

ППП «КОНТРОЛЕР-КАССИР»

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 1. КОНТРОЛЬНО-КАССОВАЯ ТЕХНИКА

1. Цель и задачи освоения Модуля 1.

Целью изучения модуля «Контрольно-кассовая техника» является формирование у слушателя знаний и умений в области знаний, изучение методов ценообразования, изучении ценовых стратегий.

Задачи Модуля 1:

1. Определить, сущность и роль ККТ в торговле.
2. Изучить классификацию ККТ. Основные виды.
3. Выявить, особенности современных кассовых машин.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля

1. ПК- 4 Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.
2. ПК-6 Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.

3. Учебно-тематический план Модуля 1.

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 1. Контрольно-кассовая техника						
1.1.	Значение ККТ в торговле, их преимущества. Требования работников к ККТ в условиях рыночной экономики.	6	3	3			
1.2.	Классификация ККТ. Особенности современных кассовых машин.	6	3	3			
	Промежуточная аттестация по Модулю 1	2				2	зачёт
	ИТОГО	12	6	6		2	

4. Содержание Модуля 1. «Контрольно-кассовая техника»

Тема 1.1. Значение ККТ в торговле, их преимущества. Требования работников к ККТ в условиях рыночной экономики.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Законы и нормативные документы, регламентирующие работу с ККТ, реестр ККТ допущенных к применению на территории РФ. Обязанности предприятий, применяющих контрольно-кассовые машины

Организация и порядок приобретения ККТ, постановка на учет в налоговых органах. Список документов необходимых для регистрации ККТ в ИФНС.

Порядок применения ККТ на предприятиях розничной торговли, ведение и заполнение необходимых документов. Обучение кассиров.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Перечислите основные нормативные документы, регламентирующие применение и эксплуатацию ККТ.
 2. Каковы требования к ККТ?
 3. Перечислите обязательные разделы Типовых правил эксплуатации ККМ.
2. Охарактеризовать структуру ФЗ: Федеральный закон Российской Федерации от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт".

Тема 1.2. Классификация ККТ. Особенности современных кассовых машин.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Современные кассовые комплексы, возможности совместимости с различными видами современного торгового оборудования. Виды ККТ.

Формат занятия – практическое занятие

Задания для практической работы:

1. На основе приведенных данных заполнить таблицу «Сфера применения контрольно-кассовой техники».
2. Ответить на вопрос: «Контроль за применением контрольно-кассовой техники».
3. Перечислить особенности работы с кассой: «Правила организации кассы в организации. Понятие о материальной ответственности. Документальное оформление материальной ответственности».

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 1

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

- (??) Как называется основной документ, регламентирующий применение ККТ:
(?) Закон о применении ККТ;
(?) Закон о защите прав потребителя;
(?) Налоговый кодекс.
(??) Какой кассовый документ является документом строгой отчетности?
(?) Отчет кассира-операциониста;
(?) Расходный кассовый ордер;
(?) Журнал кассира-операциониста.
(??) Какие документы должны быть при вводе ККМ в эксплуатацию:
(?) Отчетная ведомость;
(?) Паспорт, журнал кассира-операциониста, отчетная ведомость;
(?) Паспорт.
(??) Назовите классы ККМ, применяемые на предприятиях торговли?
(?) Пассивные;
(?) Актуальные;
(?) Адаптированные;
(?) Фискальные регистраторы;
(?) Активные;

- (?) Автономные;
- (?) Оборотные.
- (?) Обязательно ли наличие на предприятии кассовой книги ?
- (?) Да
- (?) Нет, не обязательно, достаточно иметь журнал кассира - операциониста
- (?) Достаточно иметь просто журналы учета РКО и ПКО
- (?) В обязанности кассира не входит:
- (?) Уход и бережное обращение с ККМ.
- (?) Получение от покупателей денег за товары/услуги.
- (?) Ремонт ККТ.
- (?) Составление кассового отчета.
- (?) Может ли кассир работать на ККТ без контрольной ленты?
- (?) Может.
- (?) Не может.
- (?) Может по распоряжению руководителя организации.
- (?) Может по распоряжению старшего кассира.
- (?) Сколько раз в год проводится инвентаризация кассы?
- (?) Не регламентируется.
- (?) 2 раза.
- (?) 12 раз.
- (?) 1 раз.
- (?) Какой срок должны храниться документы, подтверждающие проведение денежных расчетов с покупателями?
- (?) 1 год.
- (?) 2 года.
- (?) 3 года.
- (?) Не менее 5-и лет.
- (?) На кассовом чеке не должны отражаться реквизиты:
- (?) Наименование организации.
- (?) Заводской номер ККМ;
- (?) Дата и время покупки.
- (?) Курсы валют.
- (?) Неисправной считается ККМ, которая:
- (?) Не печатает контрольную ленту.
- (?) Не позволяет получить данные, содержащиеся в фискальной памяти.
- (?) Выполняет с ошибками операции.
- (?) Все ответы верны.

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 2. ТЕХНИКА ТОРГОВЫХ РАСЧЕТОВ.

1. Цель и задачи освоения Модуля 2.

Целью изучения модуля «Техника торговых расчетов» является формирование у слушателя знаний и умений в области торговых расчетов, определении роли кассира при обслуживании покупателей.

Задачи Модуля 2:

1. Определить значение ККТ и правил работы в режиме калькулятора.
2. Выяснить особенности требований к работе на ККТ.
3. Основные правила расчета покупателей.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля

1. ПК-2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.
2. ПК-6 Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.
3. ПК-7. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.

3. Учебно-тематический план Модуля 2

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 2. Техника торговых расчетов						
2.1.	Правила работы в режиме калькулятора на ККТ. Работа на ККТ. Обслуживание покупателей на рабочем месте кассира.	6	3	3			
2.2.	Наличный расчет. Контроль денежных средств в кассе. Признаки платежеспособности государственных денежных знаков. Правила расчета покупателей.	6	3	3			
	Промежуточная аттестация по Модулю 2	2				2	зачёт
	ИТОГО	14	6	6		2	

4. Содержание Модуля 2. «Техника торговых расчетов»

Тема 2.1. Правила работы в режиме калькулятора на ККТ. Работа на ККТ. Обслуживание покупателей на рабочем месте кассира.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Правила работы в режиме калькулятора на ККТ. Подсчет стоимости покупки. Определение суммы сдачи.

Расчет скидок. Расчет и порядок сдачи.

Порядок обслуживания покупателей. Отпуск товара по пластиковым картам.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Дать свое понимание понятия «Безналичный расчет с использованием банковских карт».

2. Раскрыть сущность безналичных расчетов.
3. Объяснить устройство терминала для банковских платежных карт.
4. Выписать правила расчетов с применением банковских платежных карт и составить схему.
5. Назвать виды денежных банкнот и монет.
6. Раскрыть особенности устройства счетно-денежной машины.
7. Привести примеры основных элементов защиты подлинных денежных знаков.

Тема 2.2. Наличный расчет. Контроль денежных средств в кассе. Признаки платежеспособности государственных денежных знаков. Правила расчета покупателей.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Наличный расчет, понятие и сущность.

Контроль денежных средств в кассе.

Порядок приёма и сдачи денег.

Способы выявления фальшивых денежных знаков.

Понятие платежеспособности государственных денежных знаков.

Правила расчета покупателей.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Дать обоснованный ответ на вопрос и решить ситуационную задачу:

Ситуационная задача. Работник в срок не отчитался по выданному ему под отчет наличным и с неизрасходованным остатком уехал в командировку. Оттуда он позвонил с просьбой перечислить ему под отчет на заработную платную карту сумму, которой не хватает для выполнения командировочного задания. Деньги перечислили. Есть ли нарушение кассовой дисциплины?

2. Привести примеры фальшивых денежных знаков.

3. Опишите последовательность действий бухгалтера в случае выявления ошибки в выдаче сдачи денег покупателю.

4. Раскрыть ответ на вопрос: «Особенности внедрения служб контроля в кассе».

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 2

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

(??)Какие контрольно-кассовые машины можно использовать при расчетах с покупателями?

(?) Любые;

(?)Перечисленные в Государственном реестре РФ;

(?)Только те, которые имеются в организации.

(??)Кассир может выдавать денежные средства из кассы:

(?)сохранение качества товаров;

(?)защита прав потребителей в процессе товарного обращения;

(?)облегчение проведения товароведческих операций и управление ими; г) изучение рынка.

(??)Какие организации имеют право обслуживать кассовые машины?

(?)Предприятия службы сервиса;

б) Предприятия ТО;

(?) Заводы-изготовители или специализированные организации;

(?) Нет правильного ответа.

(?) Где должны регистрироваться ККМ:

(?) В налоговых органах по месту нахождения организации.

(?) б) EAN-13

(?) EAN-14

(?) Штриховой код, несет следующую информацию:

(?) страна, где произведен товар;

(?) дата производства товара;

(?) предприятие-изготовитель товара;

(?) вид товара;

(?) Контрольное число штрихового кода предназначено для:

(?) кодирования информации о качестве товара;

(?) кодирования информации о цене товара;

(?) проверки правильности считывания штрихового кода сканером;

(?) обозначения окончания кода для считывающего устройства.

(?) Хранение в кассе наличных денег, не принадлежащих предприятию:

(?) Разрешается.

(?) Запрещается.

(?) Разрешается, если они используются для размена крупных купюр.

(?) Разрешается, если они хранятся временно.

(?) При расчете с покупателями последовательность действий кассира:

(?) Назвать сумму полученных денег, положить их на виду у покупателя, напечатать чек, выдать сдачу вместе с чеком.

(?) Напечатать чек, получить деньги, выдать чек, выдать сдачу.

(?) Получить деньги, выдать сдачу, напечатать чек.

(?) Получить деньги, напечатать чек, выдать сдачу, выдать чек.

(?) Может ли кассир работать на ККТ без контрольной ленты?

(?) Может.

(?) Не может.

(?) Может по распоряжению руководителя организации.

(?) Может по распоряжению старшего кассира.

(?) Устройство для считывания информации, заложенной в штриховых кодах, называется

(?) Тюнер

(?) Сканер

(?) Адаптер

(?) Принтер

(?) Конвентор

(?) Основной целью классификации является:

(?) сохранение качества товаров;

(?) защита прав потребителей в процессе товарного обращения;

(?) облегчение проведения товароведческих операций и управление ими;

(?) изучение рынка.

(?) Остаток денег в кассе на конец смены:

А. Может быть каким угодно.

Б. Не должен быть больше 100 рублей.

В. Должен быть достаточным для расчета с покупателями.

Г. Не должен превышать установленный лимит кассы.

(?) Надписи, знаки или условные обозначения, которые наносятся

непосредственно на товар или его упаковку и которые несут необходимую информацию для потребителя – это:

- (?)Серия
- (?)Описание
- (?)Маркировка
- (?)Информация
- (?)спецификация

(??)Устройство для считывания информации, заложенной в штриховых кодах, называется

- (?)Тюнер
- (?)Сканер
- (?)Адаптер
- (?)Принтер
- (?)конвентор

(??)Выдача денег из кассы предприятия, имеющего постоянную денежную выручку, на нужды других предприятий допускается:

- А. В сельской местности.
- Б. Не допускается.
- В. Только, если организация является кредитной.
- Г. По усмотрению организации

(??)Кассовые чеки на приобретение товара действительны:

- (?) Только в день их выдачи покупателю.
- (?)Два дня.
- (?) Весь отчетный период.
- (?) Один час.

(??)Штрих-Код товара: 4030145020010. Укажите Код товара

- (?)40
- (?)30145
- (?)02001
- (?)0

(??)Штрих-Код товара: 4030145020010. Укажите Код изготовителя

- (?)40
- (?)30145
- (?)02001
- (?)0

(??)Знак или совокупность знаков, принятых для обозначения классификационной группировки или объекта классификации, называется:

- (?)Разряд
- (?)Код
- (?)Марка
- (?)Символ
- (?)Число

(??)Лимит остатка кассы устанавливается:

- (?) Учредителем организации.
- (?) Обслуживающим банком по согласованию с руководителем организации.
- (?) Руководителем организации по согласованию с главным бухгалтером.
- (?) Законодательством РФ.

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:
 «Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.
 «Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.
 «Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.
 «Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 3. УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ

1. Цель и задачи освоения Модуля 3.

Целью изучения модуля «Учет и отчетность» является формирование у слушателя знаний и умений в области работы с кассовой отчетностью, со стандартами и правилами торгового обслуживания, кассового и бухгалтерского обслуживания.

Задачи Модуля 3:

1. Выявить понимание необходимости знаний по работе с кассовыми документами.
2. Научить соблюдать кассовую дисциплину.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля

1. ПК-3. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.
2. ПК-8. Оформлять документы по кассовым операциям.

3. Учебно-тематический план Модуля 3

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 3. Учет и отчетность						
3.1.	Кассовые документы.	6	3	3			
3.2.	Правила ведения кассовых документов	6	3	3			
	Промежуточная аттестация по Модулю 3	2				2	зачёт
	ИТОГО	14	6	6		2	

4. Содержание Модуля 3. «Учет и отчетность»

Тема 3.1. Кассовые документы.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Нормативное обеспечение ведения кассовых операций.

Состав нормативных документов по кассе, их краткая характеристика.

Виды кассовых документов.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Ответить на вопрос: «В каком виде следует формировать первичные документы?»
2. Заполнить приходный и расходный кассовые документы.
3. Оформить пакет документов Контролера - кассира:

- Журнал кассира-операциониста (форма № КМ - 4);
- Справка-отчет кассира-операциониста (форма № КМ - 6);
- Сведения о показаниях счетчиков контрольно-кассовых машин и выручке организации (форма № КМ-7);
- Акт о возврате денежных сумм покупателям (клиентам) по неиспользованным кассовым чекам (форма № КМ -3);
- Для оформления документов необходимо выбрать условный отчетный период (неделя, месяц) за 2013 или 2014 год. Документы по форме № КМ заполняются на основании полученной розничной выручке и показателям контрольно-кассовых машин.
- 4. Ответить на вопрос: «Как отличить фальшивые деньги?»
- 5. Перечислить правила оформления документов по приёму и выдаче наличных денег.
- 6. Тренинг по вопросам :
 - «Наличные деньги с полистным и поштучным пересчётом с использованием технических средств».
 - « Проверка денежных знаков, признаки подделки денежные знаки»
 - «Правила оформления документов при выявлении сомнительных, неплатёжеспособных и имеющих признаки подделки денежных знаков Банка России».
 - «Правила выдачи наличных денег, ценностей, бланков».
- 7. Заполнить кассовые документы при приёме и выдаче наличных денег.
- 8. Дискуссия на тему : «Требования к обработке, формированию и упаковке наличных денег».
- 9. Ответить на вопрос: «Какие требования к передаче заведующему кассой и приему у заведующего кассой наличные деньги и сумки с денежной наличностью?»
- 10. Назвать какие кассовые документы заполняются по завершении операционного дня и правила оформления для отчета заведующему кассой.
- 11. Объяснить как оформлять дела (сшивы) с кассовыми документами; как проводится ревизия наличных денег; как производится работа операционной кассы в начале операционного дня.

Тема 3.2. Правила ведения кассовых документов.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Ответственность кассира. Кассовая дисциплина.

Административная ответственность за нарушение порядка работы с денежной наличностью. Материальная ответственность за нарушение порядка хранения денежной наличности. Налоговая ответственность кассира за нарушение кассовой дисциплины. Уголовная ответственность за нарушение порядка работы с денежной наличностью.

Формат занятия – лекция и практическое занятие.

Задания для практической работы:

1. Привести примеры и типичные ошибки нарушений трудовой дисциплины кассира.
2. Определить и идентифицировать степень ответственности кассира, привести примеры.

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 3

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

(??) Допускается ли применение произвольных форм бланков строгой отчетности?

(?) Допускается;

(?) Допускается в случае несущественности операции;

(?) Не допускается.

(??) Предприятия обязаны хранить первичные учетные документы в течение?

(?) Сроков, установленных в соответствии с правилами организации государственного архивного дела;

(?) Срока возможного полезного использования данных документов;

(?) Срока, не превышающего десятилетнего рубежа.

(??) Может ли кассир выдавать заработную плату каждому работнику, заполняя отдельный расходный кассовый ордер?

(?) Нет, не может;

(?) Может;

(?) Может, только если эта была депонированная зарплата.

(??) Какой из перечисленных документов является первичным учетным документом кассира?

(?) Книга покупок.

(?) Книга продаж.

(?) Кассовая книга.

(?) Товарная книга.

(??) Сколько раз в год проводится инвентаризация кассы?

(?) Не регламентируется.

(?) 2 раза.

(?) 12 раз.

(?) 1 раз.

(??) Обязательно ли наличие доверенности при получении физическим лицом представителем поставщика денежных средств из кассы предприятия за проданный товар?

(?) Не обязательно, достаточно знать представителя в лицо.

(?) Обязательно.

(?) Достаточно устного распоряжения руководителя фирмы-поставщика.

(?) Достаточно устного распоряжения главного бухгалтера.

(??) Что является подтверждением договора между Продавцом и Покупателем в магазине?

(?) Кассовый чек.

(?) Договор ничем не подтверждается.

(?) Товарный чек.

(?) Нет правильного ответа.

(??) Ответственность за обеспечение хранения кассовых документов несет:

(?) Главный бухгалтер.

(?) Руководитель организации.

(?) Кассир.

(?) Старший кассир.

(??) Какой документ выдается вносителю денег в кассу организации?

(?) Расписка.

(?) Ничего не выдается, т.к. сумма регистрируется в кассовой книге.

(?) Квитанция к ПКО за подписями главного бухгалтера и кассира, заверенная печатью кассира.

(?) Свидетельство о внесенной сумме.

(??) Кассир составляет отчет в кассовой книге торговой организации:

(?) Ежедневно.

(?) По мере необходимости.

(?) Один раз в месяц.

(?) Один раз в квартал.

(??) Хранение в кассе наличных денег, не принадлежащих предприятию:

(?) Разрешается.

(?) Запрещается.

(?) Разрешается, если они используются для размена крупных купюр.

(?) Разрешается, если они хранятся временно.

(??) При расчете с покупателями последовательность действий кассира:

(?) Назвать сумму полученных денег, положить их на виду у покупателя, напечатать чек, выдать сдачу вместе с чеком.

(?) Напечатать чек, получить деньги, выдать чек, выдать сдачу.

(?) Получить деньги, выдать сдачу, напечатать чек.

(?) Получить деньги, напечатать чек, выдать сдачу, выдать чек.

(??) Операция должна отражаться в документе:

(?) Перед заключением сделки;

(?) Во время заключения сделки, либо сразу после нее.

(?) Время отражения значения не имеет.

(?) Нет правильного ответа.

(??) Может ли кассир выдать заработную плату каждому работнику, заполнив отдельный расходный кассовый ордер?

(?) Может.

(?) Не может.

(?) Может, если это была депонированная заработная плата.

(?) Может по устному распоряжению директора.

(??) Лимит остатка кассы устанавливается:

(?) Учредителем организации.

(?) Обслуживающим банком по согласованию с руководителем организации.

(?) Руководителем организации по согласованию с главным бухгалтером.

(?) Законодательством РФ.

(??) Кто несет ответственность за сохранность первичных документов?

(?) Руководитель.

(?) Главный бухгалтер.

(?) Менеджер.

(?) Кассир.

(??)Выдача денег из кассы предприятия, имеющего постоянную денежную выручку, на нужды других предприятий допускается:

(?)В сельской местности.

(?) Не допускается.

(?) Только, если организация является кредитной.

(?) По усмотрению организации.

(??) Руководство с кассиром подписывает:

(?) договор о неразглашении персональных данных;

(?) договор о полной материальной ответственности;

(?) договор о частичной материальной ответственности;

(?) договор об абсолютной материальной ответственности.

(??)Ранее принятые наличные деньги кассовый работник хранит:

(?) в индивидуальном устройстве для хранения наличных денег;

(?) на рабочем столе;

(?)передает руководителю кредитной организации;

(?)кладывает в хранилище ценностей.

(??) Кассир обязан сдать остатки наличных денег в кассу?

(?) в начале месяца.

(?)в конце рабочего дня.

(?)в конце недели;

(?)в середине рабочего дня.

(??) Каким способом допускаются исправления ошибочных записей в кассовых документах:

(?)корректирующим способом;

(?)дополнительной записью;

(?)исправления не допускаются;

(?)дополнительной печатью.

(??)Какой из перечисленных документов является первичным учетным документом кассира?

(?)книга покупок;

(?)книга продаж;

(?)кассовая книга;

(?)товарная книга.

(??)В обязанности кассира НЕ входит:

(?)уход и бережное обращение с ККМ.

(?) получение от покупателей денег за товары/услуги.

(?) ремонт ККМ.

(?) составление кассового отчета.

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:
 «Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.
 «Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.
 «Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.
 «Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 4. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА.

1. Цель и задачи освоения Модуля 4.

Целью изучения модуля «Деловая культура» является формирование знаний и умений в области культуры общения, этики и разрешения конфликтов в деловом общении.

Задачи Модуля 4:

1. Определение основных норм и правил поведения кассира.
2. Выявить требования к профессиональному поведению контролера-кассира.
3. Определить психологические основные элементы профессиональной этики в сфере торговли.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля

1. ПК-1 Способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты.
2. ПК-5. Готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания.
2. ПК-6 Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.

3. Учебно-тематический план Модуля

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 4. Деловая культура.						
4.1.	Профессиональная этика кассира. Классификация покупателей.	6	3	3			
4.2.	Конфликты в деловом общении.	6	3	3			
	Промежуточная аттестация по Модулю 4					2	<i>зачёт</i>
	ИТОГО	14	6	6		2	

4. Содержание Модуля 4. «Деловая культура»

Тема 4.1 Профессиональная этика кассира. Классификация покупателей.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Профессиональная этика. Классификация покупателей. Правила и нормы поведения. Поведение кассира; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению контролера-кассира. Культура общения в сфере деятельности контролера -

кассира. Классификация психологических типов людей. Классификация покупателей по типу, возрасту, состоянию здоровья.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Перечислить виды поведений покупателей.
2. Выписать правила культуры общения в сфере деятельности контролера -кассира.
3. Привести примеры покупателей по типу и состоянию здоровья.
4. Дискуссия на следующие темы:
«Торговое обслуживание покупателей в торговых предприятиях».
«Культура обслуживания клиентов».
«Основы профессиональной этики в сфере торговли».

Тема 4.2. Конфликты в деловом общении.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Покупатель прав. Покупатель частично прав (искренне заблуждается). Покупатель не прав («заводится» без повода, он на эмоциях, кричит). Психологическая атмосфера в коллективе: причины возникновения, методы устранения. «Профессиональное разрешение конфликтных ситуаций».

Формат занятия – лекция, практические занятия.

Задания для практической работы:

1. Назвать алгоритм речевых трафаретов приветствия, обращения, прощания с собеседником.
2. Описать как должен выглядеть комплект рабочей одежды работника торговли.
3. Раскрыть общие сведения об этической и эстетической культуре.
4. Перечислить правила этикета продавца, а также ответить на вопрос: «Профессиональная этика в работе продавца. Профессиональный кодекс».
5. Дискуссия на темы:
-«Эстетические требования к внешнему облику делового человека».
-«Психологические основы взаимоотношений покупателя и работника торговли».
6. Выполнение кейс-заданий:
- «Составление и описание тактики поведения торгового работника в зависимости от психологических особенностей личности покупателя».
-« Составление речевые трафареты приветствия, обращения, прощания с клиентами».
- «Стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях».
-«Способы разрешения конфликтных ситуаций».
7. Тренинг на тему :«Управление деловыми конфликтами при общении с клиентами».

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 4

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

(??) Можно ли обменять товар ненадлежащего качества при отсутствии кассового или товарного чека?

(?) Нет, наличие чеков для обмена товара обязательно

(?) Да, можно сослаться на свидетельские показания

(?) При отсутствии чеков можно обратиться за обменом товара только в день покупки товара

(??) С какого момента начинается исчисление гарантийных сроков на сезонный товар, например, на осенние сапоги?

(?) С момента покупки товара

(?) С момента изготовления товара

(?) С момента наступления соответствующего сезона

(??) В течение какого срока вы можете предъявлять требования продавцу относительно качества товара?

(?) В течение 1 года с момента совершения покупки

(?) В течение 1 месяца с момента совершения покупки

(?) В течение гарантийного срока или срока годности товара

(??) В течение какого времени вы вправе предъявлять требования продавцу в отношении недостатков товара, если не установлен его гарантийный срок или срок годности?

(?) В пределах 2 лет

(?) В пределах 5 лет

(?) Срок не ограничен

(??) В течение какого времени с момента обращения продавец обязан обменять товар ненадлежащего качества на новый?

(?) В течение 7 дней, но если товара нет в наличии, то в течение 1 месяца

(?) Исключительно в течение 14 дней

(?) Исключительно в течении одного месяца

(??) Как устанавливается цена при возврате товара ненадлежащего качества?

(?) На момент удовлетворения требования о возврате товара

(?) На момент покупки товара

(?) На момент возврата товара

(??) В случае спора о причинах возникновения недостатков товара:

(?) Покупатель проводит независимую экспертизу товара за свой счет

(?) Продавец обязан проводить независимую экспертизу товара за свой счёт

(?) Продавец обязан провести независимую экспертизу товара за счёт потребителя

(??) В какой срок вы имеете право обменять одежду на аналогичный товар у продавца, если она не подошла вам по размеру, цвету или форме?

(?) В течение 7 дней, не считая день покупки

(?) В течение 14 дней, не считая дня покупки

(?) В течение 14 дней, считая день покупки

(??) Имеете ли вы право отказаться от товара, приобретаемого дистанционно, до передачи его вам?

(?) Да

- (?)Нет
 (?)Зависит от условий продавца

(??)Если потребителю продан товар без инструкции, то какое нарушено право потребителя?

- (?) В чем отличие «существенного недостатка товара» от «недостатка товара»
 (?) С какого дня исчисляется срок службы?

(?) Закон о защите прав потребителей закрепляет следующие основные права потребителей.

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 5. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА. ОХРАНА ТРУДА.

1. Цель и задачи освоения Модуля 5.

Целью изучения модуля «Техническое оснащение и организация рабочего места. Охрана труда» является получение слушателем знаний и умений в области технического оснащения и организации рабочего места кассира.

Задачи Модуля 5:

1. Раскрыть особенности торгово-технологического оборудования.
2. Определить основные этапы работы с компьютерными технологиями.
3. Выявить качество технического оснащения и оборудования рабочего места.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля

1. ПК-4. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.
2. ПК-6. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.
3. ПК-9 Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.

3. Учебно-тематический план Модуля

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 5. Техническое оснащение и организация рабочего места. Охрана труда.						
5.1.	Торгово-технологическое оборудование. Компьютерные технологии в торговле.	6	3	3			

	Программа «1С»: Управление торговлей»						
5.2.	Охрана труда.	6	3	3			
	Промежуточная аттестация по Модулю 5	2				2	
	ИТОГО ПО МОДУЛЮ 4	14	6	6		2	зачёт

4. Содержание Модуля 5. Техническое оснащение и организация рабочего места. Охрана труда.

Тема 5.1. Торгово-технологическое оборудование. Компьютерные технологии в торговле. Программа «1С»:Управление торговлей».

Перечень изучаемых элементов содержания:

Весоизмерительное оборудование Классификация торговых весов. Весы настольные циферблатные, циферблатные лотковые, весы и весовые комплексы электронные, весы товарные шкальные, товарные циферблатные. Понятие об устройстве, чувствительности, установке, «проверке на точность и правилах безопасной эксплуатации. Правила взвешивания на весах различных типов. Понятие об органах государственного и ведомственного надзора за весоизмерительным оборудованием, их функциях. Поверка и клеймение весов и гирь, способы подтверждения соответствия при поверке. Свидетельство о поверке. Ответственность работников за состояние весоизмерительных приборов.

Что такое операционная система. Функции операционных систем ПК. Классификация операционных систем. Операционные системы типа Windows (настройка, поиск файлов и папок). Эффективная работа с операционной системой. Программа «1С»:Управление торговлей».

Формат занятия – лекция, практические занятия.

Задания для практической работы:

1. Ответить на вопрос: «Назовите средства измерения: понятие, назначение, классификация?»
2. Ответить на вопрос Назовите средства измерения длины и объема: виды, назначение, правила измерения в соответствии с правилами продажи.
3. Ответить на вопрос: «Как осуществляется проверка средств измерения: порядок, сроки, способы подтверждения?»
4. Проанализировать и сравнить два понятия: «текстовые документы» и «текстовые процессоры».
5. Назвать структурные элементы текстов.
6. Дискуссия на тему: «Технология обработки текстовой информации на компьютере. Создание текстового документа».
7. Изучить схему «Форматирование текстового документа» и сделать вывод о значении форматирования.
8. Используя лекционный материал, объяснить сущность:
 - Суть форматирования.
 - Режимы форматирования.
 - Перемещение и копирование текста.
 - Проверка орфографии.

- Нумерация страниц.
- Печать документов.
- 9. Формирование таблиц. Создание таблиц. Добавление, удаление и объединение ячеек. Оформление таблиц. Графические возможности Word.
- 10. Используя лекционный материал, объяснить сущность:
 - Как осуществляется вставка графических изображений.
 - Как осуществляется вставка фигурного текста.
 - Панели инструментов рисования.
- 11. Изучить материал и составить схему: «Создание комплексных текстовых документов. MS Excel».
- 12. Рассказать методику обработки данных средствами электронных таблиц. Раскрыть вопросы применения электронных таблиц для расчетов и построения диаграмм и графиков.
- 13. Объяснить как работает программа «1С: Управление торговлей».

Тема 5.2. Охрана труда.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Основные положения законодательства по охране труда. Охрана труда женщин и подростков. Льготы по профессиям.

Службы государственного надзора за безопасностью труда, за безопасной эксплуатацией оборудования. Безопасность труда, виды инструктажей, порядок проведения. Ответственность за выполнение инструкций по безопасности труда. Классификация травматизма. Порядок расследования несчастных случаев, связанных с производством. Электробезопасность. Скрытая опасность поражения электрическим током.

Формат занятия – *лекция, практические занятия.*

Задания для практической работы:

1. Разработать свой алгоритм работы организации работы с кассовым оборудованием и соблюдение правил техники безопасности.
2. Раскрыть схему торгово-технологического процесса в розничных магазинах.
3. Обосновать преимущества работы с ККТ и компьютерными технологиями, применяемыми в торговле, и сделать соответствующие выводы.
4. Объяснить какое действие электрического тока воздействует на организм человека и безопасность труда при работе с кассовым оборудованием.
5. Назвать опасные факторы пожара в помещении магазина или торговом помещении.
6. Перечислить причины пожаров на предприятиях торговли и первая помощь пострадавшим при пожаре.
7. Рассказать о личной ответственности работника торговли за безопасность труда.

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 5

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом и форме зачёта в виде тестирования.

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по модулю

(??) Охрана труда это:

- (?)Обеспечение безопасности жизнедеятельности учреждения;
- (?)Личная ответственность за безопасность труда;
- (?)Система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия;
- (?)Улучшение условий труда работников.

(??)Оценка фактического состояния рабочего места по условиям труда определяется:

- (?)По травмобезопасности, по электробезопасности, по наличию инструкций по охране труда и средств обучения;
- (?)По наличию средств индивидуальной и коллективной защиты, по состоянию пожарной и электробезопасности;
- (?)По производственному оборудованию, по устройствам и приспособлениям;
- (?)По вредности и опасности, по травмобезопасности, по обеспечению СИЗ и эффективностью этих средств.

(??) Рабочее место кассира должно быть оборудовано так, чтобы исключалась возможность соприкосновения работающего с _____

(??)Перед включением машины в электрическую сеть надо осмотреть _____, _____, _____, и убедиться в их _____.

(??)Не допускается вмешательство в работу машины после ее _____ и до _____ рабочего цикла.

(??)После окончания работы на машине необходимо отключить _____, вынув штепсельную вилку из _____.

(??)Не следует допускать к работе на кассовой машине лиц не знакомых с _____ работы и _____ ККМ.

(??)Ваши действия при поломке ККМ :

- (?)Устранить неполадку
- (?)Сообщить руководству и приостановить работу а также вызвать мастера
- (?)приостановить работу
- (?)продолжить работу

(??)Укажите, какие товары целесообразно размещать в «золотом треугольнике»:

- (?)товары повседневного спроса;
- (?)товары импульсного спроса;
- (?)товары, спрос на которые надо активизировать;

(?)недорогие товары.

(??)Безопасные условия труда:

(?)условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и (или) опасных производственных факторов исключено либо уровни их воздействия не превышают установленных нормативов;

(?)условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и (или) опасных производственных факторов исключено;

(?)условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и (или) опасных производственных факторов не исключено;

(?)условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и (или) опасных производственных факторов исключено либо уровни их воздействия превышают установленных нормативов.

(??)Документ, удостоверяющий соответствие проводимых работодателем работ по охране труда государственным нормативным требованиям охраны труда:

(?)качественное удостоверение по охране труда;

(?)сертификат соответствия качества;

(?)сертификат соответствия организации работ по охране труда;

(?)карточка соответствия организации работ по охране труда.

(??)Исправность ККТ подтверждается:

(?)требованием к использованию в соответствии с Классификатором контрольно-кассовых машин, средствами визуального контроля «Государственный реестр» и «Сервисное обслуживание»;

(?)техническим обслуживанием в центре технического обслуживания;

(?)регистрацией в налоговых органах;

(?)всеми перечисленными мероприятиями.

(??)Кто несет ответственность за организацию и своевременность обучения по охране труда и проверку знаний требований охраны труда работников организации?

(?)служба охраны труда;

(?)работодатель;

(?)отдел по работе с персоналом.

(??)Какое определение понятия «охрана труда» будет верным?

(?) охрана труда - система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия;

(?)охрана труда - совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье людей;

(?)охрана труда - это техника безопасности и гигиена труда.

(??)Каков порядок проведения первичного инструктажа на рабочем месте?

(?)проводится индивидуально или группой лиц, обслуживающих однотипное оборудование, или в пределах общего рабочего места с показом безопасных приемов и методов труда. Завершается устной проверкой приобретенных знаний и навыков. Регистрируется в журнале;

(?)проводится по программам, разработанным и утвержденным в

установленном порядке;
(?)проводится в соответствии с ответами «а» и «б».

(??)Кто обеспечивает разработку и утверждение инструкций по охране труда для работников организации?

(?)работодатель с учетом изложенного в письменном виде мнения выборного профсоюзного или иного уполномоченного работниками органа;

(?)руководитель работ;

(?)служба охраны труда.

(??)Какие виды инструктажей по охране труда должны проводиться в организации?

(?)Вводный инструктаж по охране труда, первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый, целевой инструктажи.

(?)Вводный инструктаж по охране труда, первичный, повторный и внеплановый инструктажи на рабочем месте.

(?)Первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый, целевой инструктажи.

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Перечни вопросов для тестирования вариативны и могут модифицироваться.