## 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.

## JÁDRO ÚLOHY

#### 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](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86032/samostatna-prace_zadani.docx)
* [samostatna-prace\_reseni.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86033/samostatna-prace_reseni.docx)
* [modelova-situace-c-1.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86034/modelova-situace-c-1.docx)
* [modelova-situace-c-2.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86035/modelova-situace-c-2.docx)
* [modelova-situace-c-3.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86036/modelova-situace-c-3.docx)
* [modelova-situace-c-4.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86037/modelova-situace-c-4.docx)
* [prace-s-pokladnou\_konecna-vycetka.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86038/prace-s-pokladnou_konecna-vycetka.docx)
* [prace-s-pokladnou\_odvod-trzby.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86039/prace-s-pokladnou_odvod-trzby.docx)
* [prace-s-pokladnou\_pocatecni-vycetka.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86040/prace-s-pokladnou_pocatecni-vycetka.docx)
* [prace-s-pokladnou\_prevzeti-limitu.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86041/prace-s-pokladnou_prevzeti-limitu.docx)
* [prace-s-pokladnou\_uzavreni-pokladny.docx](https://mov.nuv.cz/uploads/mov/attachment/attachment/86042/prace-s-pokladnou_uzavreni-pokladny.docx)

Materiál vznikl v rámci projektu Modernizace odborného vzdělávání (MOV), který byl spolufinancován z Evropských strukturálních a investičních fondů a jehož realizaci zajišťoval Národní pedagogický institut České republiky. Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Šárka Thanheiserová. [Creative Commons CC BY SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.cs) – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.