

## Komentarz

### Sesja letnia

#### **zawód: technik usług pocztowych i telekomunikacyjnych 421[01]**

#### **Zadanie egzaminacyjne**

Anna Janczarska, posiadająca telefon na kartę (pre-paid), wyraziła w rozmowie z pracownikiem Centrum Obsługi Abonentów (COA), zainteresowanie zmianą aktualnego planu taryfowego. Aparat, który użytkuje Pani Anna nie należy do najnowocześniejszych, więc abonentka korzysta jedynie z rozmów telefonicznych (połączenia krajowe 135 min., połączenia zagraniczne inicjowane 40 min., połączenia zagraniczne odbierane 30 min.) oraz wysyłania wiadomości SMS/MMS (120 SMS-ów i 20 MMS-ów, wszystkie do sieci krajowych). Klientka jako warunek podpisania umowy podała zakup nowoczesnego telefonu na preferencyjnych warunkach. Oczekuje, że nowy aparat będzie posiadał duży dotykowy wyświetlacz, możliwość korzystania z Internetu z szybkością co najmniej 2 Mb/s, wbudowany aparat fotograficzny o rozdzielczości minimum 3 Mpix, a w domu uzyska bezpłatny dostęp do sieci internetowej wykorzystując posiadany router WiFi. Wybór aparatu spełniającego powyższe wymagania pozostawiła konsultantowi Centrum Obsługi Abonenta.

Propozycja umowy abonenckiej na okres 2 lat ma obejmować najniższą taryfę spełniającą aktualne potrzeby klientki i wraz z dobranym telefonem komórkowym, powinna zostać przesłana kurierem. Operator komórkowy nadaje przesyłki kurierskie z potwierdzeniem odbioru oraz ze względu na ich zawartość ubezpiecza. Adresat ma możliwość sprawdzenia zawartości i po zaakceptowaniu warunków umowy uiszcza kwotę pobrania równą cenie zakupionego telefonu, którą operator pocztowy przekazuje na konto nadawcy.

Opracuj projekt realizacji prac obejmujących sporządzenie dla klientki oferty na usługi telekomunikacyjne oraz dostarczenie przesyłki kurierskiej zawierającej wybrany aparat telefoniczny.

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

1. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
2. Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji.
3. Tabelaryczne zestawienie kosztów usług telekomunikacyjnych dla nowych planów taryfowych ze wskazaniem najkorzystniejszej taryfy dla klientki.
4. Propozycję urządzenia telekomunikacyjnego (aparatu komórkowego), spełniającego wymagania klientki wraz z uzasadnieniem.
5. Wybór rodzaju świadczonych usług dla nadawanej przesyłki kurierskiej z uwzględnieniem oczekiwań nadawcy, wraz z obliczeniem ich kosztów.
6. Zaadresowane druki operatora pocztowego dla przesyłki kurierskiej w obrocie krajowym z dobranymi nalepkami dla usług komplementarnych.
7. Warunki ekspedycji i przewozu przesyłki kurierskiej Pocztex.

**Do wykonania zadania wykorzystaj:**

**Załącznik 1.** Wybrane informacje o klientce i operatorze komórkowym G-Phone

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

**Załącznik 3.** Cennik usług telekomunikacyjnych firmy G-Phone (wybrane fragmenty)

**Załącznik 4.** Specyfikacja techniczna telefonów komórkowych

**oraz**

zamieszczone w KARCIE PRACY EGZAMINACYJNEJ:

- nalepka adresowa na przesyłkę kurierską Pocztex (PP nr 43),
- nalepka potwierdzenia odbioru (PP nr 24),
- druk przekazu bankowego (PP nr 519a),
- nalepki usług komplementarnych.

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

**Załącznik 1.**

**Wybrane informacje o klientce i firmie G-Phone**

Dane teleadresowe klientki	
Imię i nazwisko	<b>Anna Janczarska</b>
Adres	20-034 Lublin, ul. Kolorowa 22
Numer telefonu	504-055-832
Nr konta bankowego	57 5030 4622 0000 2602 0041 3233

Dane teleadresowe firmy G-Phone	
Nazwa firmy	<b>G-Phone</b> <b>Centrum Obsługi Abonenta</b>
Adres	08-358 Warszawa, ul. Grochowska 39A
Poczta elektroniczna	<a href="mailto:centrum-obslugi@g-phone.com">centrum-obslugi@g-phone.com</a>
Numer telefonu	(22) 866-48-17 do 25, infolinia 0801-100-200
Nr konta bankowego	50 1020 3215 0000 7804 0044 4557
NIP	632-108-21-10

## Cennik usług pocztowych w obrocie krajowym – wybrane fragmenty

## 1. OPŁATY ZA USŁUGI POCZTEX KRAJOWY, W TYM KRAJOWY POBRANIE

Poz.	Masa przesyłki	Przesyłka POCZTEX	Przesyłka POCZTEX POBRANIE, przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy	Przesyłka POCZTEX POBRANIE, przekazanie kwoty pobrania na wskazany adres
7.	do 0,5 kg	85,00	88,00	91,00
	ponad 0,5 kg do 1 kg	95,00	98,00	101,00
	ponad 1 kg do 5 kg	130,00	133,00	136,00
	ponad 5 kg do 10 kg	150,00	153,00	156,00
	ponad 10 kg do 15 kg	170,00	173,00	176,00
	ponad 15 kg do 20 kg	200,00	203,00	206,00
	ponad 20 kg do 30 kg	280,00	283,00	286,00
	ponad 30 kg do 50 kg	420,00	423,00	426,00

## 2. OPŁATY ZA USŁUGI KOMPLEMENTARNE I INNE

Poz.	USŁUGI KOMPLEMENTARNE I INNE	OPŁATA
16.	Traktowanie przesyłki POCZTEX jako chronionej	50% opłaty z poz. 1 - 15
17.	Zadeklarowanie wartości przesyłki POCZTEX: Za każde 10,00zł lub ich część zadeklarowanej wartości	0,05 zł, ale nie mniej niż 1,00 zł
18.	Potwierdzenie doręczenia przesyłki	
	- telefonicznie	3,00 zł
	- telefaksem	3,00 zł
	- SMS-em	2,00 zł
	- drogą elektroniczną	1,00 zł
19.	Potwierdzenie odbioru przesyłki POCZTEX:	
	- jako przesyłka POCZTEX z wybranym gwarantowanym terminem doręczenia	jak za przesyłkę do 0,5 kg z wybranym terminem doręczenia
	- jako priorytetowa nierejestrowana przesyłka listowa	2,70 zł
20.	Sprawdzenie zawartości przesyłki przez odbiorcę	5,00 zł
25.	Doręczenie przesyłki do rąk własnych	5,00 zł
26.	Doręczanie przesyłki w sobotę	50% opłaty z poz. 13 - 14
27.	Zwrot podpisanych dokumentów:	
	1. jako przesyłka POCZTEX z wybranym gwarantowanym terminem doręczenia	jak za przesyłkę o masie ponad 0,5 kg do 1 kg, z wybranym terminem doręczenia
	2. jako przesyłka POCZTEX BEZPOŚREDNI	bezpłatnie w przypadku, gdy nadanie przesyłki nastąpiło jako POCZTEX BEZPOŚREDNI

## Cennik usług telekomunikacyjnych firmy G-Phone (wybrane fragmenty)


PLAN TARYFOWY	Bocian-50	Bocian-100	MIX-oferta 30 <sup>1)</sup>
<b>ABONAMENT MIESIĘCZNY</b>	49,99 zł	99,99 zł	39,99 zł
<b>Usługi krajowe</b>			
Liczba minut wliczonych w abonamencie	80	120	100
lub liczba SMS-ów dostępnych w ramach abonamentu	80	240 2 SMS = 1 min	brak
Połączenia do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych	0,49 /min	0,36 /min	0,59 /min
SMS wychodzący do sieci krajowych	0,10	0,18	0,20
SMS przychodzący z sieci krajowych	bezpłatnie	bezpłatnie	bezpłatnie
MMS wychodzący do sieci krajowych	0,50	0,36	0,39
MMS przychodzący z sieci krajowych	bezpłatnie	bezpłatnie	bezpłatnie
<b>Usługi międzynarodowe</b>			
Połączenia międzynarodowe – rozmowy wychodzące	1,39 /min	0,99 /min	1,59 /min
Połączenia międzynarodowe – rozmowy przychodzące	0,39 /min	0,39 /min	0,49 /min
SMS wychodzący do sieci zagranicznych	0,65	0,49	0,69
SMS przychodzący z sieci zagranicznych	bezpłatnie	bezpłatnie	bezpłatnie
MMS wychodzący do sieci zagranicznych	1,20	0,99	1,69
MMS przychodzący z sieci zagranicznych	bezpłatnie	bezpłatnie	bezpłatnie
<b>Usługi dodatkowe</b>			
Pakiet 100 SMS-ów do sieci krajowych <sup>3)</sup>	5,00	brak	brak
Transmisja danych GPRS/ HSDPA	0,20 / 50kb	0,40 / 100kb	0,20 / 50 kb


<sup>1)</sup> w planie MIX-oferta 30 po przekroczeniu kwoty abonamentu połączenia wychodzące można realizować WYŁĄCZNIE po doładowaniu konta za pomocą kart pre-paid (tzw. „zdrapek”) o dostępnych nominatach 25 zł, 50 zł

<sup>2)</sup> naliczanie opłaty za połączenia wychodzące realizowane są za każdą sekundę połączenia (naliczanie sekundowe)

<sup>3)</sup> pakiet SMS posiada priorytet przed rozliczaniem SMS-ów w ramach abonamentu

## Specyfikacja techniczna telefonów komórkowych

<p style="text-align: center;"><b>N-Phone</b></p> 	<b>System</b>	GSM 850 / 900 / 1800 / 1900 WCDMA 900 / 2100
	<b>Waga telefonu (wraz z opakowaniem)</b>	104 g (780 g)
	<b>Wymiary [mm]</b>	59.9 x 112.4 x 11.5
	<b>Maksymalny czas rozmów / czuwania</b>	9 godz. / 300 godz.
	<b>Wbudowany moduł GPS</b>	NIE
	<b>Transmisja danych</b>	EDGE 240 kbps, HSDPA 7.2 Mbps WiFi 802.11b/g/n
	<b>Rodzaj wyświetlacza</b>	TFT, dotykowy 360x480
	<b>Wbudowany aparat</b>	Tak, 5 Mpix + drugi aparat do połączeń wideo (QVGA)
<b>Multimedia</b>	Odtwarzacz MP3 : Tak (AAC, AAC+, AMR-NB, AMR-WB, AU, AWB, eAAC+, M4A, WAV) Odtwarzacz Video: (3GPP formats (H.263), Flash Video, H.264/AVC, WMV 9)	
<b>Cena (umowa 24 miesięczna)</b>	Taryfa Bocian-50: 169,00 zł Taryfa Bocian-100: 99,00 zł Taryfa Mix-oferta 30: 239,00 zł  Bez umowy abon.: 985,00 zł	

<p style="text-align: center;"><b>S-Mobile</b></p> 	<b>System</b>	GSM 900 / 1800 WCDMA 900 / 2100
	<b>Waga telefonu (wraz z opakowaniem)</b>	117 g (980 g)
	<b>Wymiary [mm]</b>	61.9 x 119 x 9.5
	<b>Maksymalny czas rozmów / czuwania</b>	6,5 godz. / 250 godz
	<b>Wbudowany moduł GPS</b>	TAK
	<b>Transmisja danych</b>	EDGE 240 kbps, HSUPA 2.93 Mbps HSDPA 10.2 Mbps
	<b>Rodzaj wyświetlacza</b>	AMOLED, dotykowy 360x640
	<b>Wbudowany aparat</b>	Tak, 8 Mpix + drugi aparat do połączeń wideo (QVGA)
<b>Transmisja danych</b>	Odtwarzacz MP3: Tak (AAC, AAC+, AMR-NB, AMR-WB, AU, AWB, eAAC+, M4A, WAV) Odtwarzacz Video: Tak (3GPP formats (H.263), Flash Video, H.264/AVC, MPEG-4, RealVideo 7, 8, 9/10, WMV 9)	
<b>Cena (umowa 24 miesięczna)</b>	Taryfa Bocian-50: 209,00 zł Taryfa Bocian-100: 119,00 zł Taryfa Mix-oferta 30: 219,00 zł  Bez umowy abon.: 1285,00 zł	

<p><b>LG-Phone</b></p> 	<b>System</b>	GSM 850 / 900 / 1800 / 1900
	<b>Waga telefonu (wraz z opakowaniem)</b>	98 g (880 g)
	<b>Wymiary [mm]</b>	56.9 x 114 x 10.5
	<b>Maksymalny czas rozmów / czuwania</b>	10 godz. / 390 godz
	<b>Wbudowany moduł GPS</b>	TAK
	<b>Transmisja danych</b>	EDGE 240 kbps WiFi 802.11b/g
	<b>Rodzaj wyświetlacza</b>	TFT, dotykowy 480x240
	<b>Wbudowany aparat</b>	TAK, 2Mpix
	<b>Multimedia</b>	Odtwarzacz MP3 : Tak (AAC, AAC+, AMR-NB, AMR-WB, AU, AWB, eAAC+, M4A, WAV) Odtwarzacz Video : Nie
	<b>Cena (umowa 24 miesięczna)</b>	Taryfa Bocian-50: 139,00 zł Taryfa Bocian-100: 49,00 zł Taryfa Mix-oferta 30: 239,00 zł  Bez umowy abon.: 855,00 zł

Zadanie egzaminacyjne w sesji letniej 2012 r. dotyczyło opracowania projektu realizacji prac obejmujących sporządzenie oferty na usługi telekomunikacyjne oraz dostarczenie przesyłki kurierskiej.

W pracy egzaminacyjnej ocenie podlegały następujące elementy:

- I. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
- II. Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji.
- III. Tabela zestawienie kosztów usług telekomunikacyjnych dla nowych planów taryfowych ze wskazaniem najkorzystniejszej taryfy dla klientki.
- IV. Propozycja urządzenia telekomunikacyjnego (aparatu komórkowego) spełniającego wymagania klientki wraz z uzasadnieniem.
- V. Wybór rodzaju świadczonych usług dla nadawanej przesyłki kurierskiej z uwzględnieniem oczekiwań nadawcy, wraz z obliczeniem ich kosztów.
- VI. Zaadresowane druki operatora pocztowego dla przesyłki kurierskiej w obrocie krajowym z dobranymi nalepkami dla usług komplementarnych.
- VII. Warunki ekspedycji i przewozu przesyłki kurierskiej Pocztex.
- VIII. Praca egzaminacyjna jako całość.

#### Ad. I. Tytuł pracy egzaminacyjnej

Tytuł pracy egzaminacyjnej powinien określać przedmiot realizowanych prac oraz ich zakres. Wszystkie prace egzaminacyjne miały poprawnie sformułowany temat projektu zarówno jeśli chodzi o przedmiot prac jak i przeprowadzane czynności.

*Projekt realizacji prac obejmujący sporządzenie dla klientki  
(tytuł pracy egzaminacyjnej)  
oferty na usługi telekomunikacyjne oraz dostarczenie przesyłki kurierskiej  
zawierającej wybrany aparat telefoniczny*

*Przykład poprawnego rozwiązania*

#### Ad. II. Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji.

Założenia powinny zawierać wszystkie informacje potrzebne do realizacji projektu. Założenia obejmowały trzy grupy zagadnień: **informacje dotyczące zakresu świadczonych usług telekomunikacyjnych** (czas trwania umowy oraz rodzaje usług telefonicznych z podaniem ilości SMS/MMS oraz czasu prowadzonych rozmów telefonicznych), dane dotyczące **parametrów aparatu telefonicznego** (rodzaj wyświetlacza, rozdzielczość aparatu fotograficznego, wbudowany router WiFi, wymagana przepływność przy korzystaniu z Internetu) oraz **informacje o przesyłce pocztowej** (przesyłka kurierska z potwierdzeniem odbioru i ubezpieczeniem zawartości, pobraniowa z kwotą pobrania przekazaną na rachunek bankowy oraz możliwością sprawdzenia zawartości przez adresata). Z tą częścią pracy zdający radzili sobie bardzo dobrze. Jedynym mankamentem był brak uporządkowania przedstawianych danych i podział na obszary związane z zakresem usług telekomunikacyjnych oraz wymaganiami dotyczącymi przesyłki pocztowej. Sporadycznie

brakowało informacji, iż przesyłka musi posiadać ubezpieczenie zawartości i zostać nadana jako przesyłka pobraniowa z kwotą pobrania przekazaną na rachunek bankowy.

## 2. Zażądania wynikające z treści zadania i dokumentacji

1. Anna Jancańska posiada telefon na kartę (pre-paid) jednak jest zainteresowana zmianą aktualnego planu taryfowego
2. Aparat klientki nie należy do najnowszych i w związku z tym posiada tylko na rozmowy telefoniczne oraz wysyłanie wiadomości SMS/MMS
3. Pani Anna wykonuje następujące połączenia:
  - połączenia krajowe 135 min
  - połączenia zagraniczne inicjowane 40 min
  - połączenia zagraniczne odbierane 30 min
  - wysyła 120 SMS-ów do sieci krajowych
  - wysyła 20 MMS-ów do sieci krajowych
4. Klientka jako warunek podpisania umowy podaje zakup nowego telefonu na preferencyjnych warunkach
5. Jancańska oczekuje, że nowy aparat będzie posiadał:
  - dwa dotykowe wyświetlacze
  - możliwość korzystania z Internetu z szybkością co najmniej 2 Mb/s
  - wbudowany aparat fotograficzny o rozdzielczości minimum 3 Mpix
  - w domu chce uzyskać bezpłatny dostęp do Internetu wykorzystując posiadany router Wi-Fi
6. Klientka wybierając aparat spełniający powyższe wymagania zastawia konsultacji Centrum Obsługi Abonenta
7. Propozycja umowy abonenckiej na okres 2 lat ma obejmować



<p>najniższą taryfą spełniającą aktualne potrzeby klientki i wraz z          wybranym telefonem komórkowym powinna zostać przesłana kurierem.</p> <p>8. Operator komórkowy nadaje przesyłki kurierskie a potwierdzeniem          odbioru oraz ze względu na ich wartość ubezpiecza.</p> <p>9. Klient ma możliwość sprawdzenia zawartości i po zaakceptowaniu          warunków umowy wyszczególnia kwotę pobrania różnicy cenie zakupionego          telefonu, którą operator pocztowy przekazuje na konto nadawcy.</p>
---

*Przykład poprawnego rozwiązania*

**Ad. III. Tabelaiczne zestawienie kosztów usług telekomunikacyjnych dla nowych planów taryfowych ze wskazaniem najkorzystniejszej taryfy dla klientki.**

W tej części pracy należało określić koszty usług telekomunikacyjnych dla nowych planów taryfowych (na podstawie wymagań klientki i informacji o taryfach przedstawionych w załączniku nr 3). Zestawienie powinno uwzględniać następujące składniki: abonament, koszt połączeń telefonicznych krajowych i zagranicznych (z podziałem na połączenia inicjowane i odbierane) oraz koszt nadania wiadomości SMS oraz MMS do abonentów w sieciach krajowych.

Najczęściej powtarzające się błędy:

- wykonanie obliczeń wyłącznie dla jednej, arbitralnie wybranej taryfy bez możliwości późniejszego porównania kosztów usług dla alternatywnych planów taryfowych,
- pominięcie w obliczeniach danych o minutach wliczonych w abonament,
- błędy rachunkowe przy sumowaniu wyników częściowych,
- nie uwzględnienie dla taryfy "MIX-oferta 30", że po wykorzystaniu kwoty abonamentu klient doładowuje konto abonenckie za pomocą kart pre-paid o nominalach 25 lub 50 zł,
- nie uwzględnienie w obliczeniach pakietu 100 SMS do sieci krajowych w taryfie "Bocian 50",
- proponowanie planu taryfowego bez wykonania obliczeń a jedynie po porównaniu wybranych elementów cennika.

### III Wykaz ponow

#### 1. Analiza kosztów dostępnych planów taryfowych firmy G-Phone względem wymagań klientki

##### a) Taryfa Bocian 50

Abonament miesięczny = 49,99 zł

Połączenia krajowe -  $135 \cdot 0,49 = 66,45$  zł  $55 \cdot 0,49 = 26,95$  zł ( $135 \text{ min} - 80^* \text{ min}$ )

Połączenia zagraniczne inicjowane -  $40 \cdot 1,39 = 55,60$  zł

Połączenia zagraniczne odbierane -  $30 \cdot 0,39 = 11,70$  zł

wysyłanie SMS do sieci krajowych -  $120 \cdot 0,10 = 12$  zł ( $20 \cdot 0,10 = 2$  zł + 100 sms pakiet = 5 zł = 7 zł)

wysyłanie MMS do sieci krajowych -  $20 \cdot 0,50 = 10$  zł

Całkowity koszt:  $49,99 + 26,95 + 55,60 + 11,70 + 17,00 + 10,00 = \underline{169,24}$  zł

\* 80 minut jest wliczone w abonament na połączenia krajowe

##### b) Taryfa Bocian 100

Abonament miesięczny = 99,99 zł

Połączenia krajowe -  $135 \text{ min} - 120^* \text{ min} = 15 \cdot 0,36 = 5,40$  zł

Połączenia zagraniczne inicjowane -  $40 \cdot 0,99 = 39,60$  zł

Połączenia zagraniczne odbierane -  $30 \cdot 0,39 = 11,70$  zł

wysyłanie SMS do sieci krajowych -  $120 \cdot 0,18 = 21,60$  zł

wysyłanie MMS do sieci krajowych -  $20 \cdot 0,36 = 7,2$  zł

\* 120 minut jest wliczone w abonament na połączenia krajowe

Całkowity koszt:  $99,99 + 5,40 + 39,60 + 11,70 + 21,60 + 7,2 = \underline{185,49}$  zł

##### c) Taryfa MIX - oferta 30

Abonament miesięczny = 39,99 zł

Połączenia krajowe -  $135 - 100^* = 35 \cdot 0,59 = 20,65$  zł

Połączenia zagraniczne inicjowane -  $40 \cdot 1,59 = 63,60$  zł

Połączenia zagraniczne odbierane -  $30 \cdot 0,49 = 14,70$  zł

wysyłanie SMS do sieci krajowych -  $120 \cdot 0,20 = 24,00$  zł

wysyłanie MMS do sieci krajowych -  $20 \cdot 0,39 = 7,80$  zł

\* 100 minut jest wliczone w abonament na połączenia krajowe

Całkowity koszt:  $39,99 + 20,65 + 63,60 + 14,70 + 24,00 + 7,80 = \underline{170,74}$  zł

## 2. Tabełowy zestawienie kosztów

Plan taryfowy	Bocian-50	Bocian-100	MIX-oferta 30
Abonament miesięczny	49,99 zł	99,99 zł	39,99 zł
Potaczenia krajowe	26,95 zł	5,40 zł	20,65 zł
Potaczenia zagr. i nielokalne	55,60 zł	39,60 zł	63,60 zł
Potaczenia zagraniczne odbierane	11,70 zł	11,70 zł	11,70 zł
wysłanie SMS do sieci krajowych	7 zł	21,60 zł	24 zł
wysłanie MMS do sieci krajowych	10 zł	7,2 zł	7,8 zł
<b>KOSZTY RAZEM</b>	<b>167,24 zł</b>	<b>185,49 zł</b>	<b>170,74 zł</b>

Dokonując powyższej analizy kosztów poszczególnych ofert planów taryfowych firmy G-Phone względem miesięcznych zapotrzebowań klientki, co do rygorystyczności poszczególnych usług telekomunikacyjnych uważam, iż najkorzystniejszą ofertą byłby plan taryfowy Bocian-50. Według powyższych obliczeń jest on najtańszym planem taryfowym.

*Przykład niepełnego rozwiązania  
(dla taryfy "Mix oferta 30" nie uwzględniono kart pre-paid)*

### Ad. IV. Propozycję urządzenia telekomunikacyjnego (aparatu komórkowego) spełniającego wymagania klientki wraz z uzasadnieniem.

Propozycja aparatu telefonicznego powinna być poprzedzona zestawieniem i porównaniem podanych przez klientkę parametrów technicznych dla trzech modeli telefonów podanych w załączniku nr 4. Propozycję modelu aparatu telefonu komórkowego należało uzasadnić.

Zdający najczęściej opracowywali ten element pracy w formie tabelarycznej i uzasadniali swój wybór spełnieniem wszystkich wymagań klientki. W nielicznych pracach błędnie wskazywano jako rozwiązanie model LG-Phone (kierując się przede wszystkim wielkością wyświetlacza przy pominięciu informacji, że nie spełnia on wymagań w zakresie przepływności w dostępie do Internetu).

4. Propozycja urządzenia telekomunikacyjnego (aparatu komórkowego)  
spełniającego wymagania klientki oraz z uwzględnieniem

	N-Phone	S-Mobile	LG-Phone
System	GSM 850/900/1800/1900 HCDMA 900/2100	GSM 900/1800 HCDMA 900/2100	GSM 850/900/1800/1900 HCDMA
Waga telefonu (wraz z opakowaniem)	104g (780g)	117g (980g)	98g (880g)
Wymiary (mm)	58,9 x 112,4 x 11,5	61,8 x 113 x 9,5	58,9 x 114 x 10,5
Maksymalny czas rozmów/czekań	9 godz / 300 godz	6,5 godz / 250 godz	10 godz / 330 godz
Wbudowany moduł GPS	NIE	TAK	TAK
Transmisja danych	EDGE 240 kbps, HSDPA 7,2 Mbps, HiFi 802.11 b/g/n	EDGE 240 kbps, HSPA 2,3 Mbps, HSDPA 10,2 Mbps	EDGE 240 kbps HiFi 802.11 b/g
Rodzaj wyświetlacza	TFT, dotykowy 360 x 480	AMOLED dotykowy 360 x 640	TFT dotykowy 430 x 240
Wbudowany aparat	TAK, 5Mpix + drugi aparat do połączeń VIDEO (QVGA)	TAK, 5Mpix + drugi aparat do połączeń VIDEO (QVGA)	TAK, 2Mpix
Multimedia	Odtwarzacz MP3: TAK (AAC, AAC+, AMR-NB, AMR- WB, AU, AUWB, eAAC+, M4A WAV) Odtwarzacz video: TAK (3GPP Formats (H.263)) Flash Video (H.264, AVC WMV8)	Odtwarzacz MP3: TAK (AAC, AAC+ AMR-NB, AMR-WB, AU, AUWB, eAAC+, M4A, WAV) Odtwarzacz video: TAK (3GPP formats (H.263), Flash video H.264/AVC, MPEG-4 WMV8)	Odtwarzacz MP3: TAK (AAC, AAC+, AMR-NB, AMR-WB, AU, AUWB, eAAC+ M4A, WAV) Odtwarzacz video: NIE
Cena (umowa 24 mies)	Taryfa Bouion-50 169,00 Taryfa Bouion-100 99,00 Taryfa Mix-oferta 239,00 Bez umowy abon 985,00	Taryfa Bouion-50 209,00 Taryfa Bouion-100 119,00 Taryfa Mix-oferta 219,00 Bez umowy abon 1285,00	Taryfa Bouion-50 139,00 Taryfa Bouion-100 49,00 Taryfa Mix-oferta 239,00 Bez umowy abon 855,00

Najkorzystniejszym aparatem dla klientki będzie telefon N-Phone ponieważ spełnia wszystkie wymagania klientki oraz jest bardzo funkcjonalny. Zwracam uwagę że ma wiele ciekawych funkcji oraz jest w przystępnej cenie.

Przykład rozwiązania (forma tabelaryczna)

## 2) Analiza dostępnych aparatów komórkowych względem wymagań klientki

### a) telefon N-Phone

wymiar ekranu = ~~59,9 x 112,4~~ = 59,9 x 112,4 x 11,5

- Rodzaj wyświetlacza = TFT, dotykany 360 x 480
- Transmisja danych = EDGE 240 kbps, HSDPA 7.2 Mbps, WiFi 802.11 b/g/n
- Wbudowany aparat = TAK, 5 Mpix + drugi aparat do połączenia wideo (QVGA)
- umowa = 24 miesiące
- cena = 169,00 zł z taryfą Bociam-50

### b) telefon S-Mobile

- Rodzaj wyświetlacza = AMOLED, dotykany 360 x 640
- Transmisja danych = EDGE 240 kbps, HSPA 2.93 Mbps, HSDPA 10.2 Mbps
- Wbudowany aparat = TAK, 8 Mpix + drugi aparat do połączenia wideo (QVGA)
- umowa = 24 miesiące
- cena = 209,00 zł z taryfą Bociam-50

### c) telefon LG-Phone

- Rodzaj wyświetlacza = TFT, dotykany 480 x 240
- Transmisja danych = EDGE 240 kbps, WiFi 802.11 b/g
- Wbudowany aparat = TAK, 2 Mpix
- umowa = 24 miesiące
- cena = 139,00 zł z taryfą Bociam-50

Analizując powyższe dostępne telefony komórkowe zaproponowałbym klientce telefon N-Phone. Jest to najtańszy telefon spośród wszystkich dostępnych, który zawiera w sobie funkcje, które zamieściła klientka.

Przykład rozwiązania (forma opisowa)

## Ad. V. Wybór rodzaju świadczonych usług dla nadawanej przesyłki kurierskiej z uwzględnieniem oczekiwań nadawcy, wraz z obliczeniem ich kosztów.

W tej części pracy zdający na podstawie opracowanych założeń mieli dobrać zakres świadczonych usług komplementarnych oraz określić ich koszty. Zgodnie z założeniami należało dobrać przesyłkę kurierską pobraniową z kwotą pobrania przekazaną na rachunek bankowy oraz trzy usługi komplementarne: potwierdzenie odbioru, zadeklarowana wartość i sprawdzenie zawartości przesyłki. Poprawnie obliczona kwota należności za usługę powinna wynosić 110,65 zł.

Najczęstsze błędy polegały na niepoprawnym sumowaniu składników opłaty oraz dobieraniu usług komplementarnych "traktowanie przesyłki jako chronionej" oraz "doręczanie przesyłki do rąk własnych". Obie z tych usług wykraczają poza obszar założeń jakie wynikają z oczekiwań klientki.

5. Wybór rodzaju świadczonych usług dla nadawcy przesyłki kurierskiej z uwzględnieniem oczekiwań nadawcy wraz z obliczeniem ich kosztów

→ Waga 0,5 kg do 1 kg      104,00 zł    38,00 zł

→ cena telefonu 385,00 - ubezpieczenie zawartości 4,95

→ sprawdzenie zawartości przez odbiorcę 5 zł

→ Doreczenie przesyłki do rąk własnych 5 zł

→ PO      85 zł    2,70 zł

Razem: ~~187,95~~    115,65

Przykład rozwiązania  
(błędnie dobrano usługę "doreczenie przesyłki do rąk własnych")

V Wybór rodzaju świadczonych usług dla nadawcy przesyłki kurierskiej z uwzględnieniem oczekiwań nadawcy, wraz z obliczeniem ich kosztów.

\* Przesyłka POCZTEX ZOBRAWIE, przebieżanie kwoty pobrania na rachunku bankowym - 98 zł

\* Potwierdzenie odbioru - ~~2,70 zł~~ bezpłatnie 2,70

\* sprawdzenie zawartości przesyłki przez odbiorcę - 5,00 zł

\* zwrot podpisanych dokumentów - bezpłatnie

\* zadeklarowanie wartości - 4,90 zł

+2,70 = 104,60 zł

98 zł + 5 zł + 4,90 zł ~~104,50 zł~~

Przykład rozwiązania  
(błąd w obliczeniu kosztu usługi "zadeklarowana wartość", powinno być 4,95 zł)

## **Ad. VI. Zaadresowane druki operatora pocztowego dla przesyłki kurierskiej w obrocie krajowym z dobranymi nalepkami dla usług komplementarnych.**

W tym elemencie pracy egzaminacyjnej zdający mieli po analizie treści zadania wypełnić odpowiednie druki pocztowe i dobrać nalepki usług komplementarnych.

Najczęściej pojawiające się błędy na nalepce adresowej na przesyłkę kurierską (PP nr 43):

- brak zaznaczenia odpowiedniego pola w obszarze "Serwisy POCZTEX:",
- zaznaczone potwierdzenie odbioru przesyłką POCZTEX zamiast przesyłką listową,
- pole "Zadeklarowana wartość" najczęściej bez wpisania wartości przesyłki lub błędnie uzupełnione wartością obliczoną jako koszty nadania,
- niepotrzebnie zaznaczona usługa "Przesyłka do rąk własnych" oraz "Przesyłka chroniona",
- pole "Opłata" nieuzupełnione, bądź wpisane wartości nie wynikające z obliczenia kosztów.

Najczęściej pojawiające się błędy na nalepce potwierdzenia odbioru (PP nr 24):

- pomylenie nadawcy z adresatem,
- nieuzupełnione pole zadeklarowanej wartości lub wpisana w tym polu kwota opłaty za usługę zamiast faktycznej wartości przesyłanego przedmiotu,
- kwota pobrania wpisywana w obszarze "Kwota przekazu",
- zaznaczanie pola "przesyłka pobraniowa" lub "przesyłka listowa z zadeklarowaną wartością" zamiast "przesyłki kurierskiej".

Najczęściej pojawiające się błędy na druku przekazu bankowego (PP nr 519a):

- niewłaściwy numer bankowy,
- zamiast wartości wybranego telefonu wpisana jako kwota przekazu wysokość opłaty za przesyłkę.

Z doбором nalepek usług komplementarnych zdający nie mieli większych problemów. Sporadycznie występowały błędy polegające na wskazaniu nalepki "Ostrożnie" (konsekwencja błędnego wybrania usługi "przesyłka chroniona") lub pominięciu nalepki "W" (powinna zostać wybrana ze względu na zadeklarowaną wartość przesyłki). Przykład takiego rozwiązania zaprezentowano poniżej.

Nalepka na przesyłkę kurierską PP nr 43

NADAWCA: Nr tel. (22) 866-48-14 do 25 Et-Phone Centrum Obrotu i Abonamentów ul. Grochowska 39A 08-358 WARSZAWA ozn. kodowe poczta		ADRESAT: Nr tel. 504-055-832 Anna Janowska ul. Kolorowa 22 20-034 DUBLIN ozn. kodowe poczta	
Serwis POCZTEX: NA DZIS MIEJSKI SUPER <input type="checkbox"/> NA DZIS MIEJSKI <input type="checkbox"/> NA DZIS AGLOMERACJA <input type="checkbox"/> NA DZIS KRAJOWY <input checked="" type="checkbox"/> POBRANIE NA JUTRO PORANEK <input type="checkbox"/> NA JUTRO STANDARD <input type="checkbox"/>		Potwierdzenie odbioru: POCZTEX <input checked="" type="checkbox"/> prior. przez listwa Pobranie przekazem pocztowym na rachunek bankowy z 163 ..... gr 00 Zalekaranowa wartosc z 985 ..... gr 00	
POCZTEX BEZPOŚREDNI <input type="checkbox"/> DD-MIN-RR ..... GGMM <input type="checkbox"/> Odbiór <input type="checkbox"/> Doręczenie przesyłki w godzinach 20:00 - 08:00 <input type="checkbox"/> Odbiór <input type="checkbox"/> Doręczenie przesyłki w międzydni / święto		Umowa <input type="checkbox"/> Nr ..... z dnia ..... Opłata: zasadnicza z 98 ..... gr 00 Usługi komplementarne z 12 ..... gr 60 RAZEM z 110 ..... gr 60	
Zwrot podpisanych dokumentów <input checked="" type="checkbox"/> Serwis POCZTEX* <input type="checkbox"/> Doręczenie w sobotę <input type="checkbox"/> Przesyłka przedwymiarowa <input type="checkbox"/> Wypełnia Poczta Polska***		Opakowanie własne Nadawcy <input type="checkbox"/> Opakowanie własne Poczty Polskiej <input type="checkbox"/> www.pocztex.pl 0-804-104-104	
Dopuszczenie doręczenia* telefon / SMS / fax / e-mail <input type="checkbox"/> Wyrażam zgodę na wykonanie usługi na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym oraz zobowiązam do przekazania danych zawartych w na spole adresowej. Podpis Klienta .....		Masa: kg ..... g 480 Przyjęcie przesyłki: Data ..... Godz ..... Nr kuriera ..... (podpis kuriera/pracownika)	

\* Właściwe zaznaczyć "X" i wpisać serwis POCZTEX \*\* Niewłaściwe skreślić  
 \*\*\* Usługa kuriera w przypadku usługi ZPD / Telefoniczne ustalenie godziny doręczenia  
 infolinia i zamówienia 0 804 104 104, opłata jak za połączenie lokalne.



PP-43

Przykład rozwiązania (zawierającego błędy opisane powyżej)



## POTWIERDZENIE ODBIORU

### Wypełnia nadawca

(zgodnie z wzorem prawidłowego adresowania)



Datownik placówki  
oddawczej

Zwrócić do:

G-Phone COA  
ul. Grochowska 89A

08-358 WARSZAWA

### Potwierdzam odbiór

- przesyłki listowej poleconej
- przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością
- paczki pocztowej
- przesyłki pobraniowej
- kwoty przekazu
- przesyłki **POCUTEX**

Nr nadawczy .....  
Zadeklarowana wartość **985** zł **00** gr  
Masa ..... kg **480** g  
Kwota pobrania **169** zł **00** gr  
Kwota przekazu ..... zł ..... gr



Datownik placówki  
nadawczej

nadanej / nadanego do - podać dokładny adres przeznaczenia

Anna Janczarska  
ul. Łokotowa 22  
20-034 JUBLIN

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

Wyprodukowano w 2008 roku. Termin trwałości kleju 2 lata.

ppup PP nr 24

**Poczta  Polska**

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

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

Przykład poprawnego rozwiązania

**Druk przekazu bankowego (PP-519a)**

5975 SAM 333AK  
W 322 543 96-00

Wpłata gotówkowa

Pismo maszynowe: normalna czcionka - duże litery  
Pismo odręczne: duże drukowane litery, każda w osobnej kratce.

nazwa odbiorcy: **GI-PHONE**

nazwa odbiorcy od: **UL. GROCHOWA 33A 08-358 WARSZAWA**

nr rachunku odbiorcy: **50102032150000780400444557**

waluta: **WP PLN** kwota: **169,00**

kwota słownie (wpłata): **sło nieśdajenipt dzieńięć złotych 00/100**

nazwa zlecającego: **ANNA GANCZARSKA**

nazwa zlecającego od: **UL. WOLKOWA 22 20-0342 WUBLIN**

tytułem: **OPŁATA ZA TELEFON WONDROWY**

tytułem cd.

POCZTA  POLSKA






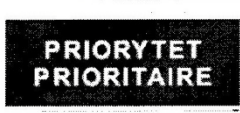
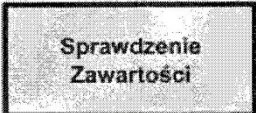

Opłata

odcinek dla instytucji przyjmującej Zlecenie

druk PP-519a

*Przykład rozwiązania (błędnie wpisana kwota)*

**Zaznaczone nalepki usług komplementarnych**

 1 ✓	 2	 3 ✓	 4
 5	 6	 7 ✓	 8 ✓

*Przykład rozwiązania (błędy opisano w tekście powyżej)*

## Ad. VII. Warunki ekspedycji i przewozu przesyłki kurierskiej Pocztex.

Zdający, podobnie jak w latach ubiegłych mieli z tym elementem pracy największe problemy. Bardzo często warunki ekspedycji i przewozu były mylone z harmonogramem prac dotyczącym przyjmowania przesyłki. Poniżej najpełniejsze rozwiązanie tego elementu pracy.

### 7. Warunki ekspedycji i przewozu przesyłki kurierskiej Pocztex

- przyjęcie do ekspedycji
- sprawdzenie przesyłki pod względem stanu technicznego to znaczy czy nie jest uszkodzona, czy jest dobrze opakowana
- sprawdzenie czy wszystkie maile są kompletne jakiegoś może być brakujące są
- oprowadzenie przesyłki
- wpisanie tej przesyłki do odpowiedniego dokumentu (księga nadawców)
- wpisanie tej przesyłki do karty przewozu
- zapakowanie tej przesyłki do specjalnego pojemnika przez nadawcę ma te przesyłki i wrzucenie (doręczenie) do niej karty przewozu
- załadunek tej przesyłki do samochodu przesyłek
- transport pod dachem 2 osób to znaczy kierowca i konwojenta który musi się podpisać na tej liście przewozu

- dojazd do placówki oddawczej
- rozdanie przesyłek
- oprecowanie
- sprawdzenie stanu technicznego przesyłek
- wpisanie tych przesyłek do karty oddawczej
- wzięcie przez listonosza przesyłek lub kuriera do roznieśienia
- dostarczenie przesyłki pod wskazany adres
- sprawdzenie zawartości przesyłki
- przyjęcie przesyłki i podpis na liście oddawczej
- wyptecenie piędędzy przez adresata wierzności w przypadku przesyłki pobraniowej
- listonosz przyjmuje od adresata wierzność i odnotowuje ten fakt w karcie oddawczej.
- po zakończeniu swojego dnia i roznieśieniu wysylnych przesyłek wraca do urzędu pocztowego i się rozlicza osoba prowadząca i się podpisuje po sprawdzeniu.

- w przypadku przesłania pobraniowej osoba która posiada listonosza wypełnia druk ppup PP nr 519a to jest druk przelewu bankowego.

- wpisuje tam kwotę pobrania i wysyła na rachunek bankowy lub przelewu zrem partowym do osoby która tą przesła pobraniową zrobiła w tym przypadku jest to firma o nazwie G-Phone <sup>Centrum</sup> Obsługi Abonenta mieszcząca się przy ulicy Grochowskiej 39A w Warszawie. Firma ta wysyła sobie aby przeliczyć kwotę pobrania urząd partowe wysłał na rachunek bankowy którego numer podałam w swoim awersie przesłania. Później po przelewie kwoty pobrania na rachunek bankowy firmy G-Phone Centrum Obsługi Abonenta musi ten fakt udokumentować wpisując to do odpowiedniego dokumentu. Bank na życzenie klienta może sprawdzić i powiedzieć klientowi czy zostały już przelewy na jego konto pieniężne czy nie i ile wpłynęło na konto. Albo klient <sup>w tym</sup> może w przypadku firma może sama sobie sprawdzić czy są pieniądze.

Strona 7 z 8

jeżeli nie wzięła a ja bym nie było to moje prawo do zaliczenia sobie rozliczenia te pieniądze.

Przykład niepełnego rozwiązania

Bardzo często zdający błędnie interpretowali polecenie w treści zadania i opisywali przebieg czynności pracownika przy przyjęciu przesyłki, natomiast opis powinien dotyczyć zakresu prac od momentu przekazania przesyłki z okienka pocztowego (lub kuriera) na ekspedycję na podstawie karty odsyłkowej, aż po dokonanie wpisów do ksiąg oddawczych i potwierdzenie przyjęcia paczki przez adresata. W tym elemencie pracy należało przedstawić m.in. informacje dotyczące opracowania odsyłek i ładunków pocztowych zgodnie z instrukcją technologiczną, wprowadzanie przesyłek do systemu teleinformatycznego (ewidencja elektroniczna), opracowania dokumentów zdawczych, sporządzenia planu komunikacyjnego a także omówienie procedur bezpieczeństwa przy wymianie i przeładunku poczty oraz procedur postępowania przy wystąpieniu nieprawidłowości (np. uszkodzenie przesyłki, opóźnienie wymiany).

#### **Ad. VIII. Praca egzaminacyjna jako całość.**

Prace egzaminacyjne oceniane były pod względem logicznego uporządkowania treści, poprawności merytorycznej (stosowania terminologii właściwej dla zawodu). Dodatkowo brano pod uwagę estetykę i czytelność opracowanego projektu.

W zdecydowanej większości zdający starali się przedstawić rozwiązanie w punktach odpowiadających zakresowi poleceń w treści zadania. Ilość prac, w których występowała duża liczba skreśleń i sprawiające trudności w odczytaniu była minimalna. Większym problemem było dla zdających stosowanie właściwej terminologii zawodowej jak np. karta odsyłkowa, księgi oddawcze, plany komunikacyjne, wykaz ładunku, doręczenie, stemplowanie itp.