WYPŁATY (PZW)**

Opłata za PZW zł ..... gr  
dodatkowa zł ..... gr  
Razem zł ..... gr  
Podpis .....

Uwagi służbowe

Przekazano dn. .... godz. .... min.  
do ..... godz. .... min.  
Podpis .....

PZW ..... nr ..... dn. ....  
(placówka nadawcza) ..... (telegrafowy)

== PZW .....  
(świadczenia dodatkowe) ..... (nr pocztowy) nr stempla okr. (placówka oddawcza)

Nadawca .....  
(imię i nazwisko lub nazwa instytucji)

złoty zł ..... gr ..... grosze jak wyżej

Adresat .....  
(imię i nazwisko lub nazwa instytucji)

Informacja .....  
(miejscowość, ulica, nr domu, nr mieszkania) ..... ozn. kod ..... poczta

Adres nadawcy .....  
ozn. kod ..... poczta (miejscowość, ulica, nr domu, nr mieszkania)

PZW - Nr nadania .....  
Stempel okr. ....  
Dzień nadania .....  
opłata pocztowa zł ..... gr

podpis przejm. .... podpis kontr. ....  
Kontroler

(Część zakreślone pogrubioną linią wypełnia nadawca)

---

**Starannie przechowywać Dowód nadania POCZTOWEGO ZLECENIA WYPŁATY (PZW) - pokwitowanie**

pocztowa zł ..... gr  
zł ..... gr

NADAWCA .....  
(imię i nazwisko)

ozn. kod ..... poczta

złoty zł ..... gr  
słownie złotych ..... grosze jak wyżej

ADRESAT .....  
(imię i nazwisko)

ozn. kod ..... poczta

Dzień nadania .....  
podpis przejm. ....  
PZW ..... Nr nadania

Odcinek ten placówka nadawcza odcina i przesyła w kopercie Nr 9 do urzędu przeznaczenia

## **1. Komentarz do rozwiązania zadania wraz z kryteriami oceniania**

**Rozwiązanie zadania obejmuje** sporządzenie i ekspedycję przesyłki pocztowej oraz usługi finansowej, polegającej na przekazaniu adresatowi ustalonej kwoty pieniężnej.

Projekt realizacji prac powinien mieć określoną strukturę (budowę). Elementy struktury i ich nazwy odnaleźć można w treści zadania po sformułowaniu „Projekt realizacji prac powinien zawierać”:

### **Są one następujące:**

1. Propozycja wyboru rodzaju świadczonych usług dla zlecenia wypłaty kwoty pieniężnej oraz nadania przesyłki z uwzględnieniem oczekiwań klienta, wraz z obliczeniem ich kosztów.
2. Zaadresowane druki operatora pocztowego dla przekazu kwoty pieniężnej oraz przesyłki pobraniowej w obrocie krajowym z dobranymi nalepkami dla usług komplementarnych.
3. Wykaz prac obejmujących realizację świadczenia przesyłki pobraniowej w obrocie krajowym spełniająca wymagania klienta.
4. Warunki ekspedycji i przewozu przesyłki pobraniowej.
5. Harmonogram prac realizowanych w procesie świadczenia usługi finansowej z zakresu zlecenia wypłaty kwoty pieniężnej adresatowi.

Elementy te powinny wystąpić w projekcie realizacji prac, jako tytuły lub podtytuły rozdziałów. Zawartość merytoryczna projektu realizacji musi być odpowiednia do informacji wynikających z treści zadania. Opracowanie projektu realizacji prac powinno być poprzedzone wnikliwą analizą treści zadania i dokumentacji (w formie załączników) stanowiących jego uzupełnienie. Wyniki tej analizy określone założeniami do projektu realizacji prac stanowią dane do rozwiązania zadania. Założenia powinny wystąpić w strukturze opracowywanego projektu przed punktem 1, pod dowolną nazwą, np. Założenia, Dane do projektu, itp. Wskazują one na zawartość projektu, decydując tym samym o wyniku rozwiązania zadania. Projekt realizacji prac jest opracowaniem o określonym zakresie treści, wyrażonym tytułem: np. „Projekt realizacji prac obejmujących sporządzenie i ekspedycję przesyłki pocztowej oraz usługi finansowej polegającej na przekazaniu adresatowi ustalonej kwoty pieniężnej”. Projekt realizacji prac jest opracowaniem o charakterze twórczym, w odniesieniu do formy i sposobu jego opracowania, natomiast założenia – dane do projektu są ściśle określone i wynikają z treści zadania oraz dokumentacji załączonej do zadania



(załączników). Zatem treści merytoryczne projektu można przedstawić w sposób dowolny, np. tekstu z elementami graficznymi (schematami, rysunkami, tabelami, itp.). Do opracowania projektu lub jego elementów można wykorzystać komputer, który znajduje się na stanowisku egzaminacyjnym oraz literaturę fachową. Projekt powinien być przejrzysty, logicznie uporządkowany zarówno w swej strukturze, jak i w sposobie i kolejności przedstawiania jego elementów merytorycznych.

**Kryteria oceniania projektu realizacji prac będą uwzględniać:**

- poprawność sformułowanych założeń do projektu realizacji prac w odniesieniu do treści zadania i załączonej dokumentacji,
- trafność wyboru rodzaju świadczonych usług dla zlecenia wypłaty kwoty pieniężnej oraz nadania przesyłki do oczekiwań klienta,
- poprawność obliczonych kosztów świadczonych usług,
- poprawność wypełnienia druków operatora pocztowego dla przekazu kwoty pieniężnej oraz przesyłki pobraniowej w obrocie krajowym,
- trafność doboru nalepek dla usług komplementarnych,
- poprawność prac obejmujących realizację świadczenia przesyłki pobraniowej w obrocie krajowym spełniających wymagania klienta z uwzględnieniem ich kolejności,
- poprawność sformułowanych warunków ekspedycji i przewozu przesyłki pobraniowej,
- poprawność zapisów harmonogramu prac realizowanych w procesie świadczenia usługi finansowej z zakresu zlecenia wypłaty kwoty pieniężnej adresatowi

oraz:

- przejrzystość struktury projektu,
- logikę układu elementów projektu,
- poprawność terminologiczną i merytoryczną właściwą dla zawodu,
- formę i sposób przedstawionych treści.

## **VIII. ZAŁĄCZNIKI**

### **1.1. Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu - projekt**

Zawód: **technik usług pocztowych i finansowych**  
symbol cyfrowy: **421[02]**

Etap pisemny egzaminu obejmuje:

**Część I - zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie**

**Absolwent powinien umieć:**

**1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:**

- 1.1. stosować pojęcia, określenia i nazwy związane z procesem świadczenia usług pocztowych i finansowych;
- 1.2. rozróżniać zakres usług pocztowych i finansowych świadczonych przez operatorów pocztowych;
- 1.3. stosować akty prawne oraz inne przepisy normatywne obowiązujące w prowadzeniu działalności usługowej operatorów pocztowych;
- 1.4. stosować procedury przyjmowania i załatwiania skarg oraz reklamacji na niewykonaną lub nienależycie wykonaną usługę pocztową lub finansową;
- 1.5. określać korzyści wynikające ze świadczenia danej usługi pocztowej i finansowej;
- 1.6. określać zasady świadczenia usług pocztowych i finansowych;
- 1.7. rozróżniać formy i rodzaje promocji sprzedaży usług pocztowych i finansowych;
- 1.8. rozpoznawać fałszywe środki płatnicze, znaki opłat i inne dokumenty oraz stosować obowiązujące procedury postępowania;
- 1.9. rozpoznawać fazy procesu świadczenia usług pocztowych i finansowych;

**2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**

- 2.1. dobierać rodzaj usług pocztowych i finansowych stosownie do indywidualnych wymagań klienta;
- 2.2. przeprowadzać obliczenia związane z określeniem należności za świadczone usługi pocztowe i finansowe;
- 2.3. analizować dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi oferowane przez przedsiębiorców sektora pocztowego i finansowego;
- 2.4. identyfikować korespondencję w obrocie krajowym i zagranicznym;
- 2.5. identyfikować wskaźniki określające jakość świadczonych usług pocztowych i finansowych;

**3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:**

- 3.1. stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska obowiązujące na stanowisku pracy technika usług pocztowych i finansowych;

- 3.2. stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego i finansowego;
- 3.3. stosować zasady bezpieczeństwa w elektronicznym przekazie informacji i ochrony baz danych;
- 3.4. wskazywać sposoby udzielania poszkodowanym pierwszej pomocy;
- 3.5. stosować przepisy dotyczące ochrony informacji niejawnych stanowiących tajemnicę państwową, służbową oraz pocztową;

## **Część II – zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą**

### **Absolwent powinien umieć:**

1. **Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:**
  - 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;
  - 1.2. rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
  - 1.3. identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.
2. **Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
  - 2.1. analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
  - 2.2. sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
  - 2.3. rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej:

### **Opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu świadczenia usług pocztowych i finansowych na podstawie dokumentacji.**

#### **Absolwent powinien umieć:**

1. Analizować dokumentację usług pocztowych i finansowych.
2. Sporządzać oferty, umowy i inne dokumenty związane z realizacją usług pocztowo-finansowych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Dobierać rodzaj świadczonej usługi pocztowej lub finansowej spełniającej kryteria klienta.
4. Opracowywać harmonogram prac realizowanych w procesie świadczenia usług pocztowych i finansowych.
5. Dobierać metody i techniki świadczenia usług pocztowych i finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym z uwzględnieniem ich właściwości.
6. Dobierać narzędzia i urządzenia potrzebne do realizacji usług pocztowych i finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym na podstawie instrukcji technologicznych i innych dokumentów.
7. Określać warunki ekspedycji i przewozu poczty.
8. Opracowywać projekt przebiegu realizacji świadczenia określonych usług pocztowych i finansowych.

**Niezbędne wyposażenie stanowiska do wykonania zadania egzaminacyjnego:**

Stanowisko komputerowe: komputer podłączony do sieci lokalnej, drukarka sieciowa. Oprogramowanie: pakiet biurowy (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, program do prezentacji), pakiet do komputerowego wspomaganie usług pocztowych. Zestaw druków i formularzy wykorzystywanych przy zawieraniu umów na świadczenie usług pocztowych i finansowych. Książki kodowe. Spis placówek pocztowych. Regulaminy i instrukcje technologiczne. Cenniki opłat pocztowych i finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym. Katalog banknotów krajowych i zagranicznych. Narzędzia i urządzenia techniczne wraz z dokumentacją pozwalające na realizację usług pocztowych i finansowych. Środki ochrony indywidualnej. Apteczka.

## 1.2. Przykład karty odpowiedzi do etapu pisemnego

Symbol cyfrowy zawodu Wersja arkusza  X  Y  Z  U  W

PESEL

Miejsce na naklejkę  
z nr PESEL

| Nr zad. | Odpowiedzi cz I |   |   |   |
|---------|-----------------|---|---|---|
| 1       | A               | B | C | D |
| 2       | A               | B | C | D |
| 3       | A               | B | C | D |
| 4       | A               | B | C | D |
| 5       | A               | B | C | D |
| 6       | A               | B | C | D |
| 7       | A               | B | C | D |
| 8       | A               | B | C | D |
| 9       | A               | B | C | D |
| 10      | A               | B | C | D |
| 11      | A               | B | C | D |
| 12      | A               | B | C | D |
| 13      | A               | B | C | D |
| 14      | A               | B | C | D |
| 15      | A               | B | C | D |
| 16      | A               | B | C | D |
| 17      | A               | B | C | D |
| 18      | A               | B | C | D |
| 19      | A               | B | C | D |
| 20      | A               | B | C | D |
| 21      | A               | B | C | D |
| 22      | A               | B | C | D |
| 23      | A               | B | C | D |
| 24      | A               | B | C | D |
| 25      | A               | B | C | D |

| Nr zad. | Odpowiedzi cz I |   |   |   |
|---------|-----------------|---|---|---|
| 26      | A               | B | C | D |
| 27      | A               | B | C | D |
| 28      | A               | B | C | D |
| 29      | A               | B | C | D |
| 30      | A               | B | C | D |
| 31      | A               | B | C | D |
| 32      | A               | B | C | D |
| 33      | A               | B | C | D |
| 34      | A               | B | C | D |
| 35      | A               | B | C | D |
| 36      | A               | B | C | D |
| 37      | A               | B | C | D |
| 38      | A               | B | C | D |
| 39      | A               | B | C | D |
| 40      | A               | B | C | D |
| 41      | A               | B | C | D |
| 42      | A               | B | C | D |
| 43      | A               | B | C | D |
| 44      | A               | B | C | D |
| 45      | A               | B | C | D |
| 46      | A               | B | C | D |
| 47      | A               | B | C | D |
| 48      | A               | B | C | D |
| 49      | A               | B | C | D |
| 50      | A               | B | C | D |

Data urodzenia zdającego

dzień miesiąc rok

| Nr zad. | Odpowiedzi cz II |   |   |   |
|---------|------------------|---|---|---|
| 51      | A                | B | C | D |
| 52      | A                | B | C | D |
| 53      | A                | B | C | D |
| 54      | A                | B | C | D |
| 55      | A                | B | C | D |
| 56      | A                | B | C | D |
| 57      | A                | B | C | D |
| 58      | A                | B | C | D |
| 59      | A                | B | C | D |
| 60      | A                | B | C | D |
| 61      | A                | B | C | D |
| 62      | A                | B | C | D |
| 63      | A                | B | C | D |
| 64      | A                | B | C | D |
| 65      | A                | B | C | D |
| 66      | A                | B | C | D |
| 67      | A                | B | C | D |
| 68      | A                | B | C | D |
| 69      | A                | B | C | D |
| 70      | A                | B | C | D |