

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Талицкий лесотехнический колледж им. Н.И. Кузнецова»

Комплект
контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю
ПМ.03. Работа на контрольно – кассовой технике и расчеты с покупателями
основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) профессии
38.01.02. «Продавец, контролер - кассир»

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля «Работа на контрольно – кассовой технике и расчеты с покупателями» является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности и соответствующих профессиональных компетенций и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
Раздел 1. Работа на контрольно – кассовой технике и расчеты с покупателями МДК.03.01. Эксплуатация контрольно – кассовой техники	Экзамен	-отчеты по практическим работам. -выполнение ситуационных задач по МДК
Производственная практика	Дифференцированный зачет	-выполнение заданий по практике. -выполнение плана практики -отчет по практике.

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

2.1. В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2.1

Профессиональные и общие компетенции, которые возможно сгруппировать для проверки	Показатели оценки результата
ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями. ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	1. - осуществлять подготовку ККТ различных видов 2. - работать на ККТ различных видов: автономных, пассивных системных, активных системных (компьютеризированных кассовых машинах – POS терминалах), фискальных регистраторах; 3. - устранять мелкие неисправности при работе на ККТ;
ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных. Разрабатывать и заполнять первичные учетные документы и регистры налогового учета. ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	1.распознавать платежеспособность государственных денежных знаков; 2. порядок получения, хранения и выдачи денежных средств, отличительные признаки платежных средств безналичного расчета;
ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения	1.правила расчетов и обслуживания покупателей; 2. правила маркировки, упаковки, определение достоверности цен на товары.

профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	
ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям. ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	1. оформлять документы по кассовым операциям;
ПК 3.5. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	1.осуществлять заключительные операции при работе на ККТ; 2.документально оформлять движение денежных средств

Общие компетенции, для проверки которых используется портфолио:

Портфолио оформляется студентом на протяжении всей учебы, прохождения практики

Состав портфолио:

- копия приказа директора по учебным сборам,
- фотографии с учебных сборов,
- рефераты по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности».
- характеристика организатора допризывной подготовки,
- отчет обучающегося и самоанализ участия в учебных сборах,
- оценки итоговые по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»
- грамоты участия в военно-спортивных мероприятиях-спартакиадах, учебных сборах,
- военный билет с указанием сроков службы в армии.

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Типовые задания для оценки освоения МДК 03.01:

- 1) Изучить документы, регламентирующие применение ККТ;
- 2) Изучить типовые правила обслуживания эксплуатации ККТ и правила регистрации;
- 3) . Знать классификацию и устройства ККТ;
- 4) - Основные режимы ККТ;
- 5) - Особенности технического обслуживания ККТ;
- 6) - Признаки платежеспособности государственных денежных знаков,
- 7) - Правила оформления документов по кассовым операциям.

4. Требования к дифференцированному зачету по производственной практике

Дифференцированный зачет по пред выпускной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности студента на практике) с указанием видов работ, выполненных студентами во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

4.1. Форма аттестационного листа

(характеристика профессиональной деятельности студента во время учебной / производственной практики)

1. ФИО студента, № группы, профессия

Группа ПР - 31, профессии 38.01.02. «Продавец. Контролер - кассир»

2. Место проведения практики: наименование организации.

3. Время проведения практики

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимися во время практики:

Целенаправленная практика позволяет закрепить теоретические знания, приобрести практические навыки по осуществлению работы на контрольно-кассовом аппарате

Содержание практики закрепляет теоретический материал по документальному оформлению движения денежных средств

Цель практики - изучение студентами выполнения кассовых операций

Задачи практики:

- закрепление и углубление теоретических знаний в применении кассовых операций при продаже товаров; оформление документов по сохранности денежных средств предприятия;
- сбор фактического материала для выпускной квалификационной работы.

Производственная практика

Раздел 1. Работа на контрольно-кассовой технике и расчеты с покупателями

МДК 03.01 Эксплуатация контрольно-кассовой техники

Устройство контрольно-кассовой техники (ККТ)-

Эксплуатация ККТ и выполнение расчетных операций

- Оформление документов по кассовым операциям

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

5. Структура контрольно-оценочных материалов для экзамена (квалификационного)

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «Эксплуатация контрольно – кассовой техники» по профессии СПО «Продавец, контролер – кассир»

код специальности 38.01.02.

Профессиональная (ые) компетенция (и):

ПК 3.1.	Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.
ПК 3.2.	Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.
ПК 3.3.	Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.
ПК 3.4.	Оформлять документы по кассовым операциям.
ПК 3.5.	Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.

Общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

- ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант 1

Инструкция Обучающийся визуально изучает устройство ККМ

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться: устройством ККМ «АМС-100Ф»:

Т.Р.

Парфентьева, Н.Б. Миронова, А.А. Петухова и другие. «Оборудование торговых предприятий», стр. 52-54.

Задание 1. Визуальное изучение натуральной кассовой машины «АМС-100Ф» и порядок работы на ней

Задание 2. Визуальное изучение устройства ККМ «АМС – 100Ф»

Клавиатура ККМ «АМС-100Ф».

1. **Клавиатура:** запишите группы клавиш

- _____
- _____
- _____

2. Заполните таблицу:

Группы клавиш	Назначение
Секционные	

3. Заполните таблицу:

Функциональные блоки ККМ	Назначение функциональных блоков ККМ
Клавиатура (БК)	
Индикатор (БИ)	
Печатающее устройство (ПУ)	

Блок автоматической памяти (БАП)	
Ключи и замки (КЗ)	
Блок питания (БП)	
Блок управления (БУ)	
Денежный ящик (ДЯ)	

Задание 3.

Визуальное изучение индикатора ККМ «АМС-100Ф».

Составить и заполнить расшифровку символов информационного индикатора.

Задание 4. Визуальное изучение

Функциональных возможностей ККМ «АМС-100Ф». Печатающее устройство.

Задание 5.

Инструкция: определить на ККМ: корпус, крышку печатающегося устройства, место для вывода чековой ленты, индикатор, шнур питания, выключатель сети, клавиатура, основание, денежный ящик.

Запишите их функции.

Задание 6.

Индивидуальная демонстрация каждым обучающимся выполнения функциональных операций. Порядок работы на ККМ «АМС-100Ф».

Работа выполняется с помощью плаката и рабочего конспекта, обучающихся на предварительный результат – оценку.

Задание 7.

«Порядок работы на ККМ «АМС-100Ф». Проверка и оценка знаний, способов деятельности у обучающихся на кассовом аппарате «АМС-100Ф».

Смотр знаний в упражнениях. Работа над допущенными ошибками.

Задание 8. 9.

Порядок работы на ККМ «АМС-100Ф» обучающиеся используя плакат, учебное пособие, проводят:

1. Подключение машины к электросети.
2. Перевод переключателя «Сеть» в положение «1», на индикаторе отображается обозначение «Запрос».
3. Нажать клавишу КЗ и далее ВВ, появится символ d 00-00-00.
4. Вывести дату 21.01.14, нажать клавишу ВВ – на индикаторе появится n 00-00.
5. Вывести время 09-00, нажать клавишу ВВ – индикатор отобразит символ 0.00.
6. Выполнение «Х отчет» клавишами КЗ --- I/Д---- пароль --- ВВ.
7. Выполнение режима «Касса» - оформление чека без подсчета сдачи клавишами цена товара --- отдел --- ВВ --- = --- ВВ, при вводе цены надо разделить рубли от копеек клавишей точка.
8. Оформление чека с подсчетом сдачи цена товара –отдел --- ВВ --- = --- НЛ---вносимая сумма --- ВВ.
9. Выполнение «Z отчет» закрытие смены.

Задание 10. 11.

Изучить «Конструкцию ККМ «Орион – 100Ф», отображение служебной информации на индикаторе и ее клавиатуру. Дать характеристику основанию, корпуса, клавиатуры, крышки отсека принтера, индикатора. Индикация.

Задание 12. 13.

Изучение отображение служебной информации на индикаторе и ее клавиатура ККМ «Орион – 100Ф». Расположение и обозначение клавиш:

- ввод цифровой информации;
- протяжка бумаги;
- режим калькулятора;
- отображение текущего времени и даты;
- сброс ошибочно введенных данных;
- разделительная запятая;
- сложение, вычитание в режиме «Калькулятор»;
- умножение;
- промежуточный итог;
- общее завершение операции;
- выбор отдела;
- выплата и внесение денег в кассе;
- возврат денег покупателю;
- аннулирование продаж;
- работа с электронным журналом.

Анализ выполненной работы обучающимися на оценку.

Задание 14. 15.

Изучение устройства, обозначения весов, печатающих ПВМ – 15.2 – Т 1 программного комплекса «Атолл»: Рабочее место кассира (РМК). Рассматриваем:

1.Клавиши КМК и их выполняемые функции2.Описание клавиатуры:

-(ВЫХОД) – закрытие окна без выполнения какой-либо функции или выход из программы без завершения работы ОС (операционная система).

-(ВОЗВР) – возврат, аннулирование по чеку продажи товаров.

-(ОБМЕН) – покупатель принес товар, купленный или ранее для обмена на аналогичный, либо другой с возмещением разницы. Обмен товара – это та же регистрация, только с отрицательным количеством.

-(Клиент отмена) – отмена введенной карты клиента (аннулирование).

-(ЦЕНА) – регистрация товара с известной ценой-ввод цифр, кода, штрих кода, наименования, цены количества, номер чека.

ценой или по свободной цене.

- (КОД +) – код товара (не более 10-ти цифр), при использовании кодов товара кассир не указывает цену товара, набирает на цифровой клавиатуре нужный код. Изменить значок числа с плюсом.

-(БЛОК) – запрет доступа к рабочему месту кассира (РМК) во время его отсутствия на работе.

-(СТОРНО) – сторнирование регистрации при отмене регистрации внутри чека до его закрытия или после закрытия чека.

-(ОТМ чека) – отмена любого документа, подтверждение его отмены. -(количество – редактирование количества, цены,

РЕДАКТ зарегистрированного товара

Цена закрытия или отмены чека в том числе с весов.

-(Наим %) – визуальный поиск по наименованию, когда не известен код товара и штриховой код.

Процент надбавки и ввода скидки. Вычисление процента от числа.

-(ШК) – регистрация по штрих коду (ШК), с помощью набора клавиатуры, кассиру. Не надо указывать цену товара, название.

Изменение знака числа с минусом.

-(СЕРВ) – печать кассовых отчетов, X (без гашения), Z (с гашением), дополнительные отчеты: возврата, сводный. -(ВН) – внесение денег в кассу.

-(Back Space) – удаление предыдущего знака во время системной операции.

- [↑] – перемещение вверх;
 - [TAB] – перемещение курсора к следующему элементу;
 - [X] – ввод количества регистрируемого товара, коррекция количества;
- операции с чеком:
- [ЧЕК] – скидки, надбавки на чек, просмотр чека, печать копии чека, печать товарного чека на принтере;
 - [ВЫП] – выплата денег из кассы;
 - [←] – перемещение по списку влево;
 - [↓] – перемещение по списку вниз;
 - [→] – перемещение по списку право;
 - [С] – сброс режима работы клавиатуры;
 - [0]... [9] – функция «Ввод цифр»;
 - [00] – функция «Ввод двух нулей»;
 - [.] – функция «Ввод десятичной точки», разделитель рублей и копеек, килограммов и граммов;
 - [+] – переход в режим «Расчет»;
 - [-] – переход в режим клавиатуры;
 - [] – закрытие чека.
- Требуется составить последовательность операций

Задание 16.

Техника безопасности при работе на ККМ: «Рабочее место кассира». *1. Требования безопасности кассира ККМ на начало рабочей смены в торговом зале магазина:*

- убедиться в исправности электропроводки, выключателей, штепсельных розеток для включения Программного комплекса (фискального регистратора).
- проверить заземление компьютера;
- проверить способность работы. Составьте перечень недопустимых действий кассира - операциониста при работе на ККМ. (-не вешать на провода предметы;
- нельзя окрашивать, белить шнуры и провода;
- закладывать шнуры и провода за газовые и водопроводные трубы, за батареи отопительной системы;
- нельзя выдергивать штепсельную вилку из розетки за шнур, только за вилку;
- нельзя прикасаться к экрану и тыльной стороне блоков компьютера во избежание поражения электрическим током;
- нельзя работать на фискальном регистраторе мокрыми руками;
- не допускается устанавливать Программный комплекс на токопроводящие поверхности (например – металлические столы, которые не заземлены);
- класть на Программный комплекс посторонние предметы;
- запрещается под напряжением очищать от пыли и загрязнений Программный комплекс;
- нельзя держать на рабочем месте огнеопасные вещества).

2. Требования безопасности кассира ККМ во время смены в торговом зале магазина:

Все вышеперечисленные мероприятия направлены на избежание повреждения изоляции проводов и возникновения коротких замыканий.

3. Действия кассира при обнаружении неисправностей:

- немедленно обесточить Программный комплекс;
- немедленно сообщить администратору об обнаружении оборвавшегося провода, прикосновение к которому опасно для жизни;
- при поражении человека электрическим током немедленно вызвать врача;
- до прибытия врача нужно, не теряя времени, приступить к оказанию первой помощи пострадавшему и производить искусственное дыхание (метод рот в рот или рот в нос) и наружный массаж.

Задание 17.

Изучение нормативно-правовой документ, регламентирующий вопросы использования контрольно-кассовых машин в Российской Федерации розничных торговых предприятиях.

Федеральный закон от 22.05.2003г. № 54 ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и расчетов с использованием платежных карт».

Задание 18.

Подготовка рабочего места контролера кассира, подготовка к работе ККМ. 1.Подключить оборудование Программного комплекса к источнику электропитания.

2. Заправка бумаги (легким рывком снять крышку печатающего устройства;

-поднять флажок прижима бумаги;

-вынуть из печатающего устройства остаток ленты;

-надеть рулон на держатель рулона с этикетками;

-протянуть конец ленты рулона через принтер-окно;

-надеть крышку печатающего устройства;

-опустить флажок прижима бумаги).

Задание 19. 20. 21.

Ошибки и способы их устранения кассиром при работе на ККМ «Атолл: Рабочее место кассира № 3.9. Работа с таблицей: «Ошибки и способы их устранения кассиром». П. 2 И П.3 заполняются самостоятельно.

Ошибочная ситуация	Описание ошибки	Способы устранения
1	2	3
1.Сообщение: Товар не найден.	<i>Товар с данным кодом или штрих кодом отсутствует в справочнике товаров</i>	<i>Занести в справочник товаров товар с данными штрих кодом. Внести правильный код или штрих код.</i>
2.Сообщение: Нет нужного количества товара.	<i>Остаток товара в справочнике товаров меньше количества товаров, которые кассир хочет зарегистрировать в чеке.</i>	<i>Загрузить справочник товаров с нужным количеством товара. Отличить контроль остатков товара.</i>
3.Сообщение: Регистрация дробного количества данного товара запрещена!	<i>Для данного товара запрещена регистрация дробного количества.</i>	<i>Зарегистрировать целое количество данного товара. Разрешить регистрацию дробного количества для данного товара.</i>
4.Сообщение: необходимо указать количество.	<i>Регистрация товара без указания количества товара запрещена.</i>	<i>Зарегистрировать продажу товара с указанием количества. Разрешить регистрацию без указания количества.</i>
5.Сообщение: Переполнение суммы чека.	<i>Сумма чека превышает максимально допустимую сумму, которую можно зарегистрировать на ПК.</i>	<i>Закрыть этот чек и сформировать еще один.</i>
6.Сообщение:	<i>Введенное количество</i>	<i>Ввести правильное</i>

Нельзя вернуть товара больше, чем остаток проданного.	<i>возвращаемого товара, больше количества зарегистрированного ранее в чеке продажи. Возникает при возврате товара по номеру чека.</i>	<i>количество товара.</i>
7. Невозможно начислить одновременно несколько XXX скидок/ надбавок.	<i>Ошибка возникает при попытке назначить на позицию чек несколько скидок/ надбавок, если их объединение запрещено в режиме настройки.</i>	<i>Разрешить объединение скидок в режиме настройки РМК. Начислить скидки другого типа.</i>
8.Сообщение: Чек открыт. Операция невозможна.	<i>Возникает при попытке выполнить операции, которые можно выполнить только при закрытом чеке.</i>	<i>Закрыть или отменить чек.</i>
9. Сообщение: Ошибка электронных весов, название весов нет успокоения весов.	<i>Товар на платформе весов не зафиксирован.</i>	<i>Подождать, когда товар на платформе весов зафиксируется.</i>
10.Сообщение: Ошибка электронных весов, название весов, перегрузка весов.	<i>На платформе весов слишком большой груз.</i>	<i>Убрать часть взвешиваемого товара с платформы весов</i>
11.Сообщение: отсутствует вес на весах.	<i>На весах зафиксирован отрицательный вес. Данная ошибка может возникать в ситуации, когда с весов снята тара и на платформе весов нет взвешиваемого товара.</i>	<i>Установить на весах ноль.</i>
12.Сообщение: нет нужной суммы в денежном ящике.	<i>Сумма денег, выплачиваемая из кассы, больше суммы денег в денежном ящике.</i>	<i>Уменьшить сумму выплаты денег из кассы.</i>
13.Сообщение: Ошибка кассы: смена превысила 24 часа.	<i>Возникает при превышении продолжительности смены 24 часов.</i>	<i>Нажать на кнопку (ОК), затем снять отчет с гашением.</i>
14.Сообщение: Ошибки кассы: переполнение буфера контрольной ленты.	<i>Возникает при переполнении буфера контрольной ленты.</i>	<i>Нажать кнопку (ОК), затем распечатать контрольную ленту.</i>
Работа с таблицей «Ошибки и способы устранения администрацией или оператором Центра технического обслуживания (ЦТО)».		
1	2	3
1.Сообщение: недостаточно прав доступа для данной операции.	<i>Данная операция кассиру не разрешается.</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>
2.Данная операция запрещена в настройках.	<i>Действие оператором ограничено настройкой</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>

	<i>оборудования.</i>	
3.Сообщение: нет чека с номером XXXX.	<i>Чек с данным номером отсутствует в журнале транзакций. Данная ситуация может возникнуть при попытке возврата/ аннулирования чека по номеру.</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>
4.При считывании штрих кода товара сканером не происходит регистрация продажи.	<i>Не включено использование сканера данного типа. Неправильно настроен драйвер (порт, скорость, флаг).</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>
5.Сообщение: Ошибка электронных весов: нет связи.	<i>Весы выключены. Обрыв провода. Весы неверно настроены. Весы сломаны.</i>	<i>Обратиться к администратору или ЦТО.</i>
6.Сообщение: Ошибка ККМ. Название ККМ, нет связи.	<i>ККМ выключена. Обрыв провода. ККМ неверно настроена. ККМ сломана.</i>	<i>Обратиться к администратору или ЦТО.</i>
7.Пуст индикатор массы товара при работе с электронными весами.	<i>Нет связи с весами.</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>
8.Информация на дисплее покупателя не вводится.	<i>Дисплей выключен. Обрыв провода. Дисплей неверно настроен. ККМ сломана.</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>
9.Не открывается денежный ящик.	<i>Нет связи с денежным ящиком. Денежный ящик закрыт на ключ. Не выставлено открытие денежного ящика в режиме настройки рабочего места кассира (РМК).</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>
10.Сообщение: Указанный файл не является файлом загрузки справочника товаров.	<i>Формат файла загрузки справочника товаров не соответствует требуемому.</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>
11.Сообщение: Показания часов ККМ и ПК отличаются более чем на 5 минут.	<i>Возникает, когда показания часов в ККМ и ПК отличаются более чем на 5 минут.</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>
12.Сообщение: Скидка не может превышать% или надбавка не может превышать%.	<i>Возникает, когда осуществляется понятие начислить скидку, надбавку больше заданного администратором предела.</i>	<i>Обратиться к администратору.</i>

Задание 22. 23.

Идентификация и определение признаков платежности банковских карт; **Материалы, оборудование, инструменты:**

- инструкции банка (Инструкции №1,2,3,4,5 «Правила работы с банковскими картами» (Приложения № 1,2,3,4,5);
- тест для проверки знаний по теме «Идентификация банковских карт» (Приложение № 7);
- банковские карты VISA, VISA **Electron**, Master Card, Union Card
- карточки-задания к самостоятельной работе (Приложения № 8);
- листы – самооценки рабочих групп (Приложение № 9);
- письменные принадлежности (рабочая тетрадь, авторучка)

Практическая работа.

1. Консультация по идентификации и определению признаков платежности банковских карт (1 час);
2. Обучающиеся собираются в рабочие группы. Бригадирам рабочих групп выдаются Карточки-задания № 1. Преподавателем дается пояснения по выполнению задания.
3. Практическая работа обучающихся с банковскими картами по определению признаков платежности (2 часа)
4. Проводится проверка знаний по теме «Идентификации и определению признаков платежности банковских карт» с помощью тестового задания (30 мин)

Результат тестирования выявляется сразу по окончании работы: обучающиеся одной рабочей группы проверяют правильность ответов обучающихся другой рабочей группы и бригадиры рабочих групп выставляют количество полученных баллов за тест в Лист – самооценки работы группы.

5. Результаты здесь же анализируются, обсуждаются ошибки. (30 мин).
6. Бригадиры сдают преподавателю результаты работы, полученные баллы фиксируются в Листе подведения итогов работы по освоению Модуля.

Задание 24. 25. 26.

Оформление платежа при помощи банковской карты» (VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, UNION CARD

Практическая работа.

- практические действия в реальных условиях;
- упражнения по способам разрешения нестандартных ситуаций

Материалы:

- инструкционные карты № 6, 7 (Приложения № 9, 10);
- образцы платежных документов
- кассовые терминалы
- карточки-задания к самостоятельной работе (Приложения № 11, 12);
- листы – оценки рабочих групп (Приложение № 13);

Содержание:

1. Консультация по оформлению платежа (полного и комбинированного) при помощи банковской карты. (30 мин)
2. Решение нестандартных ситуаций при работе с банковскими картами. (30 мин)
3. Распределение учащихся на рабочие места. Инструктирование о порядке действия.
4. Практическая работа по формированию навыков безналичного расчета (4 часа)
5. Самоанализ. Фиксация всех ситуаций в рабочей тетради, фиксация ошибок.

6. Если есть возможность, провести видеозапись процесса расчетов.
7. Групповая рефлексия результатов: достижений и ошибок
Полученные баллы фиксируется в Листе подведения итогов работы по освоению Модуля

Задание 27. 28. 29. 30. Возврат денежных средств на банковскую карту покупателя

Материалы:

- Инструкционные карты № 9 (Приложение №);
- Акта о возврате денежных сумм покупателям
- Карточки-задания к самостоятельной работе №3 (Приложения №)
- Листы – оценки рабочих групп (Приложение №);
 1. Консультация по возврату денежных средств на банковскую карту покупателя (30 мин)

1	Правила возврата денежных средств на банковскую карту покупателя
2	Возврат денежных средств на банковскую карту покупателя в случае: «ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ» - на любой кассе при необходимости необходимо вернуть все позиции из чека покупки в день продажи
3	Возврат денежных средств на банковскую карту покупателя в случае: «ОПЕРАЦИЯ ВОЗВРАТА» - возможна на любой кассе и производится тогда, когда необходимо вернуть одну, несколько, но не все позиции из чека покупки в день продажи, или одну, несколько или все позиции из чека покупки за любой другой день

2. Распределение обучающихся на рабочие места. Инструктирование о действиях.
3. Практическая работа на рабочих местах по формированию навыков возврата денежных средств на банковскую карту покупателя. Самоанализ. Фиксация всех ситуаций в рабочей тетради, фиксация ошибок (3 часа)
4. Инструктирование по правилам заполнения Акта о возврате денежных сумм покупателям (30 мин)
5. Практическая работа: определение основных реквизитов Акта о возврате денежных сумм покупателям, оформление его по заданию в рабочих группах. (1 час)
6. Полученные баллы фиксируются в Листе подведения итогов работы по освоению Модуля.

ИНСТРУКЦИЯ № 1
«Правила работы с банковскими картами»

Идентификация карты

Принимая карту, необходимо следовать следующим правилам	
1. Произвести внешний осмотр карты с целью определения ее подлинности и действительности	Убедиться в отсутствии следов подделки или повреждений (изгибы, явные повреждения, следы изменения номера карточки, оплавленные участки)
2. Проверить наличие подписи на оборотной стороне карты <u>Без подписи карта не принимается в качестве средства платежа!</u>	Подпись должна быть отчетливо видна, панель для подписи не должна иметь внешних повреждений, не допускаются подчистки, потертости

3. Проверить срок действия карты	Срок действия указан на лицевой стороне и расположен ниже номера карты. Если на карте имеются две даты, то карта действительна с нуля часов первого дня месяца и года до 24 часов последнего дня месяца и года, указанных на карте. Если дата одна, то карта действительна до 24 часов последнего дня месяца и года, указанного на карте
Решение нестандартных ситуаций при работе с банковскими картами	
Если была сделана попытка изменить подпись	на панели появляется слово «VOID» (недействительно)
Если карта не подписана	необходимо попросить клиента предъявить документ, удостоверяющий его личность, и подписать карту в вашем присутствии. Подписи на документе и карте должны совпадать
<u>Карта не может быть передана ее законным держателем для использования третьему лицу, ни при каких обстоятельствах</u>	

Под незаконной операцией с картой понимается:

1. Использование или попытка использования карты на чужое имя, поддельной карты или подделка самой карты;
2. Использование вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем или закодированными на магнитной полосе данными с подлинной карты (так называемый «белый пластик»);
3. Противоправное использование карты ее держателем.

ИНСТРУКЦИЯ № 2. Определение признаков платежности банковской карты платежной системы VISA

1. По логотипу определите платежную систему карты: VISA

Лицевая и обратная стороны карт VISA имеют определенные реквизиты, которые являются обязательными для всех карт данного типа.

Основные элементы и средства защиты банковских карт «Visa»:

Персональные данные держателя карты (имя, фамилия), номер карты, срок действия, нанесены путем эмбоширования.

2. Определите признаки платежности лицевой стороны карты:

1. Название банка. Также название банка может находиться на оборотной стороне над магнитной полосой.
2. Изображение летящего голубя в центре карты, видимое в ультрафиолетовом свете.
3. Логотип «VISA» в виде трехцветного флага (синий, белый, золотой): на белой полосе написано «VISA».

По контуру логотипа «VISA» в виде непрерывной рамки нанесена



ми
кро
печ
ать
код
а и
BI
N'a
(ба
нко
вск
ого
иде
нти
фи

кационного номера) эмитента карты.

На картах «VISA» нового дизайна на логотипе располагается ультрафиолетовый элемент. Логотип может располагаться в левом верхнем, правом верхнем и правом нижнем углах.

4. Голограмма (объемное изображение) в виде летящего голубя, впрыснутая в пластик; при поворотах карты голубь «машет крылом».

Последние четыре цифры номера карты должны быть проэмбошированы (выбиты особым способом) на голограмме.

5. БИН банка - четыре цифры, напечатанные типографским способом, над или под номером карты. Должны совпадать с первыми четырьмя цифрами эмбошированного номера карты.
6. Номер карты «VISA», начинающийся с «4» и состоящий из 16 цифр: «4XXX XXXX XXXX XXXX» при этом, последняя группа цифр должна находиться в поле голограммы.
7. Срок действия карты может быть эмбоширован начальный и конечный, например,

10/09 - 10/12, или только
10/12;

карта может выдаваться сроком
года и на 3 года.

конечный, например,

на 1 месяц, 1 год, 2



8. Фамилия держателя карты.
9. Защитный символ «CV», «PV», «BV», «>» (один из) эмбоссирован на карте после даты окончания действия карты особым шрифтом «летающий курсив».

3. Определите признаки платежности обратной стороны:

10. Магнитная полоса, впаянная в пластик.
На картах «VISA» нового дизайна магнитная полоса представляет собой голограмму в виде летящего голубя.

11. Панель для подписи.

На панели для подписи нанесен текст под наклоном из повторяющихся слов «VISA», написанный синим и золотым цветами.

На картах «VISA» нового дизайна панель для подписи содержит горизонтальные полосы и ультрафиолетовый элемент. На панели для подписи должна быть отчетливая (не затертая, не смазанная) подпись держателя карты.

12. Номер карты, совпадающий с номером на лицевой стороне карты, и трехзначный код безопасности, нанесенные лазерным способом на панели для подписи. Также, допускается нанесение на полосу последних четырех цифр номера карты и трех цифр кода безопасности.

Приложение № 6

ИНСТРУКЦИЯ № 6 **«Оформление платежа при помощи банковской карты»** **(VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, UNION CARD)**

	<u>Порядок действий</u>
1	После считывания товара сформировать чек с помощью клавиши «ПОДИТОГ» ----
2	Нажать клавишу «ВИД ОПЛАТЫ» , выбрать тип платежной системы, принимаемой в торговом центре
3	Нажать клавишу «ВВОД» , провести магнитной полосой банковской карты через считывающее устройство кассы
4	Авторизация будет запрошена автоматически. В случае положительного результата запроса будет распечатано два чека-слипа и чек на продажу
5	Проверить соответствие номера карты, отпечатанного на чеке слипе, номеру на карте. В случае несовпадения номеров карта подлежит изъятию
6	Проверить тип платежной системы на карте и на чеке слипе. Если обнаружится разница, обратиться к старшему кассиру
7	Предложить держателю карты подписать чеки в строке для подписи
8	Проверить соответствие подписи на чеках и подписи на обратной стороне карты. Подпись, проставленная на чеке, должна быть идентична образцу подписи на карте
9	После проверки подписи операцию можно считать совершенной. Продавец - кассир ставит свою подпись, передает клиенту карту, один экземпляр чека - слипа и чек на продажу
10	Второй экземпляр чека - слипа необходимо оставить у себя до конца смены

11	<u>В конце рабочей смены:</u> Все продажи по банковским картам суммируются, и общая сумма покупок, по банковским картам записывается на верхнем чеке-слипе
12	Перед печатью Z-отчета касса печатает сверку оплаты по банковским картам. Данная сверка сдается в главную кассу вместе с чеками-слипами
13	В Z - отчете необходимо сосчитать и записать общую сумму продаж по банковским картам. Сверить общую сумму продаж по банковским картам в Z - отчете и на верхнем чеке-слипе (должны быть равны)
14	<u>ВНИМАНИЕ!!!</u> В случае расхождения сумм еще раз пересчитайте, и если идет несовпадение, то обратитесь в главную кассу
	<u>Нестандартные ситуации при работе с банковскими картами</u>
1	В случае отклонений подписи на чеке-слипе от подписи на карте, попросить клиента повторно расписаться на втором чеке - слипе. Если повторно подпись не совпадает, попросить у клиента документ, удостоверяющий личность, при отсутствии документа, карту необходимо изъять. Изъятие банковской карты производится старшим кассиром с сотрудником ОПП Лицо, предъявившее карту, подлежащую изъятию, имеет право получить копию «отчета об изъятии карты». Все вопросы относительно факта изъятия карты держатель решает в банке, выдавшем карту
2	Если клиент не знает, сколько денежных средств у него на банковской карте (неоднократно просит убрать часть товара) попросите у клиента документ, удостоверяющий личность
3	Если платеж отклонен банком по какой-либо причине, то данные вносятся в специальный реестр (указываются: дата, номер чека полностью, причина отказа, ФИО кассира, сумма покупки, ФИО покупателя, номер банковской карты, название банка, платежная система)
4	В случае отказа в обслуживании по карте, клиент имеет право узнать причину отказа

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Обслуживание по картам лиц, не являющихся держателями карты (имя держателя указано на банковской карте).
- Обслуживание по карте при отсутствии подписи держателя на карте.

Приложение № 7

ИНСТРУКЦИЯ № 7
«Оформление комбинированного платежа
при помощи банковской карты»

Комбинированный расчет с покупателем предполагает оплату одной части покупки наличными деньгами, а другой части покупки

с банковской карты покупателя

	<u>Порядок действий</u>
1	Сформировать чек покупки с помощью клавиши «ПОДИТОГ»
2	Ввести сумму наличных, полученных от покупателя
3	Нажать клавишу «РАСЧЕТ»
4	На экране отобразиться сумма, которую необходимо взять с покупателя
5	Нажать клавишу «ВИД ОПЛАТЫ»
6	Выбрать платежную систему, в соответствии с предъявленной банковской картой
7	Нажать клавишу «ВВОД», провести магнитной полосой банковской карты через считывающее устройство кассы
8	Авторизация будет запрошена автоматически. В случае положительного результата запроса будет распечатано два чека-слипа и чек на продажу
9	Предложить держателю карты подписать чеки в строке для подписи
10	Проверить соответствие подписи на чеках и подписи на обратной стороне карты. Подпись, проставленная на чеке, должна быть идентична образцу подписи на карте
11	После проверки подписи операцию можно считать совершенной. Продавец - кассир ставит свою подпись, передает клиенту карту, один экземпляр чека - слипа и чек на продажу
12	Второй экземпляр чека - слипа необходимо оставить у себя до конца смены

Приложение № 8

ИНСТРУКЦИЯ № 8
«Оформление комбинированного платежа
при помощи банковской карты»

Комбинированный расчет с покупателем предполагает оплату одной части покупки наличными деньгами, а другой части покупки с банковской карты покупателя

	<u>Порядок действий</u>
--	--------------------------------

1	Сформировать чек покупки с помощью клавиши «ПОДИТОГ»
2	Ввести сумму наличных, полученных от покупателя
3	Нажать клавишу «РАСЧЕТ»
4	На экране отобразиться сумма, которую необходимо взять с покупателя
5	Нажать клавишу «ВИД ОПЛАТЫ»
6	Выбрать платежную систему, в соответствии с предъявленной банковской картой
7	Нажать клавишу «ВВОД» , провести магнитной полосой банковской карты через считывающее устройство кассы
8	Авторизация будет запрошена автоматически. В случае положительного результата запроса будет распечатано два чека-слипа и чек на продажу
9	Предложить держателю карты подписать чеки в строке для подписи
10	Проверить соответствие подписи на чеках и подписи на обратной стороне карты. Подпись, проставленная на чеке, должна быть идентична образцу подписи на карте
11	После проверки подписи операцию можно считать совершенной. Продавец - кассир ставит свою подпись, передает клиенту карту, один экземпляр чека - слипа и чек на продажу
12	Второй экземпляр чека - слипа необходимо оставить у себя до конца смены
13	Выразить благодарность покупателю за покупку и пригласить прийти снова: <i>«Спасибо за покупку, приходите к нам еще»</i>

Приложение № 9

ИНСТРУКЦИЯ № 9**«Возврат денежной суммы на банковскую карту покупателя»****Правила возврата**

1. Проводится только при наличии кассового чека (товарного чека) + дополнительно необходим чек-слип.
1. Любой возврат возможен только с разрешения или директора торгового центра, или заместителя директора торгового центра, или руководителя секции, или менеджера, или старшего кассира, и в присутствии сотрудника ОПП.
3. Кассир предлагает покупателю несколько минут подождать, чтобы получить разрешение на

проведение возврата.

4. Предлагает покупателю заполнить «Акт о возврате денежных сумм покупателем»

(см. Приложение) с указанием: его паспортных данных, места жительства, причины возврата,

подписи покупателя.

Возврат денежных средств на банковскую карту покупателя

1. Возврат денежных средств может быть осуществлен только на ту банковскую карту, по которой был произведен платеж

2. Возврат на банковскую карту осуществляется одной из операций «**ОТМЕНЫ**» или «**ВОЗВРАТА**», но в разных случаях:

« ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ » - возможна на любой кассе и производится только тогда, когда необходимо вернуть все позиции из чека покупки в день продажи	« ОПЕРАЦИЯ ВОЗВРАТА » - возможна на любой кассе и производится тогда, когда необходимо вернуть одну, несколько, но не все позиции из чека покупки в день продажи, или одну, несколько или все позиции из чека покупки за любой другой день
---	---

Оформление «ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ»

1	Набрать в «черном» поле комбинацию цифр через разделитель «.»: номер кассы, номер смены, порядковый номер чека за смену, по которому делается возврат, например: 2.31.214 Если «отмена» проводится на той же кассе, где был приобретен товар, то в «черном» поле достаточно набрать порядковый номер чека за смену
2	Нажать клавишу « ВОЗВРАТ ЧЕКА ». Подсистема делает запрос о подтверждении возврата
3	Подтвердить клавишей « ВВОД ». На экране появляется чек в электронном виде
4	При помощи клавиши « ВВОД » возвратить все позиции из чека продажи
5	Нажать клавишу « ПОДИТОГ »
6	Нажать клавишу « ВИД ОПЛАТЫ »
7	Появляется окно, в котором выбрать « ПЛАТЕЖИ ИЗ ЧЕКА »
8	Нажать клавишу « ВВОД »
9	Провести банковскую карту через считывающее устройство Касса запрашивает код авторизации, состоящий из 6 цифр. Этот шестизначный код написан на чеке - слипе продажи. Если код авторизации содержит буквы, то вводится цифра «1»
10	Набрать код авторизации
11	Нажать клавишу « ВВОД »
12	В результате успешной авторизации распечатываются два чека-слипа, и « ЧЕК ОТМЕНИ ОПЕРАЦИИ »
13	Кассир должен расписаться на чеках-слипах и дать расписаться покупателю
14	Сравнить подпись Держателя карты на чеке-слипе с образцом подписи на банковской карте
15	Покупателю отдается чек-слип возвращенной суммы и чек на отмену операции

Оформление «ОПЕРАЦИЯ ВОЗВРАТА»

1	Набрать в «черном» ноле комбинацию цифр через разделитель «.»: помер кассы, номер смены, порядковый номер чека за смену, по которому делается возврат (например: 2.31.214)
----------	---

Банковские карты различных платежных систем	VISA	VISA ELECTRON	MASTER CARD
---	------	------------------	-------------

2	Нажать клавишу «ВОЗВРАТ ЧЕКА» . Подсистема делает запрос о подтверждении возврата
3	Подтвердить клавишей «ВВОД» . На экране появляется чек в электронном виде
4	При помощи клавиши «стрелка» найти возвращаемую позицию. Нажать клавишу «ВВОД» , и эта позиция отражается в «сером» поле
5	Изменить количество возвращаемого товара (если это необходимо). В «черном» поле завести количество и подтвердить клавишей «КОЛИЧЕСТВО»
6	Нажать клавишу «ПОДИТОГ»
7	Нажать клавишу «ВИД ОПЛАТЫ»
8	Появляется окно, в котором выбрать «ПЛАТЕЖИ ИЗ ЧЕКА»
9	Нажать клавишу «ВВОД»
10	Провести банковскую карту через считывающее устройство
11	Касса запрашивает код авторизации, вводится цифра «1» . В случае если у покупателя нет чека слипа продажи, тогда так же вводится цифра «1»
12	Нажать клавишу «ВВОД»
13	В результате успешной авторизации распечатаются два чека-слипа и «ЧЕК ВОЗВРАТА»
14	Кассир должен расписаться на чеках-слипах и дать расписаться покупателю. Сравнить подпись Держателя карты на чеке-слипе с образцом подписи на банковской карте
15	Покупателю отдается чек-слип возвращенной суммы и чек на возврат

- В главную кассу продавец кассир сдает чек-слип и копию чека па возврат (отмены операции),
прикрепленные к Акту о возврате денежных сумм покупателям (клиентам).
- Если, по какой-то причине нет связи с банком, либо у клиента пег с собой банковской карты, либо карта повреждена – можно предложить возврат суммы наличными.

Задание 31. 32.

«Определить признаки платежности банковской карты различных платежных систем»

Этапы выполнения задания:

1. Изучить инструкции банка № 1,2
2. Информацию по признакам платежности карт законспектировать в тетрадь (таблицу):

Основные элементы и средства защиты банковских карт:

Признаки платежности лицевой стороны карты	1 – 2- 3- 4-		
Признаки платежности оборотной стороны карты			
Дополнительная информация			

Способы сбора информации:

- а) определение платежной системы карты по логотипу;
- б) изучение основных элементов и средств защиты банковских карт;
- в) обращение за консультацией к преподавателю;

**Задание 33. 34. «Оформить платеж на кассовом терминале при помощи банковской карты»
(VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, UNION CARD)**

Время выполнения задания – 4 часа

Этапы выполнения задания:

- **Оформите платеж на кассовом терминале при помощи банковской карты:**

1. Считать сканером штрих-код товара
2. Выбрать тип нужной карты в списке безналичных платежей
3. Прокатать карту через считывающее устройство для авторизации
4. Определить на чеках-слипах тип платежной системы, номер карты, подпись держателя карты
5. Сформировать «чек на продажу» товара
6. Выдать «чек на продажу» и один экземпляр (подписанного кассиром и держателем карты) чека-слипа покупателю
7. Оставить чек авторизации (слип) со своей подписью и подписью покупателя у себя для отчета
8. Выразить благодарность покупателю за покупку и пригласить прийти снова: «Спасибо за покупку, приходите к нам еще»

- **Оформите комбинированный платеж при помощи банковской карты:**

1. Сформировать «чек на продажу» товара
2. Ввести сумму наличных денег, полученных от покупателя
3. «Снять» оставшуюся сумму с банковской карты

В конце рабочей смены:

1. Сделайте сверку продаж по банковским картам. (Все продажи суммируются, и общая сумма покупок по банковским картам записывается на верхнем чеке-слипе)
2. Перед печатью Z-отчета касса печатает сверку оплаты по банковским картам. В Z - отчете необходимо сосчитать и записать общую сумму продаж по банковским картам.
3. Сверьте общую сумму продаж по банковским картам в Z - отчете и на верхнем чеке-слипе (должны быть равны)

Самоанализ:

1. Фиксируйте ситуации и ошибки в рабочей тетради
2. Проведите групповую рефлекссию результатов: достижений и ошибок
3. Заполните лист оценки

Задание 35. 36. Решение нестандартных ситуаций при работе с банковскими картами.

Цель. Предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций

Методы: анализ нестандартных ситуаций при работе с банковскими картами (групповая работа)

Модели нестандартных ситуаций при работе с банковскими картами (возможные варианты)	Модели поведения продавца-кассира (возможные варианты)
На банковской карте отсутствует подпись клиента	<i>Без подписи карту не принимать в качестве средства платежа Попросить клиента расписаться и сверить подпись на чеке-слипе</i>
Если была сделана попытка изменить подпись	<i>На панели появляется слово «VOID» (недействительно)</i>
Возникают сомнения в подлинности карты или в том, что карта предъявлена законным держателем	<i>1. Попросите клиента предъявить документы 2. Сверьте имя и фамилию, указанные в документе, с информацией на карте 3. Сравните внешность клиента с фотографией на документе и убедитесь в отсутствии признаков фото обмана (переклеенная фотография, номер и серия паспорта на первых страницах не соответствует данным на последующих страницах) Запишите данные документа на лицевой стороне чека терминала 4. Изъятие банковской карты производится старшим кассиром с сотрудником ОПП</i>
Если клиент не знает, сколько денежных средств у него на банковской карте, неоднократно просит убрать часть товара	<i>1. Попросите у клиента документ, удостоверяющий личность 2. При необходимости пригласите старшего кассира и сотрудника ОПП</i>
Если платеж отклонен банком по какой-либо причине	Изъять карту. Основания к изъятию карты: <i>1. Получение из Центра Авторизации команды «Pick up/Изъять» без объяснения причин (код ответа 940) 2. Получение из Центра Авторизации команды «Pick up; Fraud/Изъять, украдена или утеряна» (код ответа 208, 209). Предъявление лицом карты на чужое имя (несоответствие подписи лица, предъявившего карту, и образца подписи законного держателя на оборотной стороне карты и/или несоответствие данных удостоверяющих личность документов с данными на карте)</i>

Рассматриваются формы поведения продавца-кассира в разных ситуациях. Результаты упражнений обсуждаются группой. Ошибки корректируются.

Задание 37. 38. 39.40. «Возврат денежной суммы на банковскую карту покупателя и документальное оформление отчетности по возврату»

Этапы выполнения задания:

1. Предложите покупателю несколько минут подождать, чтобы получить разрешение на проведение возврата.
2. Получите разрешение директора торгового центра, или руководителя секции, или менеджера, или старшего кассира (в присутствии сотрудника ОПП)
3. Предложите покупателю заполнить «Акт о возврате денежных сумм покупателям» (см. Приложение) с указанием: его паспортных данных, места жительства, причины возврата, подписи покупателя.
(Если покупатель отказывается заполнять данные графы, то кассир самостоятельно заполняет их со слов покупателя, при этом подпись покупатель должен поставить сам)
4. Оформите возврат денежных средств на банковскую карту покупателя.
5. Чек-слип и копию чека на возврат (отмены операции) прикрепите к Акту о возврате денежных сумм покупателям

В конце рабочей смены:

1. Оформите до конца Акт о возврате денежных сумм покупателям, заполнив следующие графы:
 - порядковый номер кассы;
 - заводской номер кассы;
 - дата проведения возврата;
 - ФИО администратора;
 - ФИО старшего кассира;
 - ФИО кассира;
 - номер чека покупки;
 - ФИО кассира, проводившего возврат;
 - сумму чека возврата;
 - ФИО администратора, разрешившего возврат.
2. На один Акт о возврате заносят данные не более трех чеков возврата.
3. Прописью записывается общая сумма возвратов по данному акту возврата. В конце Акта о возврате кассир ставит свою подпись.
4. Чек возврата, копия кассового чека на продажу с разрешением руководителя крепятся к Акту о возврате.
5. По окончании рабочей смены Акт о возврате сдается в главную кассу.

Самоанализ:

1. Проведите групповую рефлекссию результатов
2. Заполните лист оценки

Задание 41.42.

Работа с: «Журналом (книгой) кассира-операциониста

Исследование журнала кассира-операциониста с унифицированной формой №-КМ- 4.

Утверждена Постановлением Госкомитета России от 25.12.98 № 132

Инструкция: изучить реквизиты титульного листа журнала (книги) кассира-операциониста.

Оформление журнала нумерация, скрепление печатью и подписями)

Изучение наименований колонок книги кассира-операциониста. Оформить реквизиты журнала по данным чеков работы кассира за смену.

Задание 43, 44, 45, 46.

«Закон о защите прав потребителей», Правила продажи товаров продовольственных и непродовольственных. Решение проблемных ситуаций по возврату сумм по неиспользованным чекам покупателям.

1. **Методическое обеспечение** карточки-задания
2. опорные конспекты
3. Кузнецова Г.А. Учет и оформление кассовых операций Соблюдение Порядка ведения КО (Письмо от 4.10.1993 г. N 18, письмо ЦБ РФ от 26.02.96 N 247)
Комплект документов
4. "Объявление на взнос наличными" оформляется вносителем денежных средств и передается операционному работнику.
Объявление на взнос наличными передается кассиру и после приема денег остается в кассе;
Квитанция выдается кассиром вносителю денег;
Ордер после приема денег возвращается кассиром операционному работнику.
Срок хранения документа - 5 лет.
5. Приходный кассовый ордер,
6. Расходный кассовый ордер
7. Препроводительная ведомость на взнос наличными в банк

Задание 47, 48.

Платежная ведомость, Расчетно-платежная ведомость.

Методическое обеспечение: Соблюдение Порядка ведения КО (Письмо от 4.10.1993 г. N 18, письмо ЦБ РФ от 26.02.96 N 247); Кузнецова Г.А. Учет и оформление кассовых операций; Гомола А.И., Кириллов В.Е., Кириллов С.В. Бухгалтерский учет; Богатая Н.В., Хахонова Н.Н. Бухгалтерский учет; Кондраков Н.П. Бухгалтерский учет; Платежная ведомость.
Требуется оформить выдачу сумм по платежной ведомости из кассы работникам торгового предприятия.

Задание 49, 50. Оформление результатов инвентаризации по кассе. Оформить Акт инвентаризации

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III УСЛОВИЯ

-Ноутбук TOSHIBA L300/L300;

Литература для студента:

Учебники:

1. Налоговый кодекс Российской Федерации.
2. Положение по бухгалтерскому учету «Условные факты хозяйственной деятельности». ПБУ 8/01. Утверждено приказом Минфина РФ от 28.11.2001 г. №96н.
3. Программа реформирования бухгалтерского учета в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности. Утверждена постановлением Правительства РФ от 06.03.1998 г. №283.
4. Положение по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации. Утверждено Приказом Минфина РФ от 29.07.1998 г. №34н.

5. Концепция развития бухгалтерского учета и отчетности в Российской Федерации на среднесрочную перспективу» Одобрена Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 1 июля 2004 г. №180.

6. Положение по бухгалтерскому учету «Учетная политика организации». ПБУ 1/2008. Утверждено приказом Минфина РФ от 06.10.2008 г. № 106н.

8. Положение по бухгалтерскому учету «Бухгалтерская отчетность организации». ПБУ 4/99. Утверждено приказом Минфина РФ от 06.07.1999 г. №43н. издательство Академия. 2013 - 240с.

1. Рабочая доска – 1шт.;

5. Контрольно-кассовая машина «АМС – 100ф» (в комплекте с голограммами) Производитель Россия - 1шт;

6. Контрольно-кассовая машина «Орион – 100ф» - безденежного ящика. Производитель Россия – 1шт;

7. Фискальный регистратор – контрольно-кассовая машина в раках программного обеспечения «Атолл: Рабочее место кассира (РМК)» V.3.9. для автоматизации работы предприятий розничной торговли при расчетах с населением с помощью фискальных регистраторов, использующим технологию штрихового кодирования - 1шт.;

8. Микрокалькуляторы для подсчета суммы итога покупки, таксировки приходных и расходных накладных при поступлении товара в магазин и его отделе, составление товаро-денежного отчета, учебной инвентаризации товароматериальных ценностей;

2;

11. Документы бухгалтерской отчетности для материально-ответственных лиц:

-Журнал кассира-операциониста для начала и окончания работы на контрольно-кассовой технике;

-Документы по кассовым операциям: кассовый отчет, приходный и расходный ордер;

-Бланки приходных и расходных накладных, доверенность;

-Инвентаризационные описи – акты;

12. Аудиовизуальный компьютерный учебно-методический комплекс для профессии «Продавец, контролер-кассир» - 1шт.;

13. Журнал учета вызовов технических специалистов и регистрации выполненных работ (форма № - КМ – 8) – 1шт.;

14. Инструкция по технике безопасности при работе на ККМ – 2шт.

III. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Выполнение задания:

- обращение в ходе задания к информационным источникам;
Федеральный Закон о защите прав потребителей

- рациональное распределение времени на выполнение задания
ознакомление с заданием и планирование работы- 3 мин;
получение информации- 3 мин;
подготовка продукта- 32 мин;
рефлексия выполнения задания и коррекция подготовленного продукта перед сдачей- 4 мин;
защита- 3мин.

Подготовленный осуществленный процесс:

Освоенные ПК	Показатель оценки результата	Оценка
ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость	1. Осуществляет подготовку ККТ различных видов;	Да Нет
	2. Устранять мелкие неисправности при работе на ККТ	Да Нет

своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	3. Работает на ККТ различных видов: автономных, пассивных системных, активных системных (компьютеризированных кассовых машинах - POS терминалах),	Да Нет
ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков. К ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	1. Распознавать платёжеспособность государственных денежных знаков;	Да Нет
ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и обслуживания покупателей.	Да Нет
ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям. 5.4. Применять налоговые льготы в используемой системе налогообложения при исчислении величины налогов и сборов, обязательных для уплаты. ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Оформления документов по кассовым операциям;	Да Нет
ПК 3.5. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ПК 5.5. Проводить налоговое планирование деятельности организации. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Оформления документов, регламентирующие применение ККТ; Правила оформления документов по кассовым операциям.	Да Нет

ГАПОУ СО «ТЛК им Н. И. Кузнецова»

(место работы)

преподаватель

(занимаемая должность)

Т. Я. Шеина

(инициалы, фамилия)

Эксперты от работодателя;

Гл. бухгалтер ИП Романов В.Л.



Е.В. Кунгурова

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области
«Талицкий лесотехнический колледж им. Н.И.Кузнецова»

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ
ПМ.03 РАБОТА НА КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ ТЕХНИКЕ И РАСЧЕТЫ С ПОКУПАТЕЛЯМИ

Дата

Шкала оценки: 0-признак не проявляется 1-признак проявляется частично 2-признак проявляется в полной мере

Перевод в 5-балльную систему оценки: «20-22» – «5»; «16-19» – «4»; «10-15» – «3».

[illegible]

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте													
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач. Использование современного программного обеспечения.													
ПК 3.1 Соблюдать правила эксплуатации контрольно – кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями	Выполняет операции по расчету с покупателями на кассовом аппарате													
ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков	Знает признаки неплатежеспособности банкнот, правила оформления сдачи в банк													
ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги	Знает реквизиты маркировки товаров и их расшифровку, оформляет ценники в соответствии с требованиями													
ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям	Оформляет приходный кассовый ордер, препроводительную ведомость, объявление на взнос наличными в банк													
ПК 3.5. Осуществлять контроль сохранности товарно – материальных ценностей.	Оформляет инвентаризационную опись													
Количество баллов														
Оценка														

Председатель _____ / _____ /
Члены комиссии _____ / Яковенко С.А.
_____ / Шеина Т. Я.