

**MODUŁ 3. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI  
ZADAŃ**

## Informator: Technik usług pocztowych i finansowych 421108

### 2. Przykład zadania do części praktycznej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego

Obsłuż trzech klientów, którzy zgłosili się do Urzędu Pocztowego Wałbrzych 1, zgodnie z ich wymaganiami. Wypełnij druki operatora pocztowego oraz sporządź dokumenty właściwe dla realizacji zamawianych przez klientów usług.

Potrzebne druki, blankiety i cenniki znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym. Na stanowisku egzaminacyjnym masz do dyspozycji: datownik, poduszkę do tuszu, poduszkę gumową oraz kalkulator.

#### Klient 1.

Pan Krzysztof Malinowski chce nadać paczkę o wymiarach 45 cm x 55 cm x 75 cm i masie 2,5 kg, której zawartością jest szklana karafka. Życzeniem klienta jest, aby paczka była wysłana za pobraniem na kwotę 500 zł i traktowana ze szczególną ostrożnością, a opłata za jej nadanie była jak najniższa. Dodatkowo nadawca chce otrzymać potwierdzenie doręczenia przesyłki SMS-em oraz zwrot kwoty pobrania na rachunek bankowy.

Nadawca	Odbiorca
Krzysztof Malinowski	Andrzej Krawczuk
ul. Wrzosowa 41	ul. Długa 12/7
58-300 Wałbrzych	52-017 Wrocław
tel. 753 159-852	tel. 654 258 789
Nr konta: 41201024545689000000235687	Nr Konta: 02354569964512000102453578

### Cennik opłat za świadczenie nie powszechnych usług pocztowych Paczka EKSTRA24, PACZKA24, PACZKA48 w obrocie krajowym dla klienta indywidualnego

(opłaty brutto zawierające podatek VAT 23%)

#### ROZDZIAŁ I

##### 1. Opłaty za usługę

Poz.	Masa	Paczka EKSTRA24	PACZKA24	PACZKA48
		OPŁATA (zł)		
1.	do 5 kg	20,50	15,50	14,00
	powyżej 5 kg do 10 kg	25,50	20,50	19,00
	powyżej 10 kg do 20 kg	30,50	25,50	24,00
	powyżej 20 kg do 30 kg	35,50	30,50	29,00

Poz.	USŁUGI DODATKOWE		
	WYSZCZEGÓLNIENIE		OPLATA (zł)

Paczka EKSTRA24, PACZKA24, PACZKA48			
4.	Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki: - SMS-em - e-mailem		0,50
5.	Ostrożnie		50% opłaty za usługę
6.	Dokumenty zwrotne: -jako Paczka EKSTRA24  -jako PACZKA24/ PACZKA48		jak opłata za usługę Paczka EKSTRA24 do 1 kg nadaną w opakowaniu firmowym  jak opłata za usługę PACZKA24/ PACZKA48 do 5 kg
7.	Sprawdzenie zawartości		6,15
8.	Potwierdzenie odbioru: -jako przesyłka listowa nierejestrowana priorytetowa  -jako Paczka EKSTRA24  -jako PACZKA24 /PACZKA48		2,34  jak opłata za usługę Paczka EKSTRA24 do 1 kg nadaną w opakowaniu firmowym  jak opłata za usługę PACZKA24/ PACZKA48 do 5 kg
9.	Doręczenie przesyłki do rąk własnych		18,45
10.	Ponadgabaryt		50% opłaty za usługę
11.	Pobranie - przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy		3,55
	- przekazanie kwoty pobrania na adres przekazem pocztowym		7,20
<b>UWAGA:</b> Maksymalna wysokość kwoty pobrania wynosi 20 000,00 zł			

**Klient 2.**

Pani Izabela Bielska chce wysłać przesyłkę zawierającą klaser z kolekcją monet o wartości 32 500 zł. Przesyłka zapakowana jest w kopertę bąbelkową i waży 1725 g, a jej wymiary wynoszą 24 cm x 35 cm x 3 cm. Życzeniem klientki jest, aby przesyłka dotarła do odbiorcy możliwie najszybciej oraz została nadana za potwierdzeniem odbioru.

Nadawca	Odbiorca
Izabela Bielska	Bronisław Skrzypek
ul. Wojska Polskiego 4/4	ul. Wiejska 15
58-300 Wałbrzych	78-100 Kołobrzeg

**CZĘŚĆ 1: USŁUGI POWSZECHNE W OBROTCIE KRAJOWYM**

**ROZDZIAŁ III. PRZESYŁKI LISTOWE Z ZADEKLAROWANĄ WARTOŚCIĄ**

Poz.	Nazwa usługi	Opłata (w złotych)			
		EKONOMICZNA		PRIORYTETOWA	
		GABARYT A	GABARYT B	GABARYT A	GABARYT B
4.	Przesyłka listowa z zadeklarowaną wartością, w tym nadana na poste restante: 1) opłata za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki rejestrowanej według właściwej kategorii wagowej				
	do 350 g	8,50	11,00	10,00	13,50
	ponad 350 g do 1 000 g	9,50	11,50	11,00	14,50
	ponad 1 000 g do 2 000 g	10,50	14,00	12,00	17,00
	2) opłata za traktowanie przesyłki jako przesyłki z zadeklarowaną wartością: za każde 50,00 złotych zadeklarowanej wartości lub ich część	1,00			

Wartość przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością nie może być wyższa niż 70 000 zł

ROZDZIAŁ VII. POTWIERDZENIE ODBIORU W OBROTCIE KRAJOWYM

Poz.	Nazwa usługi	Opłata (w złotych)
7.	<b>Potwierdzenie odbioru</b> przesyłki rejestrowanej	1,90

Wymiary przesyłek listowych

**Wymiary przesyłek listowych wynoszą:**

**MAKSIMUM:** suma długości, szerokości i wysokości - 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm

**MINIMUM:** wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm.

1. Wymiary przesyłek listowych nadawanych w formie rulonu wynoszą:

**Maksimum:** suma długości plus podwójna średnica - 1040 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 900 mm

**Minimum:** suma długości plus podwójna średnica - 170 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 100 mm.

2. Wymiary kartek pocztowych wynoszą:

**Maksimum:** 120 x 235 mm

**Minimum:** 90 x 140 mm.

Wszystkie wymiary przyjmuje się z tolerancją +/- 2 mm.

**PRZY CZYM:**

**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: wysokość 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm.

**GABARYT B** to przesyłki o wymiarach:

**MINIMUM** - jeśli choć jeden z wymiarów przekracza wysokość 20 mm lub długość 325 mm lub szerokość 230 mm,

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

**Klient 3.**

Pani Agata Majewska chce nadać do swojej siostry Iwony Marek przekaz pocztowy na kwotę 1 000 zł. Dodatkowo w miejscu na korespondencję, klientka chce umieścić napis „Dziękuję za pożyczkę. Agata”.

Nadawca	Odbiorca
Agata Majewska	Iwona Marek
ul. Garncarska 7	ul. Toruńska 17
58-300 Wałbrzych	30-698 Kraków

## CENNIK

### Oplat za przekazy pocztowe i usługi finansowe płatnicze w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym i zagranicznym

Poz.	Nazwa				Oplata (w złotych)
1	Przekaz pocztowy w obrocie pośrednictwem Internetu	krajowym	nadany	za	1% od kwoty przekazu + 5,00 zł
2	Przekaz pocztowy w obrocie placówce pocztowej	krajowym	nadany	w	1% od kwoty przekazu + 5,30 zł

W miejscach, w których wymagany jest podpis pracownika urzędu pocztowego, **wpisz swój numer PESEL.**

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.**

#### Ocenie podlegać będą 4 rezultaty:

- nalepka adresowa na paczkę pocztową,
- nalepka adresowa na przesyłkę listową z zadeklarowaną wartością,
- potwierdzenie odbioru -strona I,
- przekaz pocztowy.



Nalepka adresowa na przesyłkę listową z zadeklarowaną wartością

<b>PRZESYŁKA LISTOWA Z ZADEKLAROWANĄ WARTOŚCIĄ</b>			
Nadawca: _____		(00)15900773 2 09804123 5	
<input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	_____ miejscowość	Adresat: _____	
Zadeklarowana wartość: zł _____ gr _____		_____ miejscowość	
Słownie zł _____		_____ miejscowość	
Priorytetowa <input type="checkbox"/>	Zabezpieczenie <input type="checkbox"/>	Masa: kg _____ g _____	
Potwierdzenie odbioru <input type="checkbox"/>	GABARYT A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/>		
<b>Poczta Polska</b>		Opłata: zł _____ gr _____	

Prz. 1.4. nr 42

Poczta nadawca - wypełnia pracownik poczty      Poczta biuro - wypełnia nadawca (zupewnieniem, mochno dookazywać)

Potwierdzenie odbioru – strona 1

<b>POTWIERDZENIE ODBIORU</b>		 Datownik placówki nadawczej
<i>Wypełnia Nadawca</i>		
<u>Adresat przesyłki/kwoty przekazu</u>		Numer nadawczy
.....		.....
.....		
.....		ZWRÓCIĆ DO NADAWCY:
<b>kod pocztowy</b>	<b>miejscowość</b>	.....
<input type="checkbox"/> przesyłka polecona	.....	.....
<input type="checkbox"/> przesyłka listowa z zadeklarowaną wartością	.....	.....
<input type="checkbox"/> paczka pocztowa	.....	.....
<input type="checkbox"/> kwota przekazu	.....	.....
<input type="checkbox"/> przesyłka .....	<input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	.....
	<b>kod pocztowy</b>	<b>miejscowość</b>

Wyprodukowano w 20..... roku. Termin trwałości kleju 2 lata.



## Przekaz pocztowy

<p><b>Świadczenia dodatkowe</b></p> <p>Nadawca (imię i nazwisko - nazwa) .....</p> <p>..... zł ..... gr.</p> <p>ulica, nr domu, nr mieszkania, miejscowość .....</p> <p>..... poczta .....</p> <p>ozn. kodowe .....</p> <p><b>PRZEKAZ POCZTOWY</b></p> <p>na zł ..... gr</p> <p>słownie .....</p> <p>..... groszy jak wyżej .....</p> <p>Adresat (imię i nazwisko lub nazwa instytucji) .....</p> <p>ulica, nr domu, nr mieszkania, miejscowość .....</p> <p>..... poczta .....</p> <p>ozn. kodowe .....</p> <p>Nr nadania .....</p> <p>Stempel okrąg. <input type="text"/> Dzień nadania <input type="text"/></p> <p>..... podpis przyjm. ....</p> <p>..... podpis kontr. ....</p>	<p><b>Odcinek dla adresata</b></p> <p>Nadawca (imię i nazwisko - nazwa) .....</p> <p>ul., nr domu, nr mieszkania .....</p> <p>ozn. kod. .... poczta .....</p> <p>zł ..... gr</p> <p><b>ADRESAT:</b></p> <p>imię i nazwisko (nazwa) .....</p> <p>ozn. kod ..... poczta .....</p> <p style="text-align: right;">Dzień nadania <input type="text"/></p>	<p><b>Starannie przechowywać</b></p> <p>Dowód nadania przekazu pocztowego (pokwitowanie)</p> <p>Nadawca (imię i nazwisko - nazwa) .....</p> <p>ul., nr domu, nr mieszkania .....</p> <p>ozn. kod. .... poczta .....</p> <p>zł ..... gr</p> <p>Adresat (imię i nazwisko - nazwa) .....</p> <p>ulica, nr domu, nr mieszkania .....</p> <p>ozn. kod ..... poczta .....</p> <p style="text-align: right;">Dzień nadania <input type="text"/></p>
---	--	--

Uwaga: Części zakreślone tuższą linią wypełnia nadawca atramentem, długopisem, drukiem, maszyną do pisania lub za pomocą tuszowego odcisku stempla.

<p>Nr karty (listy) doręczeń .....</p> <p>Notatka doręczyciela .....</p> <p>Znana dowodu tożsamości .....</p> <p>rodzaj dowodu .....</p> <p>wydany przez .....</p> <p>miejsce i data wydania .....</p>	<p>Awizowano dn. .... 20..... r.</p> <p>.....</p> <p>Podpis <input type="text"/></p> <p>Kwotę wymienioną na odwrocie otrzymałem Przelano na rachunek ..... dnia ..... 20..... r.</p> <p>.....</p> <p>Podpis odbiorcy albo nr r-ku bankowego .....</p> <p style="text-align: center;">Dzień wypłaty <input type="text"/></p> <p style="text-align: right;">Nr księgi wypł. przekazów Podpis wypł.</p>	<p>Miejsce na korespondencję</p>
--	--	----------------------------------

Uwaga! Reklamację dotyczącą przekazu można składać w placówce pocztowej w terminie 1 roku od dnia następnego po dniu zawarcia umowy. Nadawca przekazu pocztowego uiszcza dodatkową opłatę za: zwrot do nadawcy przekazu pocztowego po wyczerpaniu, zgodnie z przepisami, możliwości jego doręczenia lub wydania odbiorcy. Niepodjęta przez nadawcę kwota zwróconego przekazu pocztowego pozostaje w depozycie Poczty Polskiej. Przy wpłatach dla posiadaczy rachunków bankowych należy stosować „BLANKIET WPLĄT NA RACHUNKI BANKOWE”.

**Kryteria oceniania wykonania zadania praktycznego będą uwzględniać**

- kompletność i jakość wpisów na właściwych dokumentach;
- przestrzeganie przepisów prawa i procedur;
- poprawność posługiwania się cennikami opłat, regulaminami i instrukcjami;

**Umiejętności sprawdzane zadaniem praktycznym****1. Świadczenie usług pocztowych i kurierskich**

- 1) stosuje przepisy prawa dotyczące operatorów pocztowych i przedsiębiorstw kurierskich;
- 2) posługuje się cennikami opłat za usługi pocztowe oraz regulaminami świadczenia usług pocztowych i kurierskich;
- 3) dobiera zakres świadczonych usług pocztowych i kurierskich do potrzeb klienta;
- 4) sporządza i analizuje dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe i kurierskie;
- 5) przyjmuje, doręcza przesyłki, druki bezadresowe, telegramy zgodnie z procedurami;
- 7) obsługuje urządzenia techniczne na stanowisku obsługi klienta.

**2. Realizowanie usług finansowych**

- 1) stosuje przepisy prawa dotyczące usług finansowych;
- 2) stosuje różne formy rozliczeń pieniężnych;
- 4) przyjmuje wpłaty i dokonuje wypłat przekazów pieniężnych z różnych tytułów;

**Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego mogą dotyczyć**

- wniesienia skargi z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki pocztowej;
- przyjmowania wniosków o pożyczkę i przeprowadzania procedury przyznania pożyczki;
- zakładania i prowadzenia rachunków bankowych;
- zakładania lokat terminowych;
- wystawiania faktur i pokwitowań za przyjęte usługi;
- rozpoznawania fałszywych środków płatniczych oraz przestrzegania procedur postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości;
- rozpoznawania fałszywych dokumentów tożsamości oraz przestrzegania procedur postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości;
- składania i rozliczania zamówień;
- sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i na życie;
- przeprowadzania inwentaryzacji różnymi metodami.