



## 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 přepočtení 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 prodávače 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 prodáváče 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 prodáváče 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 správně 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, Mojmir. 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](#)

*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](#) – Uvedte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.