



# VSTUPNÍ ČÁST

## Název modulu

Pokladní

## Kód modulu

66-m-3/AF71

## Typ vzdělávání

Odborné vzdělávání

## Typ modulu

kvalifikační

## Využitelnost vzdělávacího modulu

### Kategorie dosaženého vzdělání

H (EQF úroveň 3)

L0 (EQF úroveň 4)

### Skupiny oborů

66 - Obchod

### Komplexní úloha

Pokladní

### Profesní kvalifikace

[Pokladní](#) (kód: 66-001-H)

### Obory vzdělání - poznámky

- 66-51-H/01 Prodavač
- 66-41-L/01 Obchodník

### Délka modulu (počet hodin)

12

### Poznámka k délce modulu

### Platnost modulu od

30. 04. 2020

### Platnost modulu do

### Vstupní předpoklady

Nejsou stanoveny.

# JADRO MODULU

## Charakteristika modulu

Modul je určen pro obory vzdělání s různým zaměřením a bude realizován jako kvalifikační modul. Žák získá praktické dovednosti spojené s obsluhou kontrolní pokladny a administrativní agendy při práci s ní.

## Očekávané výsledky učení

Očekávané výsledky učení vycházejí z kompetencí definovaných v profesní kvalifikaci **Pokladní (kód: 66-001-H)**.

- kontrola cen na pokladně
- vyúčtování tržeb na pokladně
- přepočtení cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách
- přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce
- vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce
- výdej pokladních stvrzenek a dokladů za prodej zboží a služeb v pokladně obchodně provozní jednotky
- obsluha pokladny a pokladních systémů
- vedení administrativní agendy spojené s prací na kontrolní pokladně
- jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou
- inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce

## Kompetence ve vazbě na NSK

66-001-H Pokladní

## Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

- Práce s kontrolní pokladnou
- Prodejní dokumentace
- Hotovostní a bezhotovostní platby za zboží a služby
- Jednání se zákazníky

## Učební činnosti žáků a strategie výuky

### Strategie výuky

Metody slovní:

- monologické metody (popis, vysvětlování, výklad),
- dialogické metody (rozhovor, diskuse),
- metody práce s učebnicí, knihou, odborným časopisem

Metody praktické:

- aplikace teoretických poznatků na praktických příkladech s odbornou podporou učitele

### Učební činnosti

Žák:

- pracuje s informacemi získanými z výkladu učitele
- při své činnosti uplatňuje práci s odborným textem
- vyhledává a ověřuje si doplňující informace získané z elektronických zdrojů
- konzultuje danou problematiku s učitelem
- aplikuje teoretické poznatky do praktických příkladů
- odhaluje případnou chybovost a provede opravu
- zpracované zadání prezentuje před třídou a učitelem

### Činnosti žáka ve vazbě na výsledky učení:

#### 1. Kontrola cen 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

## 2. Vyúčtování tržeb 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

## 3. Přepočtení cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách

- 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

## 4. Přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb 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

## 5. Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů 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

## 6. Výdej pokladních stvrzenek a dokladů za prodej zboží a služeb

- žák v rámci teoretické výuky:
  - popíše náležitosti prodejních dokladů
- žák v rámci praktické výuky:
  - vydává pokladní stvrzenky

## 7. Obsluha pokladny a pokladních systémů

- 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

#### 8. Vedení administrativní agendy spojené 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

#### 9. Jednání 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 komunikaci 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

#### 10. Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce

- žák v rámci teoretické výuky:
  - vysvětlí základní pojmy – inventarizace x inventura
  - popíše postup při inventuře
  - vysvětlí pravidla pro ustanovení 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

### Zařazení do učebního plánu, ročník

- 66-41-L/01 Obchodník  
3. ročník
- 66-51-H/01 Prodavač  
3. ročník

## VÝSTUPNÍ ČÁST

### Způsob ověřování dosažených výsledků

Ústní zkoušení probíhá v rámci teoretického vyučování. Hodnotí se využívání odborné technologie, odborná správnost odpovědí a schopnost aplikace teoretických poznatků do praxe. Zkoušení probíhá na uvedená témata:

- práce s kontrolní pokladnou
- prodejní dokumentace
- hotovostní a bezhotovostní platby za zboží a služby
- jednání se zákazníky

Praktické zkoušení probíhá v rámci odborného výcviku v případě oboru vzdělání kategorie H, nebo v rámci výuky odborné

praxe. Ověřovány jsou především praktické dovednosti formou praktického předvedení žáky. Důraz je kladen na odbornost, správnost a samostatnost.

## Kritéria hodnocení

Kritéria hodnocení vycházejí z hodnotícího standardu profesní kvalifikace Pokladní.

### V rámci teoretické výuky :

- žák sensoricky zkontroluje cenu uvedenou na obalu zboží a zadané násobky ceny podle množství (hodnotí se správná hodnota cena uvedená na obalu zboží, rozsah znalostí a samostatnost při prezentaci výstupů – 1 bod)
- žák sensoricky zkontroluje cenu na čtecím zařízení pokladního systému po načtení číselného kódu a ověří násobky ceny podle množství (hodnotí se postup načtení ceny a ověření násobku ceny dle množství – ústně se hodnotí popis postupu – 2 body)
- žák zpracuje finanční uzávěrku pokladny (hodnotí se popis zpracování finanční uzávěrky pokladny – 2 body)
- žák zpracuje výčetku hotovosti (bankovek a jiných cenin) na předepsaném tiskopise (hodnotí se postup zpracování výčetky hotovosti, správnost vystavení předepsaného tiskopisu – 2 body)
- žák uzavře pokladnu včetně tisku dokladů (hodnotí se popis uzavření pokladny a vyjmenování náležitostí dokladů – 3 body)
- žák přepočítá cenu zboží na požadovanou měnu (hodnotí se popis principu přepočtu cizí měny – 1 bod)
- žák předvede správnou manipulaci s cizí měnou na pokladně (hodnotí se vysvětlení správného postupu při manipulaci s cizí měnou - 1 bod)
- žák vyjmenuje způsoby platby na pokladně (hodnotí se vyjmenování všech způsobu plateb na pokladně – 1 bod)
- žák předvede příjem hotovosti a cenin, ověří platnost měny nebo platnost ceniny (stravenky, dárkové kupony, šeky, aj.), vyúčtuje platbu zákazníkovi, uloží hotovost a ceniny do pokladny (hodnotí se komentář k manipulaci s hotovostí a ceninami, vyúčtování zákazníkovi, uložení hotovosti do pokladny – 3 body)
- žák předvede manipulaci s platební kartou zákazníka – identifikuje kartu, předloží doklad o bezhotovostní platbě k autorizaci zákazníkem při dodržení bezpečnostních pravidel platby kartou (hodnotí se průvodní slovo k postupu při bezhotovostní platbě – 3 body)
- žák předvede způsob evidence dokladů o bezhotovostních platbách a platbách ceninami (hodnotí se, jak žák doklady o bezhotovostních platbách a platbách ceninami zaevidoval – 2 body)
- žák uvede způsoby řešení vzniklých nedostatků při bezhotovostních i hotovostních platbách (hodnotí se správnost řešení vzniklých nedostatků – 2 body)
- žák vystaví předepsanou prodejní dokumentaci např. záruční listy, paragon, aj. (hodnotí se správnost a úplnost vyplnění prodejní dokumentace – 3 body)
- žák poskytne zákazníkovi informaci ve spojitosti s prodejní dokumentací (hodnotí se uvedené druhy včetně jejich náležitostí – 2 body)
- žák ověří náležitosti prodejních dokladů (hodnotí se postup ověření náležitosti prodejních dokladů – 1 bod)
- žák označí doklad z hlediska časového a odpovědnosti (hodnotí se správnost označení – 1 bod)
- žák předvede zaevidování dokladu v pokladní evidenci (hodnotí se postup a správnost evidence dokladu – 1 bod)
- žák převezme počáteční hotovost a odstraní případné nedostatky před zahájením práce na pokladně (hodnotí se postup při převzetí počáteční hotovosti a řešení případných nedostatků před zahájením práce na pokladně – 1 bod)
- žák zprovozní pokladnu, řeší problémy provozu pokladny (hodnotí se, zda by dle popsaného postupu byla pokladna zprovozněna – 2 body)
- žák vhodně komunikuje se zákazníkem, řeší obvyklé i neobvyklé situace při obsluze zákazníka (hodnotí se komunikace se zákazníkem a řešení vzniklých situací – 2 body)
- žák účtuje ceny zboží mechanicky nebo za pomoci čtecího zařízení kontrolní pokladny, kontroluje ceny zboží, odstraní vzniklé nedostatky při účtování cen (hodnotí se manipulace se zbožím, účtování cen oběma způsoby, kontrola cen a odstranění vzniklých nedostatků – 4 body)
- žák stornuje platbu na pokladně, vystaví příslušný doklad a eviduje ho (hodnotí se postup při stornování dokladu a jeho evidence – 2 body)
- žák provede základní údržbu pokladny (výměna pásky) a odstraní drobnou technickou závadu (hodnotí se komentář k postupu při údržbě pokladny – 2 body)
- žák popíše vyúčtování jednotlivých druhů plateb a platidel (hodnotí se, zda uvedené vyúčtování obsahuje všechny druhy plateb a platidel – 1 bod)
- žák provede odvod tržby při dodržení bezpečnostních předpisů (hodnotí se postup při odvodu tržeb – 1 bod)
- žák vyhotoví výkaz kontrolní pokladny (hodnotí se správnost vyhotoveného výkazu kontrolní pokladny – 1 bod)

- žák vyjmenuje podmínky a postupy reklamace (hodnotí se, zda byly uvedeny všechny podmínky a postupy reklamace – 2 body)
- žák popíše a předvede řešení možné situace při reklamaci zboží (hodnotí se, jaký žák použil postup při reklamaci zboží – 1 bod)
- žák vyjmenuje základní právní normy vztahující se k prodeji zboží a specifikuje jejich obsah (hodnotí se, zda byly základní právní normy vyjmenovány správně specifikovány – 2 body)
- žák popíše a předvede komunikaci se zákazníkem při stížnostech a reklamacích zboží v souladu s předepsanými normami (hodnotí se komunikace se zákazníkem při stížnostech a reklamacích zboží – 1 bod)
- žák popíše a předvede řešení různých konfliktních situací při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ zákazníka, formu prodeje a sortiment zboží (hodnotí se řešení konfliktních situací při komunikaci se zákazníkem – 1 bod)
- žák komunikuje se zákazníkem v cizím jazyce na základní úrovni (hodnotí se komunikace v cizím jazyce – 1 bod)
- žák kultivovaně komunikuje se zákazníkem v českém jazyce (hodnotí se volba slov při komunikaci se zákazníkem v českém jazyce – 1 bod)
- žák profesionálně jedná s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou (hodnotí se jednání s kontrolními orgány – 1 bod)
- žák dodržuje pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem (hodnotí se dodržování pravidel úspěšného prodeje – 1 bod)
- žák provede inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů (hodnotí se správnost inventarizace zásob – 3 body)
- žák porovná fyzický stav zásob s účetním stavem zásob a zaznamená zjištěné rozdíly (hodnotí se komentář k prováděnému porovnání fyzického stavu zásob – 1 bod)
- žák odstraní nedostatky zjištěné inventurou v souladu s platnými předpisy (hodnotí se komentář k odstranění nedostatků zjištěných inventurou – 1 bod)

#### **V rámci praktické výuky :**

- žák sensoricky zkontroluje cenu uvedenou na obalu zboží a zadané násobky ceny podle množství (hodnotí se správné zkontrolování ceny uvedené na obalu zboží z hlediska formální a věcné správnosti – 1 bod)
- žák sensoricky zkontroluje cenu na čtecím zařízení pokladního systému po načtení číselného kódu a ověří násobky ceny podle množství (hodnotí se správné zkontrolování ceny na čtecím zařízení – 1 bod)
- žák zpracuje finanční uzávěrku pokladny (hodnotí se provedení finanční uzávěrky, správnost výčetky, vyúčtování tržby – 6 bodů)
- žák zpracuje výčetku hotovosti (bankovek a jiných cenin) na předepsaném tiskopise (hodnotí se správnost vystavené výčetky – 1 bod)
- žák uzavře pokladnu včetně tisku dokladů (hodnotí se postup při uzavření pokladny – 1 bod)
- žák předvede příjem hotovosti a ověření platnosti měny nebo platnost ceniny (stravenky, dárkové kupony, šeky aj.) – vyúčtovat platbu zákazníkovi, uložit hotovost a ceniny do pokladny (hodnotí se manipulace s hotovostí při příjmu a ověření platnosti měny – 3 body)
- žák předvede manipulaci s platební kartou zákazníka – identifikovat kartu, předložit doklad o bezhotovostní platbě k autorizaci zákazníkem při dodržení bezpečnostních pravidel platby kartou (hodnotí se manipulace s platební kartou – 2 body)
- žák předvede způsob evidence dokladů o bezhotovostních platbách a o platbách ceninami (hodnotí se správnost evidence dokladů o bezhotovostních platbách a o platbách ceninami – 2 body)
- žák poskytne zákazníkovi informace ve spojitosti s prodejní dokumentací (hodnotí se správnost informací k prodejní dokumentaci – 1 bod)
- žák předvede zaevidování dokladu v pokladní evidenci (hodnotí se způsob evidence dokladu – 1 bod)
- žák převezme počáteční hotovost a odstraní případné nedostatky před zahájením práce na pokladně (hodnotí se postup při převzetí hotovosti a při odstraňování nedostatků – 1 bod)
- žák komunikuje se zákazníkem, řeší obvyklé i neobvyklé situace (hodnotí se způsob komunikace, volba vhodných slov – 1 bod)
- žák účtuje cenu mechanicky nebo pomocí čtecího zařízení, odstraňuje vzniklé nedostatky (hodnotí se postup při účtování ceny mechanicky i pomocí čtecího zařízení, odstranění nedostatků – 2 body)
- žák stornuje platbu na pokladně a vystaví příslušný doklad (hodnotí se správnost postupu při stornu platby a vystavení dokladu – 2 body)
- žák provede základní údržbu pokladny (hodnotí se postup při základní údržbě a při odstranění drobné technické závady – 2 body)

- žák provede odvod tržby (hodnotí se, jak byl odvod tržeb proveden, zda byly dodrženy bezpečnostní předpisy – 2 body)
- žák vyhotoví výkaz kontrolní pokladny (hodnotí se správnost vyhotovení výkazu – 2 body)
- žák předvede a popíše řešení možné situace při reklamaci (hodnotí se předvedení řešení situace při reklamaci – 1 bod)
- žák vyplní příslušné doklady spojené s reklamací zboží dle platné legislativy (hodnotí se, zda byly doklady vyplněny formálně správně – 2 body)
- žák předvede a popíše komunikaci se zákazníkem při stížnostech či v konfliktních situacích (hodnotí se postup a kultivovanost projevu v těchto situacích – 2 body)
- žák předvede komunikaci se zákazníkem v cizím jazyce (hodnotí se pohotovost a porozumění přání zákazníka, který komunikuje v cizím jazyce – 2 body)
- žák předvede jednání s kontrolními orgány (hodnotí se, zda žák používá odborné pojmy, zná povinnosti vyplývající z jednání s kontrolními orgány – 2 body)
- žák dodržuje pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem (hodnotí se, zda žák dodržuje pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem – 1 bod)
- žák provede inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů (hodnotí se, jaký postup žák zvolil a zda dodržel zadaná kritéria – 2 body)
- žák porovná fyzický stav zásob se stavem účetním a zaznamená zjištěné rozdíly (hodnotí se, zda žák správně provedl porovnání a vyčíslil zjištěné rozdíly – 2 body)
- žák odstraní nedostatky zjištěné inventurou v souladu s platnými předpisy (hodnotí se, zda žák postupuje správně při odstranění nedostatků zjištěných inventurou – 1 bod)

Žák může získat maximálně 109 bodů

Převodová tabulka hodnocení:

| Získané body | Prospěch     |
|--------------|--------------|
| 109–99 bodů  | výborný      |
| 98–83 bodů   | chvalitebný  |
| 82–65 bodů   | dobrá        |
| 64–39 bodů   | dostatečný   |
| 38–0 bodů    | nedostatečný |

Žák modul nesplní v případě nedosažení požadované minimální bodové hranice.

## 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

## Obsahové upřesnění

OV NSK - Odborné vzdělávání ve vztahu k NSK

*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/) – Uvedte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.