

Przykłady wybranych fragmentów prac egzaminacyjnych z komentarzami Technik usług pocztowych i telekomunikacyjnych 421[01]

Zadanie egzaminacyjne

Do operatora pocztowego i telekomunikacyjnego zgłosił się przedstawiciel handlowy firmy MAXPoint i złożył zamówienie na przygotowanie i rozesłanie 5000 sztuk przesyłek listowych z materiałami promocyjnymi do gospodarstw domowych w rejonie Wrocławia oraz zlecił pilne przesłanie paczki do kontrahenta w Szwajcarii, w związku z przygotowywaniem kampanii reklamowej.

Każda przesyłka listowa powinna zawierać 2 kartki formatu A4 z informacją marketingową o produktach MAXPointa, dane teleadresowe oraz logo firmy na kopercie. Paczka zawiera próbki handlowe nowych produktów – kremów (*ang. cream*) o masie 200 g i wartości 65 zł oraz perfum (*ang. perfume*) o masie 150 g i wartości 130 zł.

Przedstawiciel handlowy firmy MAXPoint jest też zainteresowany przedłużeniem umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych przez tego operatora. Ze względu na charakter (specyfikę) pracy musi posiadać telefon ze złączem dla zewnętrznej pamięci mini SD, który umożliwi mu korzystanie z poczty elektronicznej, prowadzenie wideokonferencji, transmisji danych z sieci Internet z przepustowością co najmniej 200 kB/s.

Opracuj projekt realizacji prac obejmujących wysłanie paczki w obrocie zagranicznym oraz przygotowanie i rozesłanie przesyłek listowych z materiałami reklamowymi na terenie Wrocławia wraz z harmonogramem i kosztami. Przedstaw propozycję nowego modelu aparatu telefonicznego spełniającego wymagania klienta.

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

1. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
2. Założenia, czyli dane do projektu realizacji prac z zakresu usług pocztowych i telekomunikacyjnych, wynikające z treści zadania i dokumentacji.
3. Wykaz prac obejmujących realizację świadczenia przesyłki paczki w obrocie zagranicznym w Urzędzie Pocztowym.
4. Zaadresowany druk operatora pocztowego na paczkę w obrocie zagranicznym.
5. Wykaz kosztów i harmonogram prac, z uwzględnieniem terminów, z zakresu świadczenia usługi przesyłek listowych z materiałami reklamowymi.

6. Tabelaryczne zestawienie aktualnych kosztów z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz kosztów dla nowych taryf abonenckich ze wskazaniem najkorzystniejszej oferty cenowej nowej taryfy.
7. Propozycję nowego modelu aparatu telefonicznego wraz z uzasadnieniem.

Do wykonania zadania wykorzystaj:

Wybrane informacje o firmach MAXPoint i XERMOT - Załącznik 1

Cennik usług pocztowych PPUP Poczta Polska - wyciąg - Załącznik 2

Cennik usług telekomunikacyjnych operatora telefonii komórkowej - Załącznik 3

Fakturę operatora telefonii komórkowej za usługi telekomunikacyjne - Załącznik 4

Dane techniczne wybranych modeli telefonów komórkowych - Załącznik 5

Druki adresowe na paczki operatora publicznego Poczta Polska zamieszczone w KARCIE PRACY EGZAMINACYJNEJ:

- Druk 1: ppup CP 72
- Druk 2: PP77

Czas na wykonanie zadania wynosi 180 minut.

Wybrane informacje o firmach MAXPoint i XERMOT

Nazwa firmy	MAXPoint
Adres firmy	al. Matejki 181, 50-032 Wrocław, Poland
Numer telefonu	+48 71 716 59 22

Nazwa firmy	XERMOT
Adres firmy	Rämistrasse 271, CH-8006 Zürich, Schwitterland
Numer telefonu	+41 44 634 23 04

Cennik usług pocztowych PPUP Poczta Polska – wyciąg

Cennik usług w obrocie krajowym – część I. Roz. II. Przesyłki reklamowe

Poz.	Nazwa usługi	Opłata (w złotych)	
		Gabaryt A*	Gabaryt B*
4.	Przesyłka reklamowa		
	do 50g	1,00	1,35
	ponad 50 do 100g	1,20	1,55
	ponad 100 do 350g	1,30	1,70
	ponad 350 do 500g	1,70	2,10

Wymiary przesyłek reklamowych są takie jak określone w ROZPORZĄDZENIU dla przesyłek listowych:

* GABARYT A to przesyłki o wymiarach: MINIMUM – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm, MAKSIMUM – żaden z wymiarów nie może przekroczyć: grubość 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm.

** GABARYT B to przesyłki o wymiarach:

MINIMUM – jeśli choć jeden z wymiarów przekracza grubość 20 mm lub dług. 325 mm lub szerokość 230 mm,

MAKSIMUM – suma długości, szerokości i wysokości (grubości) 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm.

Cennik usług w obrocie krajowym – Część I Roz. I. Druki bezadresowe

Poz.	Nazwa usługi	Opłata w złotych	
		Ze standardowym terminem doręczenia *	Z umownym terminem doręczenia
1.	Druki bezadresowe		
	do 5 g	0,08	0,10
	ponad 5 g do 10 g	0,10	0,13
	ponad 10 g do 20 g	0,15	0,20
	ponad 20 g do 30 g	0,17	0,22
	ponad 30 g do 40 g	0,20	0,25
	ponad 40 g do 50 g	0,23	0,28
	ponad 50 g do 100 g	0,25	0,35
* Doręczenie druku bezadresowego w standardowym terminie doręczenia następuje w terminie 7 dni roboczych po dniu nadania.			

Cennik usług w obrocie zagranicznym - Roz. II.1 Paczki pocztowe priorytetowe

Masa paczki	Opłata za paczkę			
	S T R E F A ¹			
	A1	A2	A3	A4
	w złotych (PLN)	w złotych (PLN)	w złotych (PLN)	w złotych (PLN)
do 1 kg	60,00	70,00	70,00	24,00
do 2 kg	72,00	82,00	82,00	27,00
do 3 kg	80,00	98,00	98,00	29,00

Cennik usług w obrocie zagranicznym - Roz. II.2 Paczki pocztowe ekonomiczne

Masa paczki	Opłata za paczkę			
	S T R E F A ²			
	10	11	12	13
	w złotych (PLN)	w złotych (PLN)	w złotych (PLN)	w złotych (PLN)
do 1 kg	56,00	56,00	21,00	26,00
do 2 kg	62,00	62,00	23,00	32,00
do 3 kg	67,00	67,00	23,00	37,00

Szwajcaria w zakresie paczek priorytetowych zaliczana jest do strefy A1. Szwajcaria w zakresie paczek ekonomicznych zaliczana jest do strefy 11.

Cennik maszynowego konfekcjonowania przesyłek listowych

Usługa	Cena (PLN)	Jednostka miary
kopertowanie maszynowe przy zamówieniu do 2500 sztuk	0,06 0,03	1 kartka każda następną
kopertowanie maszynowe przy zamówieniu powyżej 2500 sztuk	0,04 0,02	1 kartka każda następną
nanoszenie adresu odbiorcy lub etykiety na koperty	0,08	szt.
umieszczenie adresu nadawcy	0,04	szt.
umieszczenie znaku opłaty na kopercie	0,02	szt.
umieszczenie nadruku na kopercie	0,03	szt.

Załącznik 3

Cennik usług telekomunikacyjnych operatora telefonii komórkowej

Taryfy usług telekomunikacyjnych

Usługa	Rodzaj opłaty	BiznesTOP ³	MegaBiznes ³
Aktywacja	jednorazowa	69,00	39,99
Abonament	miesięczna	119,99	79,99
Pakiet minut wliczonych w abonament ⁴		30 minut	brak
Minuta połączenia do wszystkich sieci	cały tydzień	0,59	0,30
Naliczanie w połączeniach krajowych	cały tydzień	sekundowe	sekundowe
Usługa SMS	jednostkowa	0,20	0,15
Usługa MMS	jednostkowa	0,40	0,35
Minuta połączenia za granicę	cały tydzień	3,99	4,69
Naliczanie dla roamingu	cały tydzień	sekundowe	co 30 sekund
Transmisja danych	miesięczna	50MB wliczone w abonamencie	brak bezpłatnych pakietów
Transmisja danych (do sieci Internet) EDGE/HSPDA opłata po wykorzystaniu pakietu w abonamencie	cały tydzień	0,12 /100kB	0,08 /50kB
Telewizja mobilna	miesięczna	39,00	19,00

Wszystkie ceny podano w zł z uwzględnieniem 22% podatku VAT. Wyłącznie połączenia krajowe.

Faktura operatora telefonii komórkowej za usługi telekomunikacyjne

ORYGINAŁ

FAKTURA VAT nr 0702080000003

Data wystawienia faktury 12.03.2007

→ Za okres od 09.02.2007 do 08.03.2007

Należność płatna do 26.03.2007

Konto ORTiX S.A.

BANK HANDLOWY W WARSZAWIE S.A.

00-923 Warszawa, ul. Senatorska 54

06 1030 1898 9000 0100 9234 4444

ORTiX**Sprzedawca:**

ORTiX S.A.
UL. POLNA 19
02-672 WARSZAWA
NIP 525-12-37-111

Nabywca:

MAXPoint
al. MATEJKI 181
50-032 WROCŁAW
Numer konta klienta 92345678

562,18

Usługi telekomunikacyjne PKWILU 64.20.1	Wartość	Wartość netto PLN	Stawka VAT %	Kwota VAT PLN	Wartość brutto PLN
→ Abonament	miesięczny	62,00	22		
→ Połączenia w kraju	450min.	280,00	22		
→ SMS-y wykonane w kraju	62 szt.	7,69	22		
→ Połączenia w roamingu	22min. 30sek.	66,54	22		
→ Internet	177,90 MB	145,95	22		
Wartość usług podlegających 22% VAT		562,18	22	123,68	685,86
Razem		562,18		123,68	685,86

Słownie: Dziewięćset dwadzieścia dziewięć złotych i osiemdziesiąt sześć groszy

→ Dodatkowe uznanie i obciążenia





→ **Kwota bieżącego rachunku płatna do 26.03.2007** **685,86**

→ Niedopłata przed wystawieniem bieżącego rachunku 0,00

→ Łącznie do zapłaty/Nadpłata po wystawieniu... **685,86**

Szczegóły znajdziecie Państwo w sekcji 'Rozliczenia konta'.

Dane techniczne wybranych modeli telefonów komórkowych

Parametry techniczne	 S300	 K500	 N30	 G70
Cena brutto (z VAT)	249	339	439	299
Częstotliwość działania	EGSM 900/1800/1900	EGSM 900/1800/1900	WCDMA2100, EGSM900/1800/1900	WCDMA2100/EGSM 850/900/1800/1900
Wyświetlacz	Wyświetlacz CSTN (128 x 160 pikseli)	Wyświetlacz CSTN(128 x 160 pikseli)	2,6" wyświetlacz TFT QVGA rozdzielczość (240 x 320 pikseli)	2,4" QVGA rozdzielczość (240x320 pikseli)
Funkcje pamięci	Karta pamięci microSD	brak	kart pamięci miniSD	brak
Zdjęcia wideo	aparat VGA	aparat 1,3Mpikseli	aparat 5Mpikseli	aparat 3,2 Mpikseli
Wiadomości	- poczta elektroniczna - MMS - SMS	- SMS - MMS - Video MMS	- SMS - MMS - poczta elektroniczna	- SMS - MMS - poczta elektroniczna
Multimedia	Odtwarzanie plików wideo MPEG-4	- Odtwarzacz Wideo - Radio FM	Obsługa połączeń wideo oraz udostępnianie plików wideo (usługi sieciowe WCDMA)	- Odtwarzacz MP3 - Odtwarzacz wideo - Radio FM
Transmisja danych	- EDGE - GPRS - HSCSD	- GPRS - EDGE	- HSDPA - EGPRS	- GPRS - EDGE
Łączność	- Złącze Pop-Port™ do połączeń przez USB - Podczerwień (IR)	- Podczerwień (IR) -Bluetooth	- Bluetooth - USB 2.0 za pomocą interfejsu Mini USB - Podczerwień (IR)	- Podczerwień (IR) - Wbudowany bezprzewodowy LAN - USB 2.0 za pomocą interfejsu mini-USB

W pracy egzaminacyjnej oceniane były następujące elementy:

- I. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
- II. Założenia, czyli dane do projektu realizacji prac z zakresu usług pocztowych i telekomunikacyjnych, wynikające z treści zadania i dokumentacji.
- III. Wykaz prac obejmujących realizację świadczenia przesyłki w obrocie zagranicznym w Urzędzie Pocztowym.
- IV. Zaadresowany druk operatora pocztowego na paczkę w obrocie zagranicznym.
- V. Wykaz kosztów i harmonogram prac z uwzględnieniem terminów z zakresu świadczenia usług przesyłek listowych z materiałami reklamowymi.
- VI. Tabela zestawienie aktualnych kosztów z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz kosztów dla nowych taryf abonenckich.
- VII. Propozycja nowego aparatu telefonicznego wraz z uzasadnieniem.
- VIII. Praca egzaminacyjna jako całość.

Ad. I. Tytuł pracy egzaminacyjnej.

Tytuł pracy egzaminacyjnej powinien w zwięzły sposób określać zakres prac i przeprowadzanych czynności. Większość zdających formułowała tytuł w sposób poprawny.

1. Projekt realizacji prac zrealizowany obejmujący wysłanie paczki w obrocie zagranicznym oraz przygotowanie i rozestanie przesyłek listowych z materiałami reklamowymi na terenie Urzędu wraz z harmonogramem i kosztami oraz przedstawienie propozycji nowego aparatu telefonicznego spełniającego wymagania klienta

Przykład poprawnego rozwiązania

Niestety, znaczna część zdających w tytule próbuje zapisać szczegółowe treści, które powinny znaleźć się dopiero w obszarze założeń do projektu.

I. Projekt realizacji prac obejmujących wysłanie do kontrahenta w Szwajcarii w obrocie zagranicznym oraz przygotowanie i rozestanie przesyłek listowych z materiałami reklamowymi do porządostu domowych na terenie Urzędu wraz z harmonogramem i kosztami. Przedstawienie propozycji nowego modelu aparatu telefonicznego spełniającego wymagania firmy MAXBINT.

Przykład zbyt rozbudowanego zapisu

Można uznać, że ten element pracy egzaminacyjnej nie sprawił problemu osobom egzaminowanym.

Ad. II. Założenia, czyli dane do projektu realizacji prac z zakresu usług pocztowych i telekomunikacyjnych, wynikające z treści zadania i dokumentacji.

W tym elemencie pracy zdający powinni umieścić informacje potrzebne do dalszego rozwiązania zadania. Należało tutaj przedstawić informacje dotyczące przygotowania przesyłek listowych z materiałami reklamowymi, informacje o zawartości paczki w obrocie zagranicznym oraz wymagania klienta w zakresie parametrów technicznych jakie ma spełniać nowy aparat telefoniczny. Informacje te powinny zostać podzielone na trzy grupy (obszary) i nazwane.

2. Założenia:
- Przedstawiciel handlowy firmy MAXpoint został zamówienie na przygotowanie i wysłanie 5000 szt. przesyłek listowych z materiałami promocyjnymi do posp. domowych w rejonie Wrocławia, i zlecił pilne przesłanie paczki do kontrahenta w Szwajcarii w związku z przygotowaniem kampanii reklamowej.
 - Każda z 5000 szt przesyłek listowych powinna zawierać 2 kartki A4 z informacją marketingową o produktach MAXPointa, dane teleadresowe oraz logo firmy na kopercie.
 - Paczka do kontrahenta w Szwajcarii zawiera paczkę handlową nowych produktów - kremów o masie 200 g o wartości 65 zł oraz perfum o masie 150 g i wartości 130 zł.
 - Przedstawiciel handlowy MAXpoint jest zainteresowany przedłużeniem umowy na świadczenie usł. telekomunikacyjnych przez tego operatora.
 - Telefon powinien posiadać łącze dla zewnętrznej pamięci mini SD, który musi mieć możliwość korzystania z poczty elektronicznej z przepływnością co najmniej 200 kb/s

Przykład niepełnego rozwiązania

- 2) Wymagania firmy:
- przygotowanie i dostarczenie 5000 sztuk przesyłek listowych z naklejkami promocyjnymi (do gospodarstw w miejscach uroczania)
 - inne przesłanie paczki do kontrahenta "Sobajcam"
 - + wypracowania, co do przesyłki listowej:
 - parenne zaminek z kartki formatu A4 z informacją marketingową o produktach MAX Pointe, dane adresowe, logo firmy nie kopie
 - + wypracowania, co do paczki:
 - zawrzeć treści handlowe nowych produktów:
 - krem - masa 200 g i wartość 65 zł
 - perfumy - masa 150 g i wartość 130 zł
 - przeduzenie umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych
 - niezbędny jest telefon w stozem dla zewnętrznej pomocy mini SD, możliwość korzystania z poczty elektronicznej, prowadzenie videokonferencji transmisji danych z sieci Internet z przepływnością w najmniej 200 kb/s

Przykład rozwiązania

Błędem popełnianym przez zdających było przepisywanie obszernych fragmentów załączników (cenników, faktur, danych teledresowych firm) lub treści zadania zamiast skoncentrowanie się wyłącznie na tych informacjach, które były niezbędne dla dalszego toku rozwiązania zadania. Zdarzało się również bardzo często, że informacje dotyczące założeń zapisywane są dopiero w dalszej części pracy, gdy potrzebne były do przeprowadzenia analizy lub obliczeń. Przykładowo, w założeniach zdający zapisywał wyłącznie informacje o przygotowaniu przesyłek reklamowych a dane o ich ilości (5000 szt.) oraz zawartości (2 kartki A4) zapisywał dopiero podczas obliczania kosztów usługi. Takie podejście do rozwiązywania zadania należy uznać za niepoprawne.

Ad. III. Wykaz prac obejmujących realizację świadczenia przesyłki w obrocie zagranicznym w Urzędzie Pocztowym.

W tej części pracy powinny znaleźć się zapisy określające kolejne czynności wykonywane przez pracownika przy świadczeniu przesyłek w obrocie zagranicznym. Wykaz prac powinien być tworzony w punktach lub postaci przejrzystego algorytmu (np. graficznie).

I. Wykaz prac obejmujących realizację świadczenia przesyłki paczki w obrocie zagranicznym w Urzędzie Pocztowym

- a) przyjęcie paczki pocztowej w Urzędzie Pocztowym
- b) sprawdzenie przez pracownika czy dane są odpowiednio wypełnione
- c) dozwolenie paczki oraz naliczenie należności
- d) naliczenie odpowiednich ~~dat~~ naklepek siateczkowych oraz wypełnienie odpowiednich dokumentów
- e) przekazanie paczki przez urząd pocztowy
- f) podjęcie i poniesienie paczki
- g) wydatkowanie przesyłki paczki przez urząd pocztowy w regionie obrotu - sprawdzenie deklaracji cłowej
- h) dozowanie adresatów pracy z pobraniem - poinformowaniem odbiorcy

Przykład niepełnego rozwiązania

Obiektywnie należy stwierdzić, że tworzenie „Wykazów prac” sprawia największe trudności zdającym, najczęściej ten punkt jest zupełnie pomijany. Innym rodzajem błędu to niezachowanie kolejności działań przy formułowaniu wykazu prac.

Ad. IV. Zaadresowany druk operatora pocztowego na paczkę w obrocie zagranicznym.

W tym elemencie pracy egzaminacyjnej zdający mieli po analizie treści zadania wybrać właściwy druk pocztowy dla przesyłki w obrocie zagranicznym oraz uzupełnić go korzystając z informacji znajdujących się w treści zadania.

Najczęściej powtarzające się błędy:

- a) jednocześnie uzupełniony druk ppup PP nr 77 dla przesyłek w obrocie krajowym oraz druk ppup PP CP72 dla przesyłek w obrocie zagranicznym – należy po analizie treści zadania wypełnić wyłącznie druk CP72,
- b) nieuzupełnione pola na druku CP72 - *Kraj pochodzenia towarów (8)*, *Masa netto (w kg) (3)*, *Ogólna wartość (6)*,
- c) pole *Kraj pochodzenia towarów (8)* zawiera zapis w języku polskim (POLSKA) – powinno być wpisane POLAND,
- d) pole *Szczegółowe określenie zawartości (1)* – zapis powinien być również w języku angielskim, a nie tylko polskim (stąd w treści zadania również podano słownictwo angielskie).

CP 72

CP 02 082 399 5 PL



Polska Administracja Pocztowa
Administration des postes de Pologne

Przesyłka paczka może być otworzona z urzędu
L'envoi colis peut être ouvert d'office

Numer referencyjny celnicy nadawcy (jeśli istnieje)
Référence en douane de l'expéditeur (s'il existe)

Podana wartość - słownie / Valeur, chiffrée - en lettres
Nto dwumiejscowy ppł 170pł 195

Kwota pobrania - słownie / Montant du remboursement en lettres
cyframi / en chiffres

Nr bieżącego rachunku pocztowego, centrum czekowe / Compte courant postal n° - centre de chèques

Numer referencyjny importera (jeśli istnieje) kod podatkowy m VAT kod importera (fakultatywnie)
Référence de l'importateur (s'il existe) code fiscal de l'importateur (facultatif)

Nr telefonu faksu e-mail importera (jeśli znane) / N° de téléphone/fax/e-mail de l'importateur (si connus)

Tylko dla nadawców handlowych / Pour les expéditeurs commerciaux seulement
Kraj pochodzenia towarów (8)
Pays d'origine des marchandises (8)

Wartość (5) / Valeur (5)
65
130

Wartość (6) / Valeur totale (6)
195

Opłaty pocztowe / Opłaty (9)
Frais de port/Frais (9)
60

Urząd pochodzenia/Data nadania / Bureau d'origine/Date de départ
Liczba paczek, świadectw i faktur / Nombre de colis, certificats et factures
1

Podana wartość w DTS / Valeur déclarée en DTS
Opłata masa paczki/paczek / Taxe
0/40
60

Wskazówki nadawcy w przypadku niedoroczenia / Instructions de l'expéditeur en cas de non-livraison
Zeroblok do nadawcy po / Remettre à l'expéditeur après
Zeroblok do adresata / Remettre à l'adresse
Zeroblok do odbiorcy / Remettre au destinataire

Wskazówki nadawcy w przypadku niedoroczenia / Instructions de l'expéditeur en cas de non-livraison
Zeroblok do nadawcy po / Remettre à l'expéditeur après
Zeroblok do adresata / Remettre à l'adresse
Zeroblok do odbiorcy / Remettre au destinataire

Adres / Adresse
MA XP Point 181, 50-032 Wrocław
al. Powstańców 181, 50-032 Wrocław

Przebieg choroby / Description de la maladie
Szczegółowe określenie zawartości (1) / Description détaillée du contenu (1)
Ciepła perfum / Warm perfume

Proszę podać wymaganą usługę (zakreślając właściwe pole) / Veuillez indiquer le service requis (en cochant la case appropriée)
Międzynarodowa priorytetowa / International prioritaire
Międzynarodowa ekonomiczna / International économique

Redzał przesyłki (10) / Catégorie de l'envoi (10)
Próbka handlowa / Échantillon commercial
Zwrot towaru / Retour de marchandise
Inny / Autre

Uwagi (11): (np. towary podlegające kwantowaniu, kontrolom sanitarnym/fitosanitarnym lub innym ograniczeniom) / Observations (11): (p. ex. marchandises soumises à la quantification, à des contrôles sanitaires, phytosanitaires ou à d'autres restrictions)

Licencja (12) / Licence (12)
Świadczenie (13) / Certificat (13)
Faktura (14) / Facture (14)

Nr licencji / N° des licences
Nr świadectwa / N° des certificats
Nr faktury / N° de la facture

Potwierdzam, że informacje podane w niniejszej deklaracji są prawdziwe i nie zawierają żadnych fałszywych danych / Je certifie que les renseignements fournis dans la présente déclaration sont exacts et que ces envois ne contiennent aucun objet dangereux ou interdit par la réglementation postale ou douanière

Data i podpis nadawcy (15) / Date et signature de l'expéditeur (15)
17.06.2008
XYZ

UWAGA: Druk wielowarstwowy - proszę wypełniać długopisem, mocno dociskając.
Reklamacje dotyczące białek w okresie zabronionym można zgłaszać w terminie 6 miesięcy licząc od dnia nadania przesyłki

POKWITOWANIE / RECEPISSE



Przykład wypełnionego druku CP72

Ad. V. Wykaz kosztów i harmonogram prac z uwzględnieniem terminów z zakresu świadczenia usług przesyłek listowych z materiałami reklamowymi.

W tej części pracy należało przedstawić wykaz kosztów jakie poniesie klient przy zleceniu przygotowania i dostarczenia do adresatów przesyłek reklamowych.

Najczęściej powtarzające się błędy:

- a) niezrozumienie treści załącznika (Cennik maszynowego konfekcjonowania przesyłek listowych) i błędne obliczenia kosztów kopertowania 5000 przesyłek jako:
 $1 \text{ kartka} \times 0,04\text{zł} + 4999 \text{ kartek} \times 0,02\text{zł}$,
- b) brak uwzględnienia w obliczeniach wszystkich wymagań klienta,
- c) błędy w sumowaniu poszczególnych składników,
- d) przyjęcie założenia, że przesyłki będą nadawane jako druki bezadresowe,
- e) błędne przyjęcie gabarytu przesyłki reklamowej jako „GABARYT B”.

2) KLIENT CHCE PRZEKAZAĆ 5000 szt. przesyłek listowych z mat. promocyjnymi. Na każdej kopercie ma się znajdować logo firmy i dane adresowe.

- ~~A~~ ~~Przesyłka~~ Jedna przesyłka (GABARYT A do 50g) 1zt.

- $5000 \text{ szt} \times 1 \text{zt} = 5000 \text{ zt}$. (ZA PRZEKAZANIE PRZESYŁEK)

- KOPERTOWANIE MASYMUM 2500,zt.

Pomieszczenie przesyłki zawiera 2 kartki formatu A4, za jedną kartkę - kopercie klient zapłaci 0,04 zt, a za drugą 0,02 zt.

Czyli za ~~2500~~ 5000 kartek zapłaci 0,04 zt,

a za kolejne 5000 - 0,02 zt.

- Klient ma 5000 przesyłek listowych po 2 kartki, czyli - sumie 10000 kartek.

- 5000 kartek $\times 0,04 \text{ zł} = 200 \text{ zł}$,
- 5000 kartek $\times 0,02 \text{ zł} = 100 \text{ zł}$,
- 200 zł + 100 zł = 300 zł. (INFORMACJE O PRODUKTACH)
- ADRES NADAWCY:
- ~~0,04 zł~~ $0,04 \text{ zł} \times 5000 \text{ szt} = 200 \text{ zł}$.
- (PANE TELEADRESÓW NA KOPERTACH)
- LOGO FIRMY NA KOPERCIE:
- $0,03 \text{ zł} \times 5000 \text{ szt} = 150 \text{ zł}$ (LOGO)
- W SUMIE:
- 500

~~5000 zł (PRZESEJANIE) + 300 zł (INF. O PRODUKTACH NA KARTKACH AL) + 200 zł (ADRES NA KOPERCIE)~~

- ADRES ODBIORCY:

$$0,08 \text{ zł} \times 5000 \text{ szt} = 400 \text{ zł} \text{ (ADRES ADRESATA W GOSPODARSTWIE DOMOWYM)}$$

W SUMIE:

5000 zł (PRZESEJANIE PRZESYŁEK) + 300 zł (INF. O PRODUKTACH NA KARTKACH AL) + 200 zł (ADRES TELEADRESÓW NADAWCY) + 400 zł (ADRES ODBIORCY) + 150 zł (LOGO FIRMY) = 6050 zł

ZA PRZESEJANIE PRZESYŁEK LISTOWYCH KLIENTÓW
ZAPŁACI 6050 zł.

Przykład poprawnego rozwiązania

W tym elemencie pracy egzaminacyjnej należało także opracować harmonogram prac dla świadczenia usługi przesyłek listowych z materiałami reklamowymi. Tutaj – podobnie jak w III elemencie pracy egzaminacyjnej – było najczęściej problemów. Najczęściej ten element pracy był zupełnie pomijany w strukturze pracy lub proponowany harmonogram nie uwzględniał terminów realizacji poszczególnych zadań (prac).

3) HARMONOGRAM PRAC ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZENIEM PRZESYŁEK LISTOWYCH:

- Przygotowanie przesyłek
- Opracowanie przesyłek (zamieszczenie informacji na kartce, zamieszczenie adresu odbiorcy i nadawcy, umieszczenie logo firmy)
- Uiszczenie opłaty w wysokości 6050 zł.
- Realizacja świadczenia.
- Dostarczenie do adresatów.

Przykład niepełnego rozwiązania

4. Przygotowanie zamówienie nastąpi w jak najkrótszym czasie po otrzymaniu prośby firmy MAXPoint. Przesyłki zostaną wykonane oznaczone w dane teleadresowe i logo firmy na kopercie. Pracownicy poczty ~~zobowiązani~~ ^{wyliczą} za nie materiały opłaty. Przesyłki reklamowe zostaną doręczone przez listonoszy do gospodarstw domowych w rejonie Wrocławia w standardowym terminie doręczeń, czyli w ciągu 7 dni po dniu nadania. Firma MAXPoint za wykonanie zlecenie zapłaci 6800,00 zł.

Przykład błędnego rozwiązania

Ad. VI. Tabelaryczne zestawienie aktualnych kosztów z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz kosztów dla nowych taryf abonenckich.

Ten element pracy egzaminacyjnej obejmował tabelaryczne zestawienie kosztów u dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego (odczytane na podstawie faktury) oraz obliczenia kosztów dla nowych taryf abonenckich operatora alternatywnego. Zestawienie powinno uwzględniać następujące elementy: abonament, koszt połączeń krajowych i połączeń w roamingu, koszt SMS-ów oraz koszt połączeń do sieci Internet. Na podstawie

przeprowadzonych obliczeń należało zaproponować klientowi plan taryfowy, pozwalający na uzyskanie najniższych kosztów.

Najczęściej powtarzające się błędy:

- a) przepisywanie treści faktury i cennika usług telekomunikacyjnych, które stanowiły załączniki do zadania egzaminacyjnego,
- b) błędy rachunkowe w obliczeniach kosztów usług,
- c) bezpośrednio porównywanie cen netto (faktura) z kosztami brutto (nowy cennik),
- d) wskazanie niepoprawnego planu taryfowego bez uprzednich obliczeń podając jako kryterium niższe koszty dla jednej z usług np. niższy koszt połączeń w roamingu,
- e) wskazanie planu taryfowego bez podania uzasadnienia (kryterium wyboru),
- f) brak uwzględnienia w obliczeniach pakietu minut wliczonych w abonament (dla połączeń krajowych, taryfa BiznesTOP)
- g) przy braku zapisu w formie tabeli, chaotyczny zapis obliczeń bez uprzedniego nagłówka jakiego rodzaju usługi dotyczą zapisane wartości liczbowe.

VI Tabelaryczne zestawienie obliczonych kosztów z tytułu świadczonego

usług telekomunikacyjnych oraz kontów dla nowych taryf abonamentów ze wskazaniem najkorzystniejszej oferty cenowej nowej taryfy.

Dotychczasowe zestawienie aktualnych kont

Usługa	Plan 'Mega Biznes' wykonywanych połączeń	Cena
Abonament	Miesięczny	62,00
Pobyczenia w kraju	450 min	290,00
SMS-y wykonywane w kraju	62 szt	7,69
Pobyczenia w roamingu	22 min, 30 sek.	66,54
Internet	177,90 MB	145,95
		Razem: 562,18

Taryfy usług telekomunikacyjnych

Usługa	rodzaj oferty	Business TOP ²	Mega Biznes ³
Klasyfikacja	jednorazowa	69,00	39,99
Abonament	miesięczny	119,99	79,99
Pobyczenia w kraju	cały tydzień	30 minut ulgowy w abonament $420 \times 0,59 = 247,80$	450 $450 \times 0,30 = 135$ $= 135$
SMS-y	Jednodobowa	62 $62 \times 0,20 = 12,40$	$62 \times 0,15 = 9,30$
Pobyczenia w roamingu	Cały tydzień	$22,30 \times 0,59 = 13,15$	$22,30 \times 0,30 = 6,69$
Internet	Cały tydzień	0,12/100KB $177 \cdot 0,12 = 21,24$	0,08/50KB $177 \cdot 0,08 = 14,16$
		Razem: 483,58	Razem: 285,13

Propozycję poziomu firmie taryfy Mega Biznes³, ponieważ cena tej taryfy jest korzystniejsza od taryfy Business TOP². Taryfa usług telekomunikacyjnych Mega Biznes³ pozwala na korzystanie z wszystkich os usług, które posiada ofertę podobną firmie wykonuje.

Przykład rozwiązania (błędy rachunkowe w obliczeniach)

Ad. VII. Propozycja nowego aparatu telefonicznego wraz z uzasadnieniem.

W elemencie VII oceniano umiejętność wyboru na podstawie dokumentacji urządzenia telekomunikacyjnego spełniającego oczekiwania klienta. Proponując klientowi nowy aparat telefoniczny należało uzasadnić swój wybór, wskazując jako kryterium spełnienie wymagań postawionych przez klienta tj. możliwość korzystania z poczty elektronicznej, prowadzenia wideokonferencji, transmisję danych z przepływnością powyżej 200kB/s oraz posiadanie złącza pamięci miniSD.

Spora część zdających zupełnie niepotrzebnie przepisywała w tym obszarze całą zawartość załącznika z „Danymi technicznymi telefonów...”. Załącznik stanowi jedynie podstawę do przeprowadzenia analizy i wystarczające było tutaj zestawienie w tabeli tylko tych parametrów, które były w gestii zainteresowań klienta z adnotacją, czy dany model telefonu je spełnia czy też nie.

V Propozycja nowego modelu aparatu telefonicznego wraz z uzasadnieniem

Dla klienta zaproponowałbym telefon N.30, który kosztuje 439 zł brutto, ponieważ tylko on w pełni spełnia oczekiwania i wymagania klienta. Model ten posiada kartę pamięci mini SD. Klient oczekiwania korzystania z poczty elektronicznej, a ten telefon komórkowy spełnia to oczekiwanie. Ponadto umożliwia on prowadzenie wideokonferencji dzięki obsłudze połączeń wideo oraz udostępnianie plików wideo (usługi audio LCD/HT). Ponadto dzięki transmisji danych HSDPA oraz EV-DO umożliwia on transmisję z sieci Internet z przepływnością co najmniej 200 kB/s. Model ten ~~po dedykacji posiada także~~ posiada także Roszkowo ma wiele dodatkowych i interesujących funkcji, które w pełni zadowolą klienta np. aparat 5M pikseli czy też Bluetooth i Podświetlenie.

Przykład poprawnego rozwiązania

W przeważającej większości typ telefonu był wskazywany poprawnie, ale bez jego uzasadnienia lub znaleźć można było stwierdzenie „aparat spełnia wszystkie wymagania klienta”.

VII Propozycja opisać nowego modelu aparatu telefonicznego wraz z uśrednieniem.

Propozujemy perłkę firmie model telefonu N30, swój wybór uśredniliśmy tym iż spełnia on wymagania samej perłki firmy. Cena tego telefonu wynosi 43P złotych. Model ten posiada wiele innych dodatkowych parametrów technicznych o wysokiej jakości.

Przykład niepełnego rozwiązania

Ad. VIII. Praca egzaminacyjna jako całość.

W tym elemencie oceniano prace egzaminacyjną pod względem poprawności merytorycznej, logicznego uporządkowania jej treści i stosowania zwrotów językowych właściwych dla zawodu.

Najczęściej powtarzające się błędy:

- zdający nie potrafili podzielić swojej pracy na obszary i nazwać je,
- zdarzały się duże liczby skreśleń w pracy,
- błędy językowe np. stemplowanie nazywano „ostukaniem”, przesyłkę priorytetową nazywano „przesyłką szybką” itp.