

**Российская Федерация  
Министерство образования Московской области  
Государственное бюджетное образовательное учреждение  
Начального профессионального образования  
Профессиональное училище №118 МО**

**Методическая разработка урока по учебной практике  
По теме: «Порядок расчета с покупателями на ККМ.  
Признаки платежеспособности денежных купюр».**

Разработана мастером производственного обучения Борисовой О.В.  
ГБОУ НПО ПУ №118 г.Орехово-Зуево

2011-2012г.

## План урока.

**Тема №XI «Обучение работе на ККМ».**

**Занятие №31 «Порядок расчета с покупателями на ККМ. Признаки платежеспособности денежных купюр».**

### Цели урока:

**Обучающие** – совершенствование умений и навыков выполнения операций по расчету с потребителями, определение признаков платежеспособности денежных купюр.

**Развивающие** – развить самостоятельность, внимательность, точность в выполнении операций и интереса к профессии.

**Воспитательные** – воспитывать доброжелательность, такт при обслуживании покупателей.

**Тип урока:** урок совершенствования умений и навыков.

**Межпредметные связи:** товароведение продовольственных товаров, этика и психология в торговле, организация торговли, торговое оборудование, торговые вычисления, Закон о защите прав потребителей.

**Материально – техническое обеспечение:** ККМ – Астра 100Ф, компьютер, контрольные и чековые ленты, торговый инвентарь, калькуляторы, образцы товаров, образцы денег.

**Дидактическое оснащение:** схема клавишного поля ККМ - Астра 100Ф, плакат : «Алгоритм порядка расчета с покупателями» (ответы), тестовые задания, алгоритм при расчете с покупателями, инструкционные карты №1, №2, Инструкция по технике безопасности и охране труда для контролера – кассира, индивидуальные задания для деловой игры, карточки по счету (устному), образцы денег, проспекты Банка России по признакам платежеспособности денежных купюр.

## Технологическая карта урока.

Этапы урока	Время	Методы обучения	Средства обучения	Формы организации деятельности уч-ся
<b>1.Организационная часть.</b> -проверка присутствия учащихся, -осмотр внешнего вида учащихся, -психологическая подготовка к уроку.	9.00-9.05		Рапорт бригадира, журнал	
<b>2.Вводный инструктаж.</b> 2.1.Мотивация предстоящей работы.	9.05-9.50	беседа		Фронтальный опрос
2.2.Сообщение темы и целей урока.				
2.3.Актуализация опорных знаний.				
2.3.1.Ответить на следующие вопросы: -Какие существуют методы продажи товаров покупателям? <b>Ответ:</b> традиционный (через прилавков), самообслуживание, продажа по образцам и т.д. Как подготовить рабочее место контролера – кассира, если он работает в кассе, которая находится в отделе? <b>Ответ:</b> Проверить исправность кассовой машины, кассир получает разменную монету различного достоинства, знакомится с ассортиментом товара, ценами на них, разложить инвентарь на рабочем месте.		беседа		Фронтальный и индивидуальный опрос
2.3.2.Подготовить рабочее место контролера – кассира.				Индивидуальная работа
2.3.3.Повторить инструкцию по охране труда и техники – безопасности для контролера - кассира			Инструкция по БУТ, тестовое (Задание №1	Индивидуальная работа
2.3.4.Повторить алгоритм обслуживания покупателей в отделе.		Беседа	Инструкционная карта №1	Фронтальный опрос
2.3.5.Формирование новых знаний.				
а)Поставить задачу перед				

учащимися: «Вы должны в конце урока составить алгоритм порядка расчета с покупателями».				
б) Устный счет (разминка).			Карточки - задания	Фронтальный опрос
в) Объяснение мастера темы «Порядок расчета с покупателями».		Рассказ	Видеоролик №1, инструкционная карта №2	
г) Объяснение мастера по теме «Признаки платежеспособности денежных купюр», из истории денег.		Рассказ	Образцы денег, проспекты Банка России по признакам платежеспособности денежных купюр, конспект	Индивидуальная работа
д) Выполнить тестовое задание в рабочей тетради.			Тестовое задание	Индивидуальная работа с рабочей тетрадью
е) Записать в рабочую тетрадь признаки платежеспособности денежных купюр.			Задание в рабочей тетради, конспект, проспекты Банка России	Индивидуальная работа с рабочей тетрадью
2.3.6. Формирование новых умений по расчету с покупателями.				
а) Деловая игра «Порядок расчета с покупателями (фрагмент)».		Объяснение, беседа, показ практических приемов	Индивидуальные задания, инструкция проведения игры, ККМ Астра 100Ф, контрольная и чековая ленты, оценочные листы (Задание №2)	Индивидуальная работа
б) Проанализировать результаты своей работы.		беседа	Оценочные листы	Фронтальный опрос
2.3.7. Закрепление нового материала.			Показ видеоролика №2 (Задание №3)	Индивидуальная работа
а) Создать алгоритм расчета с покупателями. Вопрос учащимся: Какие операции не выполнил продавец – кассир? (Поставить правильную последовательность).			Задание №4, плакат с ответами на доске, инструкционная карта №2	Индивидуальная работа
б) Составить алгоритм расчета с покупателями и записать в рабочую тетрадь.				Индивидуальная работа с рабочей тетрадью.
<b>3. Текущий инструктаж.</b>	9.50-11.50			
3.1. Обходы мастером рабочих мест с целью:		Наблюдение, инструктаж	ККМ Астра 100Ф, контрольная и	Индивидуальная работа,

-определение готовности самостоятельно приступить к выполнению работы; -контроль за правильностью организации рабочего места, за выполнением учащимися требований охраны труда; -контроль за правильностью выполнения задания; -индивидуальное инструктирование учащихся по необходимости.			чековая ленты, образцы денег, инвентарь, инструкционные карты №1, №2, карточки – задания	бригадная
<b>4.Заключительный инструктаж.</b>	11.50-12.00			
4.1.Итоги работы группы и степень достижения цели.		беседа	Лучшие работы, ответы	фронтальная
4.2.Типичные ошибки и недостатки, их причины и пути предупреждения.		беседа		
4.3Анализ работ отдельных учащихся.		анализ		
4.4.Сообщение текущей успеваемости.		беседа		индивидуальная
4.5.Рефлексия.		самоанализ		индивидуальная

### **Инструкция по проведению урока с элементами «Деловой игры».**

Для закрепления материала по теме: Порядок расчета с покупателями. Признаки платежеспособности денежных купюр, использую элементы урока «Деловая игра». Урок проводится с целью активизации учебной работы, привитие учащимся интереса к избранной профессии и совершенствования практических навыков; это имитация производственной деятельности. При этом вырабатываются гибкие умения, позволяющие учащимся освоить новые виды деятельности: тренируются сообразительность и быстрая реакция при решении различных задач, связанных с практической деятельностью.

Во время игры мастер должен добиваться от учащихся четких и правильных действий. Проведение занятий зависит от степени подготовки учащихся к уроку и от умений мастера правильно и четко организовать процесс учебной игры.

С этой целью целесообразно распределить роли следующим образом:

Должность продавца – кассира -1

Должность эксперта – 1

Должность покупателя – 3

Каждому из названных учащихся мастер дает задание и определяет его функции в игре.

Игра начинается со следующего: покупатели с «открытием магазина» подходят к отделу и отбирают необходимые товары и рассчитываются в узле расчета, который находится в отделе.

Продавец – кассир во время отбора дает покупателям консультацию о товаре и рассчитывает покупателей по всем правилам.

Эксперты с начала работы продавца – кассира должны внимательно следить за действием работников и фиксировать ошибки в оценочном листе, а в конце подвести итоги.

#### **Индивидуальные задания.**

1. Покупателю приобрести 3 покупки, 4, 5.

2. Покупатель должен создать конфликтную ситуацию (выдается заранее учащимся).

3. Эксперты следят за действием продавца – кассира, фиксируют ошибки в оценочном листе.

4. Отработав полностью цикл элементов «Деловой игры» произвести перемещение по рабочим местам, согласно графика перемещения (график прилагается).

Учащиеся должны поэтапно отработать все функции.

По окончании учебной игры мастер производственного обучения подводит итоги игры и урока производственного обучения.

Не участвующие в игре учащиеся выступают в роли экспертов и по оценочным листам оценивают работу продавца – кассира. Мастер дает указания учащимся, что на текущем инструктаже все отработают навыки по теме: «Порядок расчета с покупателями. Признаки платежеспособности денежных купюр».

#### **График перемещения учащихся по рабочим местам.**

Продавец – кассир	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Эксперт	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1
покупатель	3/4	4/5	5/6	6/7	7/8	8/9	9/10	10/1	1/2	2/3

1 – 10 – присвоенные номера учащимся.

## Индивидуальные задания к деловой игре.

### Задание №1

#### **Приобрести:**

1. Сок «Любимый сад» 1 л по цене 30-00.
2. Сахар – песок «Рамстор» 1 кг по цене 25-00.
3. Био баланс 2.5% 1 л 1 шт. по цене 26-00.

Деньги покупателя 500-00.

**Подсчитать стоимость покупок и сумму сдачи.**

**Решить конфликтную ситуацию: Покупатель требует возврата денег за приобретенный товар с истекшим сроком годности. Продавец - кассир не намерен их отдавать.**

### Задание №2

#### **Приобрести:**

1. Сыр «Виола» 1/140 гр. 1 шт. по цене 18-50.
2. Растишку питьевую 1/90 гр. 1,6% по цене 12-50.
3. Кофе «Нескафе» 1/100 г. 1 шт. по цене 70-00.
4. Сок «Добрый» 2л 1 шт. по цене 60-00.

Деньги покупателя 1000-00.

**Подсчитать стоимость покупок и сумму сдачи.**

**Решить конфликтную ситуацию: Покупатель рассчитался за приобретенный товар ветхими деньгами. Продавец – кассир отказался принять деньги. Прав ли он?**

### Задание №3

#### **Приобрести:**

1. Ряженку 3,2% 1 л 1 шт. по цене 35-00.
2. Сок «Любимый сад» 1 л 1 шт. по цене 30-00.
3. Несквик 1/250г. 1 шт. по цене 55-00.
4. Молоко «Большая кружка» 1,5 л 3,5 % по цене 70-00.
5. Кофе «Нескафе» 1/100г. 1шт. по цене 70-00.

Деньги покупателя 1000-00.

**Подсчитать стоимость покупок и сумму сдачи.**

**Решить конфликтную ситуацию: Покупатель ошибся в подсчетах за приобретенный товар и предъявил претензии продавцу – кассиру, что его неправильно рассчитали. Действия продавца – кассира?**

## Ответы к индивидуальным заданиям к деловой игре.

### *Задание №1*

**Итого:** 81-00.

**Сдача:** 419-00.

**Решение конфликтной ситуации:**

Продавец – кассир обязан вернуть деньги за товар с истекшим сроком годности, извиниться перед покупателем.

### *Задание №2*

**Итого:** 198-50.

**Сдача:** 801-50.

**Решение конфликтной ситуации:**

Продавец – кассир обязан принять данные купюры, так как ветхие банкноты считаются незначительными повреждениями, которыми можно расплачиваться везде.

### *Задание №3.*

**Итого:** 240-00.

**Сдача:** 760-00.

**Решение конфликтной ситуации:**

Продавец – кассир в присутствии покупателя обязан еще раз пересчитать стоимость покупок, если у покупателя имеются сомнения в подсчетах, за приобретенный товар.



## Конспект урока.

Здравствуйте, ребята! Тема сегодняшнего занятия «Правила расчета с покупателями. Признаки платежеспособности денежных купюр».

Прежде чем приступить к объяснению нового материала, мне хотелось задать вам несколько вопросов:

1. Скажите ребята, какие существуют методы продажи товаров покупателям?

**Ответ:** Традиционный (через прилавок) метод, самообслуживание, продажа товаров по образцам и т.д.

В торговых залах самообслуживания товары выкладываются в порядке, удобном для отбора их покупателями. Расчет за товары, приобретаемые в зале магазина самообслуживания, в том числе и за отобранные через прилавок при традиционном методе продажи, производятся только через контрольные узлы расчета, т.е. ККМ. В нашем (условно) магазине ККМ АСТРА 100 Ф.

Мы сегодня будем учиться обслуживать покупателей в узле расчета при традиционном методе продажи товаров (через прилавок), где продавец выполняет функцию и контролера – кассира. А в дальнейшем на уроках торгового оборудования, где у нас имеются специальные кассовые аппараты на которых обслуживаются покупатели при методе самообслуживания, вы будете отрабатывать правила расчета с покупателями.

2. Скажите ребята, как подготовить рабочее место контролера – кассира, если он работает при традиционном методе продажи (через прилавок) и ККМ находится в отделе?

(Вызывается учащийся, который демонстрирует порядок подготовки рабочего места контролера – кассира, он должен разложить инвентарь на рабочем месте и убедиться в исправности ККМ).

**Ответ:** Проверить исправность ККМ, получить разменную монету различного достоинства, знакомится с ассортиментом товаров, ценами, раскладывает инвентарь на рабочем месте (губочница, Монетница, МК, контрольная лента и т.д.).

Молодцы, мы повторили с вами, какие существуют методы продажи товаров и правила подготовки рабочего места контролера – кассира, так как эти знания нам понадобятся на сегодняшнем занятии.

Сейчас мы с вами выполним тестовое задание №1 (файл №1) на повторение инструкции по охране труда и техники безопасности для контролера – кассира.

В этом задании 3 вопроса, у каждого вопроса по 3 ответа, ваша задача выбрать правильный ответ. Ключ к ответам на доске, время даю вам 3 минуты, после чего вы проверите свои ответы и поставите себе сами оценку.

И так, переходим к новому заданию, хотя частично мы уже его касались, когда проходили этапы обслуживания покупателей. На столе у вас лежит **инструкционная карта №1 (файл №2)** «Этапы обслуживания покупателей».

(Один из учащихся зачитывает этапы обслуживания).

Мы видим, порядок расчета с покупателями входит в обслуживание покупателей.

А сейчас ребята для того, чтобы ваши мысли включились в работу, мы с вами посчитаем (устный счет). Я вам показываю карточки, где указаны товары с ценами, и денежная купюра, которую дает, как бы, покупатель, ваша задача подсчитать общую сумму товара и сумму сдачи.

Молодцы, хорошо справились с заданиями.

Ребята, сейчас мы посмотрим с вами видео - ролик, где показана правильная работа продавца – кассира при расчете с покупателями в отделе при традиционном методе продажи товаров, через прилавок (**Видео – ролик №1**).

Ребята, вы посмотрели видео – ролик, и сейчас мы разберем алгоритм: «Порядок расчета с покупателями». У вас на столе лежит **инструкционная карта №2 (файл №3)**, с указанием выполнения заданий по теме: «Порядок расчета с покупателями».

(разбираем с учащимися поэтапно алгоритм действий)

1-ый этап, конечно, нужно поприветствовать покупателей, тем самым показать свою культуру обслуживания и доброжелательность к покупателям, такими словами, как: «Здравствуйте, Чтобы вы хотели приобрести у нас в магазине и т.д.»

После отбора покупателем товара, нужно громко и внятно назвать стоимость покупки. После этого получить деньги от покупателя, проверив их подлинность, на этом мы особенно остановимся, так как контролер – кассир должен определять и знать признаки платежеспособности денежных купюр. 4-ый этап – назвать вслух сумму денег, полученную от покупателя, т.е. устно подтвердить получение суммы от покупателя. А вдруг покупатель дал больше денег, и здесь уже не будет сомнения, кассир подтвердил переданную сумму от покупателя.

Дальше контролер – кассир обязан положить деньги, полученные от покупателя, на видное место на ККМ, для того чтобы деньги лежали на виду у покупателя.

После этого кассир должен набрать на клавиатуре сумму денег, принятую от покупателя, на дисплее высвечивается данная сумма и получить чек со сдачей, тем самым произвести операции? Какие?

Ответ: Цена – отдел- цена – отдел – сумма – нал – итог (чек со сдачей).

Мы уже получали с вами такие чеки. Еще раз повторим.

После этого нужно оторвать кассовый чек, набрать сумму сдачи из денежного ящика, начиная с мелких купюр.

Следующий шаг, нужно погасить кассовый чек, путем надрыва.

Затем, выдать кассовый чек и сдачу покупателя одновременно, еще раз пересчитывая на виду у покупателя. И только после этого положить деньги, переданные от покупателя в денежный ящик, тем самым, завершив окончательный расчет с покупателем.

Продавцы, контролеры – кассиры, получающие деньги от покупателя за проданный товар, должны знать и соблюдать правила определения признаков платежеспособности денежных купюр, бережно обращаться с денежными знаками. И по правилам принимать от покупателя ветхие денежные знаки для сдачи их в учреждения Госбанка.

У вас на столе находятся проспекты из банка (**файл №4**), где обозначены признаки платежеспособности денежных купюр образца 1997 года, достоинством 1000 рублей, денежные купюры 2004 года достоинством 1000 рублей. Настоящие купюры.

Сейчас мы с вами разберем эти признаки.

А сначала немного я вам расскажу из истории денег (см. на листе «Природа денег и их назначение»).

Слушайте внимательно, так как вы будете выполнять тестовое задание в рабочей тетради и ответы вам встретятся в моем рассказе.

В действии настоящие банкноты и монеты Банка России были введены с 1 июля 1997 года. Обмен поврежденных банкнот производится в банках России.

Вряд ли, вы знаете, что лицевая сторона монеты называется – реверс, а обратная – аверс.

Если кассир выдает сдачу покупателю поврежденными денежными знаками (**файл №5**), то покупатель вправе потребовать от кассира замены поврежденных денежных знаков. Кассир обязан принимать от покупателя купюры с незначительными повреждениями (**файл №5**), купюра загрязненная, изношенная, надорванная, утратившая углы, утратившая 45 процентов первоначальной площади. Банки и кредитные организации вправе принимать от клиентов купюры (монеты) изменившие первоначальную форму и цвет.

У вас на партах лежат проспекты, в которых указаны отличительные признаки фальшивых купюр, с какими повреждениями значительными и незначительными кассир обязан принять денежные знаки (**файл №5**). Давайте вслух прочитаем их по очереди (учащиеся зачитывают признаки платежеспособности денежных купюр).

Конечно, если отсутствуют водяные знаки или некачественное изображение их на денежном знаке, то банкнота считается фальшивой.

Пользуясь проспектами из Банка и пояснениями, которые находятся на листах (**файл №4 и №5**) «Признаки подлинности банкнот банка России», «Банк России разъясняет» запишите в свою рабочую тетрадь признаки платежеспособности денежных купюр.

Мы с вами разобрали поэтапно порядок расчета с покупателями, познакомились с признаками платежеспособности денежных купюр, а сейчас мы с вами познакомимся с элементом деловой игры (фрагмент), где каждый из вас поработает в должности продавца и контролера – кассира, в должности эксперта, в должности покупателя. На текущем инструктаже каждый из вас должен отработать в каждой должности. А сейчас мы попробуем оценить работу продавца – кассира, эксперты с начала его работы должны внимательно следить за его действиями и фиксировать ошибки в оценочных листах (**файл №1**), а в конце подвести итог работы продавца – кассира.

В должности продавца – кассира будет работать один из вас (учащейся выходит и становится за прилавок), в должности покупателя будет работать ... (мастер назначает учащегося на роль покупателя и дает ему **задание №1**), а экспертами будем мы с вами, а я буду главным экспертом, буду контролировать работу всех должностей и продавца – кассира, и покупателя и вашу работу.

У вас на столе находится оценочный лист (**задание №2**), (**файл №1**), где описана работа продавца – кассира, так как у нас в магазине обслуживают методом традиционным через прилавок. За каждый шаг нужно поставить по 1 баллу, если продавец – кассир не выполнил данное действие, то балл не ставится, в конце подводится итог.

Задание покупателю: приобрести 3 покупки, создать конфликтную ситуацию (мастер заранее выдает задание и конфликтную ситуацию), покупатель ее зачитывает, а продавец – кассир должен ее решить, эксперты должны следить за работой продавца – кассира и оценки ставить в оценочный лист.

Еще раз повторяю, что на текущем инструктаже каждый из вас поработает во всех трех должностях. И получите за это оценки. Будьте внимательны, все ошибки в конце работы мы с вами разберем.

Молодцы! Хорошо поработали. А теперь мы с вами закрепим материал, который изучили.

Сейчас мы посмотрим **видеоролик №2** по теме: «Порядок расчета с покупателями», но здесь уже обслуживает продавец – кассир покупателя с ошибками. Ваша задача найти их, для этого у вас находится **Задание №3 (файл №1)**. После просмотра я даю вам время 2 минуты, за которое вы должны найти ошибки, что не выполнил продавец – кассир. Помощью для вас будет **Инструкционная карта №2** по теме: «Порядок расчета с покупателями».

И так, давайте разберем все ошибки, допущенные продавцом – кассиром. Какие операции он не выполнил?

**(см. ответы к заданию №3).**

И последнее **задание №4 (файл №1)**, которое мы с вами выполним для закрепления нашей темы : Вы должны расставить правильную последовательность операций в алгоритме при расчете с покупателями в узле расчета. Время для выполнения **задания №4** – 3 минуты. После того, как вы выполните задание, мы его с вами проверим, на доске прикреплен плакат с ответами. Каждый оценит себя сам. За все правильные ответы – оценка «5», если вы допустили 1-2 ошибки – оценка «4», за 3-4 ошибки – оценка «3».

После того, как мы с вами определим правильную последовательность, вы запишите ее в свою рабочую тетрадь.

Молодцы, ребята! На этом наш вводный инструктаж подошел к концу. Оценки получили в процессе работы следующие учащиеся... На текущем инструктаже мы будем отрабатывать данное задание на рабочих местах, согласно графика передвижения (график прилагается).

## **Природа денег и их назначение.**

С тех пор как люди стали трудиться, и возникло разделение труда, появилась необходимость в обмене продуктами труда и другими ценностями. Такой обмен затем превратился в торговлю. Первоначально имел место натуральный обмен вещами между людьми, производимый по принципу «ты мне – я тебе». Горшки менялись на каменные топоры, рыба на шкуру, овца на козу. Никто в те времена и не мыслил, что все это можно обменять на какие – то кружочки из металла (монеты) и тем более на бумажки, именуемые денежными знаками. Там, где цивилизация пустила корни раньше, универсальным обменным средством становились слитки, бруски из металла, монеты. Еще в ранние века наиболее популярными металлами для изготовления первобытных денег стали медь, серебро, золото. Прямой, непосредственный обмен с появлением денег потерял популярность, о чем свидетельствует появившиеся в русском выражении «менять кукушку на ястреба», или «шило на мыло».

Считается, что самые первые монеты появились в Китае и в древнем Лидийском царстве в VII веке до нашей эры. Около 500 лет до нашей эры персидский царь Дарий совершил экономическую революцию в своём государстве, введя в обращение монеты и заменив ими бартер.

Бумажные деньги появились в Китае в VIII веке нашей эры (бумага впервые была произведена там в 100 г. н.э.). Наиболее ранний тип бумажных денег в Китае представлял собой особые расписки, выпускаемые либо под ценности, сдаваемые на хранение в специальные лавки, либо в качестве свидетельств об уплаченных налогах, хранящихся на счетах в центрах провинций, а не в столице. Бумажные деньги производили большое впечатление на путешественников, посещавших Китай в VII – VIII веках. Марко Поло писал, что выпуск бумажных денег - это новый способ достижения той цели, к которой так давно стремились алхимики. В XIII веке правительство Чингиз-Хана свободно обменивало бумажные денежные знаки на золото, поэтому подделка бумажных денег приносила большие доходы и считалась страшным преступлением. К 1500 году китайское правительство было вынуждено прекратить выпуск бумажных денег из-за трудностей, связанных с избыточным выпуском и инфляцией, но уже существовавшие тогда в Китае частные банки продолжали эмиссию бумажных денег.

Примерно 1000 - 500 лет до н. э. В Китае появляются прототипы денег: слитки металла в форме лопат, мотыг и ножей, которые ранее использовались в качестве средства обмена. Примерно 1 200 г до н. э. Появляется китайский иероглиф “деньги”, которым обозначали ракушки каури, выполнявшие роль универсального платежного средства. В некоторых регионах Азии каури сохраняли эту функцию до середины XX века.

Известно, что в разное время и в различных регионах мира деньгами служили слитки металлов, раковины, перья, бобы какао, скот и т.д.

910 г. В Китае начат массовый выпуск денег из бумаги .

**Тестовое Задание №1**  
**Выбери правильный ответ.**

<b>Вопросы</b>	<b>Варианты ответов</b>
1.Какие требования безопасности перед началом работы должен соблюдать контролёр-кассир?	а) Не закалывать фирменную одежду булавками, иголками, не держать в карманах острые и колющие предметы; б) до включения ККМ в электрическую сеть не проверять исправность блокирующих устройств, исправность кабеля (шнура) электропитания, вилки, розетки; в) Обо всех обнаруженных неисправностях ККМ, электропроводки и др. неполадок сообщить руководителю и приступить к работе только после их устранения.
2.Какие требования нужно соблюдать во время работы на ККМ?	а) Включить машину в электрическую сеть через любую розетку; б) Соблюдать т/б, изложенную в эксплуатационной документации завода-изготовителя; в) Заправку (замену) чековой и контрольной лент производить только после отключения машины от электрической сети.
3.Какие требования безопасности по окончании работы должен соблюдать контролёр-кассир?	а) Отключить ККМ от электрической сети; б) Производить уборку мусора на рабочем месте руками; в) Произвести межремонтное обслуживание ККМ и подготовить её к следующему рабочему дню.

**Критерии оценок:**  
**Правильно 3 ответа - оценка «5»**  
**Правильно 2 ответа - оценка «4»**

# **ОТВЕТЫ К Заданию №1**

**Вопрос 1 – а, в.**

**Вопрос 2 - б, в.**

**Вопрос 3 – а, в.**

**Задание №2**  
**Оценочный лист для эксперта**

Порядок оформления покупок	Количество баллов	Отметка эксперта
1.Приветствие покупателя.		
2.Назвать покупателю стоимость покупок.		
3.Получить деньги от покупателя, проверив их подлинность.		
4.Назвать вслух сумму денег, полученную от покупателя.		
5.Положить деньги, полученные от покупателя, на видное место на контрольно – расчетном узле.		
6.Набрать на клавиатуре сумму денег, принятую от покупателя (получить чек со сдачей).		
7.Оторвать кассовый чек.		
8.набрать сумму сдачи из денежного ящика, начиная с мелких купюр.		
9.Погасить кассовый чек.		
10.Выдать кассовый чек и сдачу покупателю одновременно.		
11.Положить деньги в денежный ящик.		
12.Решить конфликтную ситуацию.		
Итого:		

**Задание №3**

**Алгоритм расчета с покупателями в узле расчета.**

**Цель:** Найти ошибки продавца-кассира при расчете с покупателями.  
(Просмотр видеоролика №2)

1.Получить деньги от покупателя, проверив их подлинность.	
2.Приветствие покупателя.	
3.Набрать на клавиатуре сумму денег, принятую от покупателя (чек со сдачей).	
4.Положить деньги в денежный ящик.	
5.Погасить кассовый чек.	
6.Выдать кассовый чек и сдачу покупателя (одновременно).	
7.Назвать покупателю стоимость покупок.	
8.Назвать вслух сумму денег, полученную от покупателя.	
9.Оторвать кассовый чек.	
10.Положить деньги, полученные от покупателя, на видное место на контрольно – расчетном узле.	
11.Набрать сумму сдачи из денежного ящика, начиная с мелких купюр.	



## Инструкционная карта

**Тема урока: Порядок расчета с покупателями.**

**Цель урока: Научить учащихся производить расчеты с покупателями.**

Последовательность выполнения операций	Указания к выполнению операций	Самоконтроль правильности выполнения операций по БУТ (безопасным условиям труда)	Оборудование и инструментарий
1.Приветствие покупателя.	1.Поприветствовать покупателя словами «Здравствуйте, Чтобы вы хотели приобрести» и т.д.	ККМ должна быть заземлена. Вилка, розетка, шнур должны быть в исправности. <b>Помните,</b> что денежный ящик	Чековая и контрольная лента, набор инвентаря, ККМ Астра 100 Ф, образцы денег, ассортимент товаров, монетница, губочница, микрокалькулятор.
2.Назвать покупателю стоимость покупки.	2.Громко и внятно назвать стоимость покупки.	открывается автоматически. Строго	
3.Получить деньги от покупателя, проверив их подлинность.	3.Конкретная сумма денег, полученная от покупателя.	соблюдайте последовательность	
4.Назвать вслух сумму денег, полученную от покупателя.	4.Устное подтверждение полученной суммы.	функций, т.к. при нарушении аппарат	
5.Положить деньги от покупателя, на видное место на контрольно – расчетном узле.	5.Деньги должны лежать на виду у покупателя.	автоматически блокируется. При выходе аппарата	
6.Набрать на клавиатуре сумму денег, принятую от покупателя (получить чек со сдачей).	6.Сумма высвечивается на дисплее ККМ. Получить итоговый чек с указанной суммой сдачи.	мз строя необходимо отключить от сети электропитания и вызвать механика. <b>Не допускается,</b>	
7.Оторвать кассовый чек.	-	вмешательство в работу кассового	
8.набрать сумму сдачи из денежного ящика, начиная с мелких купюр.	8.Подготовить сдачу.	аппарата до окончания цикла работы. Громко называется	
9.Погасить кассовый чек (путем надрыва).	9.Погашенный кассовый чек.	цена, сумма, сдача, чек гасится. Чек и сумма	
10.Выдать кассовый чек и сдачу покупателю (одновременно).	10.Окончательный расчет с покупателем.	сдачи выдается одновременно.	
11.Положить деньги в денежный ящик.	-		

### Сводная ведомость оценок

По теме: «Порядок расчета с покупателями. Признаки платежеспособности денежных купюр».

<b>Ф.И.</b>	<b>Задание №1</b>	<b>Задание №2</b>	<b>Задание №3</b>	<b>Задание №4</b>	<b>Деловая игра</b>
1.Анфимова Анастасия					
2.Ахтамова Наталья					
3.Маркина Елена					
4.Кондратюк Анастасия					
5.Харламцева Анастасия					
6.Егорова Оксана					
7.Черникова Александра					
8.Муранова Валентина					
9.Хайруллина Марина					
10.Гурьянова Марина					

## Инструкционная карта по теме: «Порядок обслуживания покупателя в отделе».

**Цель: Научить учащихся выполнять основные операции при обслуживании покупателей.**

<b>Последовательность выполнения операций</b>	<b>Указания к выполнению операций</b>	<b>Самоконтроль правильности выполнения операций</b>
Встреча покупателей	Начать диалог с покупателем с приветствия «Добрый день, Здравствуйте». Стоять лицом к покупателю, не облокачиваясь на прилавок, с приветливым выражением лица.	Следить за осанкой и выражением лица.
Выявление покупательского спроса	Задать вопросы покупателю: Что бы Вы хотели приобрести в нашем магазине? Вам подсказать?	Обращаться вежливо, не дожидаясь вопроса покупателя.
Показ товара и консультация	Показать товар: на руке, на прилавке, сопровождая краткой информацией: назвать товар, массу, сорт, дату выработки, отличительные особенности рецептуры, изготовитель, сроки хранения, кулинарное использование, сопутствующие товары.	Показывать товар маркировкой к покупателю, следить за культурой речи.
Взвешивание товара	Взвешивать товар на виду у покупателя, назвать массу после трехкратного колебания стрелки.	Следить, чтобы весы были отрегулированы и установлены по уровню. Положить противовес бумаги, равный упаковочному материалу.
Упаковка товара	Упаковать товар различными способами, подобрав правильный формат бумаги в зависимости от товара (с угла в замок, конверт).	Следить за прочностью, аккуратностью, эстетичностью упаковки.
Расчет с покупателями	Назвать покупателю стоимость покупок, получить деньги от покупателя, проверить подлинность денежных купюр, назвать вслух сумму денег, полученную от покупателя, положить деньги на видное место на ККМ, получить чек, оторвать чек, набрать сумму сдачи из денежного ящика, начиная с мелких купюр, погасить кассовый чек, выдать кассовый чек и сдачу покупателю одновременно, положить деньги в денежный ящик.	Применять точность в выполнении операций, будь внимателен, следить за точностью сдачи.
Вручение покупки	Подавать покупку покупателю на прилавок, помочь уложить в сумку.	Сопровождать вручение покупки словами: Пожалуйста, Благодарим за покупку, Приходите к нам еще.