EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

VSTUPNÍ ČÁST

Název komplexní úlohy/projektu

Pokladní

Kód úlohy

66-u-3/AE66

Využitelnost komplexní úlohy

Kategorie dosaženého vzdělání

H (EQF úroveň 3)

L0 (EQF úroveň 4)

Skupiny oborů

66 - Obchod

Vazba na vzdělávací modul(y)

Pokladní

Škola

Střední zahradnická škola, Žákovská, Ostrava - Hulváky

Klíčové kompetence

Datum vytvoření

30. 08. 2019 17:47

Délka/časová náročnost - Odborné vzdělávání

8

Délka/časová náročnost - Všeobecné vzdělávání

Poznámka k délce úlohy

Ročník(y)

3. ročník

Řešení úlohy

individuální

Charakteristika/anotace

Komplexní úloha si klade za cíl naučit žáky pracovat na určitém typu pokladny, zpracovat administrativu spojenou s prací na pokladně. Žák pracuje se získanými teoretickými znalostmi a praktickými dovednostmi z modulu „Pokladní“.

Komplexní úloha je rozdělena do dílčích částí, které jsou uvedeny ve formuláři komplexní úlohy. Zadání a řešení jsou uvedeny v jednotlivých přílohách.

JADRO ULOHY

Očekávané výsledky učení

Očekávané výsledky učení vycházejí z kompetencí definovaných v profesní kvalifikace Pokladní (66-010-M).

Žák:

1. zkontroluje cenu na pokladně
2. vyúčtuje tržby na pokladně
3. přepočte cenu zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladně
4. přijímá hotovostní i bezhotovostní platby za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce
5. vyplní prodejní dokumentaci, připraví příslušné dokumenty v obchodně provozní jednotce
6. vydává pokladní stvrzenky a doklady za prodej zboží a služby v pokladně obchodně provozní jednotky
7. obsluhuje pokladnu a pokladní systémy
8. vede administrativní agendu spojenou s prací na kontrolní pokladně
9. jedná ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou
10. provádí inventarizaci zásob v obchodně provozní jednotce

Specifikace hlavních učebních činností žáků/aktivit projektu vč. doporučeného časového rozvrhu

1) zkontroluje cenu na pokladně

žák v rámci teoretické výuky:

- ve spolupráci s učitelem popíše obsluhu pokladny, se kterou pracuje
- popíše senzorickou kontrolu ceny na obalu zboží
- popíše senzorickou kontrolu ceny zboží na čtecím zařízení

žák v rámci praktické výuky:

- provede senzorickou kontrolu cen na pokladně
- obsluhuje pokladnu a kontrolní systémy
- zkontroluje počet ks jednotlivého zaúčtovaného zboží

Doporučený časový rozvrh činí 1 vyučovací hodinu.

2) vyúčtuje tržby na pokladně

žák v rámci teoretické výuky:

- popíše, jak provede finanční uzávěrku pokladny
- ve spolupráci s učitelem vysvětlí, co je to výčetka
- ve spolupráci s učitelem vysvětlí, co obnáší uzavření pokladny

žák v rámci praktické výuky:

- samostatně nebo ve skupině žáků zpracuje finanční uzávěrku pokladny
- samostatně vystaví výčetku
- samostatně uzavře pokladnu
- vyúčtuje tržbu na pokladně

Doporučený časový rozvrh činí 0,5 vyučovacích hodin.

3) přepočte cenu zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladně

žák v rámci teoretické výuky:

- samostatně vysvětlí, co je to přepočet cizí měny
- vysvětlí, co je to směnný kurz
- popíše postup při manipulaci s cizí měnou v pokladně

žák v rámci praktické výuky:

- samostatně přepočte cizí měnu dle aktuálního kurzu
- ve spolupráci s učitelem předvede manipulaci s cizí měnou v pokladně

Doporučený časový rozvrh činí 0,5 vyučovacích hodin.

4) přijímá hotovostní i bezhotovostní platby za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce

žák v rámci teoretické výuky:

- vyjmenuje způsoby přijímání platby na pokladně
- popíše postup při inkasu hotovosti
- popíše ověřování platnosti měny či ceniny
- popíše manipulaci s platební kartou při bezhotovostní platbě

žák v rámci praktické výuky:

- samostatně přijímá hotovostní i bezhotovostní platbu od zákazníků
- předvede inkaso hotovosti
- ověří platnost a pravost měny či ceniny
- předvede postup při bezhotovostní platbě

Doporučený časový rozvrh činí 1 vyučovací hodinu.

5) vyplní prodejní dokumentaci, připraví příslušné dokumenty v obchodně provozní jednotce

žák v rámci teoretické výuky:

- popíše druhy prodejní dokumentace
- vysvětlí, které informace musí poskytnout zákazníkovi ve spojitosti s prodejní dokumentací

žák v rámci praktické výuky:

- samostatně vyplňuje prodejní dokumentaci (záruční listy, paragony)
- poskytuje zákazníkovi informace ve spojitosti s prodejní dokumentací
- samostatně nebo ve skupině žáků vyhledá příslušnou dokumentaci na internetu

Doporučený časový rozvrh činí 1 vyučovací hodinu.

6) vydává pokladní stvrzenky a doklady za prodej zboží a služby v pokladně obchodně provozní jednotky

žák v rámci teoretické výuky:

- popíše náležitosti prodejních dokladů

žák v rámci praktické výuky:

- vydává pokladní stvrzenky

Doporučený časový rozvrh činí 1 vyučovací hodinu.

7) obsluhuje pokladnu a pokladní systémy

žák v rámci teoretické výuky:

- vysvětlí, co znamená počáteční hotovost (limit)
- popíše, jaké nedostatky mohou při převzetí limitu vzniknout
- popíše postup při zprovoznění pokladny
- popíše základní údržbu pokladny

žák v rámci praktické výuky:

- převezme počáteční hotovost
- samostatně zprovozní pokladnu
- účtuje zboží buď mechanicky, nebo pomocí čtecího zařízení, kontroluje ceny, odstraňuje nedostatky
- stornuje platbu na pokladně a vystaví příslušný doklad

Doporučený časový rozvrh činí 1 vyučovací hodinu.

8) vede administrativní agendu spojenou s prací na kontrolní pokladně

žák v rámci teoretické výuky:

- popíše vyúčtování jednotlivých druhů plateb a platidel
- popíše postup při odvodu tržeb
- popíše výkaz kontrolní pokladny

žák v rámci praktické výuky:

- samostatně vede administrativní agendu spojenou s prací na kontrolní pokladně
- provede odvod tržby a zdůrazní bezpečnostní předpisy
- vyhotoví výkaz kontrolní pokladny

Doporučený časový rozvrh činí 0,5 vyučovacích hodin.

9) jedná ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou

žák v rámci teoretické výuky:

- ve spolupráci s učitelem popíše podmínky a postupy reklamace zboží
- popíše základní právní normy, které se vztahují k prodeji

žák v rámci praktické výuky:

- ve skupině žáků předvede řešení reklamace
- vyplní doklady spojené s vyřizováním reklamace
- předvede komunikace se zákazníkem při řešení reklamace či stížnostech
- ve skupině žáků předvede komunikaci se zákazníkem při konfliktní situaci
- ve skupině žáků předvede komunikaci se zákazníkem v cizím jazyce (na základní úrovni)
- předvede jednání s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou

Doporučený časový rozvrh činí 1 vyučovacích hodin.

10) provádí inventarizaci zásob v obchodně provozní jednotce

žák v rámci teoretické výuky:

- vysvětlí základní pojmy – inventarizace x inventura
- popíše postup při inventuře
- vysvětlí, jak je stanovena inventarizační komise
- popíše inventurní soupis

žák v rámci praktické výuky:

- samostatně provede inventarizaci zásob
- porovná fyzický stav se stavem účetním
- zjistí případné inventarizační rozdíly
- určí, jak vyřeší případné inventarizační rozdíly

Doporučený časový rozvrh činí 0,5 vyučovacích hodin.

Metodická doporučení

Komplexní úloha bude využita v teoretické výuce i v odborném výcviku uvedených oborů vzdělání a je rozdělena do dílčích částí.

1. dílčí část – samostatný úkol

- žák ve spolupráci s učitelem provede úkony spojené se zprovozněním pokladny a připraví se k prodeji s obsluhou
- samostatně si žák převezme hotovostní limit a peníze zaznamená do výčetky
- žák vloží peníze do pokladny
- žák si vylosuje konkrétní modelovou situaci a vystupuje v roli prodavače nebo zákazníka
- dle vylosované modelové situace obslouží zákazníka
- nákup ve spolupráci s učitelem vyúčtuje
- provede inkaso peněz

2. dílčí část – 4 modelové situace

- žák si vylosuje konkrétní modelovou situaci - vystupuje v roli prodavače nebo zákazníka
- žák řeší různé případy, které jsou zaměřeny na oblast prodeje květin
- žáci se zapojují samostatně, za účasti učitele opravují případné chyby

Způsob realizace

Komplexní úloha bude řešena v běžné učebně na cvičné pokladně nebo ve cvičné prodejně (dle možností školy).

Žáci ze skupiny se během plnění komplexní úlohy budou střídat v rolích prodavače možno i zákazníka. Učitel bude buďto v roli zákazníka či jako koordinátor obou rolí, které budou sehrávat žáci.

Praktická, průřezová, povinná

Pomůcky

Technické vybavení:

- počítač pro učitele a každého žáka
- Internet, MS Word, Power Point
- dataprojektor
- plátno na promítání
- tabule, fix, křída

Učební pomůcky učitele:

- počáteční výčetka - tiskopis
- konečná výčetka – tiskopis
- uzavření pokladny - tiskopis
- kontrolní páska
- kalkulačka
- psací potřeby

Učební pomůcky žáka:

- učební texty k dané problematice
- tiskopisy
- kalkulačka
- psací potřeby

Poznámka: Při řešení komplexní úlohy je možné použít tiskopisy, se kterými jsou žáci zvyklí pracovat. Pro hlubší ověření znalostí a dovedností spojených s administrativou při práci s pokladnou poslouží použití jiných formulářů. (Žák nepracuje dle návyku, ale musí aplikovat nabyté znalosti.)

VÝSTUPNÍ ČÁST

Popis a kvantifikace všech plánovaných výstupů

Výstupem řešení komplexní úlohy bude:

- počáteční výčetka (při zahájení práce na pokladně)
- konečná výčetka (při ukončení práce na pokladně)
- kontrolní páska – o provedených nákupech
- formulář o finančních rozdílech – zjištění a vyčíslení případných finančních rozdílů

Kritéria hodnocení

Zpracování počáteční výčetky 10 nebo 0 bodů, aby žák získal max. počet bodů, musí správně vyplnit předepsané údaje, za špatně vystavenou výčetku se body nepřiznávají

Obsluha zákazníka max. 70 bodů, body budou přiděleny za jednotlivé fáze obsluhy takto:

- poradenská činnost - max. 25 bodů

- prodej a práce s pokladnou – max. 25 bodů
- inkaso peněz (vyúčtování částky, inkaso peněz, vrácení peněz zákazníkovi, uložení částky do pokladny) – max. 20 bodů

Aby žák získal body, musí prokázat samostatnost při obsluze zákazníka, samostatnost při obsluze pokladny, jistotu při inkasu peněz a vrácení peněz zákazníkovi.

Zpracování konečné výčetky 10 nebo 0 bodů, aby žák získal max. počet bodů, musí správně vyplnit předepsané údaje, za špatně vystavenou výčetku se body nepřiznávají

Uzávěrka pokladny – zjištění případných finančních rozdílů 10 nebo 0 bodů, aby žák získal 10 bodů, musí správě vyčíslit finanční rozdíly, jinak se body nepřiznávají

100% - 91% - výborný

90% - 76% - chvalitebný

75% - 56% - dobrý

55% - 36% - dostatečný

35% - 0% - nedostatečný

Doporučená literatura

NOVOTNÝ, Mojmír. Obchodní provoz pro střední odborná učiliště. Praha: Fortuna, 2003. ISBN 80-7168-845-2.

KAPLOVÁ, Františka. Obchodní provoz pro střední odborná učiliště obor Prodavač. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2001. ISBN isbn80-7182-131-4.

Poznámky

Přehled o úloze:

1. Samostatný úkol
2. Modelové situace
3. Tiskopisy

Obsahové upřesnění

OV NSK - Odborné vzdělávání ve vztahu k NSK

Přílohy

- samostatna-prace_zadani.docx
- samostatna-prace_reseni.docx
- modelova-situace-c-1.docx
- modelova-situace-c-2.docx
- modelova-situace-c-3.docx
- modelova-situace-c-4.docx
- prace-s-pokladnou_konecna-vycetka.docx
- prace-s-pokladnou_odvod-trzby.docx
- prace-s-pokladnou_pocatecni-vycetka.docx
- prace-s-pokladnou_prevzeti-limitu.docx
- prace-s-pokladnou_uzavreni-pokladny.docx