### Лабораторно – практичне заняття № 1.

**Урок 6:** Реєстрація покупки та отримання чеків різних видів на ЕККА

«Екселліо DМР-55 В», «Екселліо 55В».

**Мета**: Навчитись реєструвати покупки та отримувати чеки різних видів на ЕККА. **Матеріально технічне забезпечення:**

1. Касові стрічки.
2. Робочий зошит.
3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ЕККА різних типів до роботи.
4. ЕККА «Екселліо DМР-55 В» «Екселліо 55В».

**Інструкція з охорони праці при роботі на ЕККА:**

1. Установити ЕККА у зручному для роботи місці.
2. Забороняється використовувати саморобні блоки живлення.
3. На ЕККА, в яких використовуються блоки живлення, необхідно працювати з підключеним блоком живлення.
4. Необхідно захищати ЕККА та блок живлення та ваги від проникнення вологи.
5. Необхідно розташовувати шнур від блоку живлення таким чином, щоб він не був пошкоджений під час експлуатації.
6. При наявності пошкоджень забороняється підключати блок живлення до ЕККА.
7. Робоче місце касира повинне бути обладнане так, щоб виключити можливість зіткнення робітника на касовій машинi iз струмопровідним пристроєм, шинами заземлення, батареями, водопровідними трубами.
8. ЕККА включаються в мережу через спеціальну розетку, яка повинна бути заземлена.
9. Не допускається застосування запобіжника, не розрахованого на силу струму, передбаченого технічною характеристикою даної машини в мережу без запобіжника.
10. Перед включенням обладнання в електричну мережу необхідно оглянути вилку, шнур, розетку i переконатися в їхній справності. Розетка для підключення блоку живлення повинна бути розташована недалеко від апарата, в легко досяжному місці.
11. Варто пам’ятати, що в ЕККА з автоматичним відкриванням грошової шухляди відбувається виштовхування грошової шухляди під дією пружини не менш, ніж на 1/3 її довжини.
12. Не допускається втручання в роботу машини після її пуску до закінчення робочого циклу.
13. При зупинці машини з невідомої причини, а так само при раптовому штопоренні до закінчення робочого циклу необхідно відключити її від мережі електроживлення. При цьому не слід застосовувати надмірних зусиль, щоб провернути механізми машини, тому що це може привести до додаткових поломок.

# Усунення типових помилок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Неполадка** | **Причина** | **Засіб усунення** |
| ЕККА не працює | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу ОПЛ. Вставте вилку у розетку. |
| На індикаторі з’являється символ С | Помилка оператора. Операції виконані непослідовно | Натиснути клавішу С |
| Не виходить чек або друк зупинено. На індикаторі висвічується ПР… | Немає паперових стрічок або вони неправильно встановленні | Паперові стрічки вставити правильно |
| Друкування зупинено, індикатор не світиться | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу ОПЛ. Вставте вилку |
| На індикаторі і на стрічці друкується  «Переповнення» | Переповнення нагромаджу вальних регістрів ОП | Провести обнуління ОП |
| Не рухається привід друкуючої системи | У щілині для подачі паперових стрічок заклинило папір або потрапили сторонні предмети | Зі щілини для подачі паперових стрічок витягнути пінцетом засунутий папір або сторонні предмети, прибрати їх щоб не  заважали в подальшому |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Під час натискання на клавішу ПЧС стрічки не  рухаються | Кінець стрічки загнувся, нерівно відрізаний або  стрічки зімкнуті | Акуратно, рівно обрізати кінець паперової стрічки і уважно  правильно встановити його |
| Після заправки чекової стрічки на індикаторі  з’являється символ С | Касу заблоковано | Натиснути клавішу С |
| Оператор зробив продаж, але чек не роздруковується, або друк чеку зупинено | Неполадки в електромережі: зупинено подачу чека: закінчився папір: засмітився принтер | Встановити новий рулон чекової стрічки, почистити принтер |
| Роздруковується повідомлення: “Багато операторів” | Після останнього звіту та обнулення апарата працювало більше ніж 8  операторів | Необхідно провести звіт та обнулення операторів |
| З’явилося повідомлення:  «Залишилось 30 звітів» | Вільний об’єм ФП обмежений Звернути увагу на залишок кількості останніх звітів ФП | Звернутися в ЦСО. Необхідна зміна модуля ФП |
| При включенні апарата роздруковується повідомлення: “Пам’ять анульована”, а до ФП записується пустий денний звіт | Це свідчить, що пам'ять було анульовано Помилка пам’яті | Звернутися в ЦСО для заміни акумулятора годинника- календаря |

**Хід роботи**

**Завдання №1:** Перелічить основні блоки на ЕККА «Екселліо DМР-55 В» «Екселліо 55В».

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2:**Опишіть функціональні клавіші:

–

**Х**

-

**+%**

-

**-%**

–

**АН**

–

**ЦІНА**

# ОПЛАТА-

–

**ПС**

–

**ЧЕК**

–

**КОД**

–

**С**

# ВИМ-

**ПЧС-**

**–**\_ \_

**.**

**Завдання №3:**Опишіть які операції виконуються у режимі: ВИМ 1 –

ВИМ 2 –

ВИМ 3 –

ВИМ 4 –

ВИМ 0 –

**Завдання №4** Опишіть варіанти алгоритмів різних видів чеків і покупок:

* 1. чек на одну покупку без визначення решти:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) чек на одну покупку з визначенням решти\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3) у чеку покупка на кількість (2 та більше одиниць товару) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4) у чеку покупка на вагу (або метраж)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Під час роботи контролер-касир має стежити за справністю касового апарату, обережно поводитися з ним, тримати його в чистоті. Реквізити чека повинні мати чіткий відбиток.

Робота на ЕККА проводиться на закодовані товари. Тому при розрахунках цифрова інформація вводиться за допомогою клавіатури до пам'яті ЕККА і накопичується протягом дня у регістрах. Вартість однієї або більше покупок одного покупця вводиться послідовним набором на клавіатурі відповідного коду товару[15], далі клавіші [КОД ТОВ].

**Завдання №5** Виконайте практичне завдання на ЕККА «Екселліо DМР-55 В», «Екселліо 55В»:

1. Підготуйте ЕККА до роботи:
2. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
3. отримайте два нульові чеки та денний звіт;
4. зареєструйте розмінні гроші в сумі 600 грн. 00 коп.
5. За допомогою таблиці кодів зареєструйте 5 чеків з визначенням решти : 1 чек - 5 поодиноких товарів;
6. чек - 4 товари на кількість;
7. чек - 4 товари на вагу (метраж);
8. чек - чек збірної покупки (6 позицій); 5 чек - чек збірної покупки (8 позицій).

### Встановіть порядок обслуговування покупців на касі:

№ Спитати, чи всі покупки покупець пред’явив;

№ Привітатись з покупцем!!!

№ Набрати отриману від покупця суму;

№ Відсканувати всі придбані товари, вголос назвати суму за весь товар;

№ Натиснути «підсумок» ПС;

№ Подякувати за покупку;

№ Покласти гроші до каси;

№ Назвати суму покупки;

№ Взяти у покупця гроші;

№ Назвати суму вголос;

№ Гроші до каси відразу не класти;

№ Спитати, чи потрібен покупцю пакет;

№ Відрахувати здачу, разом із чеком віддати покупцю, вголос назвавши кількість здачі;

№ Закрити чек ОПЛАТА.

### Контрольні запитання:

1. Що необхідно розуміти під поняттям: касова операція?
2. У яких випадках РРО повинен автоматично блокуватись?
3. Яким чином можна виявити типові неполадки, що виникли у роботі РРО?

### Лабораторно – практичне заняття № 2.

**Урок 7:** Реєстрація покупки та отримання чеків різних видів на ЕККА

«Екселліо ДМР-55 LD», «Екселліо ДРU-500».

**Мета**: Навчитись реєструвати покупки та отримувати чеки різних видів на ЕККА. **Матеріально технічне забезпечення:**

1. Касові стрічки.
2. Робочий зошит.
3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ЕККА різних типів до роботи.
4. ЕККА «Екселліо ДМР-55 LD», «Екселліо ДРU-500».

**Інструкція з охорони праці при роботі на ЕККА:**

1. Установити ЕККА у зручному для роботи місці.
2. Забороняється використовувати саморобні блоки живлення.
3. На ЕККА, в яких використовуються блоки живлення, необхідно працювати з підключеним блоком живлення.
4. Необхідно захищати ЕККА та блок живлення та ваги від проникнення вологи.
5. Необхідно розташовувати шнур від блоку живлення таким чином, щоб він не був пошкоджений під час експлуатації.
6. При наявності пошкоджень забороняється підключати блок живлення до ЕККА.
7. Робоче місце касира повинне бути обладнане так, щоб виключити можливість зіткнення робітника на касовій машинi iз струмопровідним пристроєм, шинами заземлення, батареями, водопровідними трубами.
8. ЕККА включаються в мережу через спеціальну розетку, яка повинна бути заземлена.
9. Не допускається застосування запобіжника, не розрахованого на силу струму, передбаченого технічною характеристикою даної машини в мережу без запобіжника.
10. Перед включенням обладнання в електричну мережу необхідно оглянути вилку, шнур, розетку i переконатися в їхній справності. Розетка для підключення блоку живлення повинна бути розташована недалеко від апарата, в легко досяжному місці.
11. Варто пам’ятати, що в ЕККА з автоматичним відкриванням грошової шухляди відбувається виштовхування грошової шухляди під дією пружини не менш, ніж на 1/3 її довжини.
12. Не допускається втручання в роботу машини після її пуску до закінчення робочого циклу.
13. При зупинці машини з невідомої причини, а так само при раптовому штопоренні до закінчення робочого циклу необхідно відключити її від мережі електроживлення. При цьому не слід застосовувати надмірних зусиль, щоб провернути механізми машини, тому що це може привести до додаткових поломок.

# Усунення типових помилок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Неполадка** | **Причина** | **Засіб усунення** |
| ЕККА не працює | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу ОПЛ. Вставте вилку у розетку. |
| На індикаторі з’являється символ С | Помилка оператора. Операції виконані непослідовно | Натиснути клавішу С |
| Не виходить чек або друк зупинено. На індикаторі висвічується ПР… | Немає паперових стрічок або вони неправильно встановленні | Паперові стрічки вставити правильно |
| Друкування зупинено, індикатор не світиться | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу ОПЛ. Вставте вилку |
| На індикаторі і на стрічці друкується  «Переповнення» | Переповнення нагромаджу вальних регістрів ОП | Провести обнуління ОП |
| Не рухається привід друкуючої системи | У щілині для подачі паперових стрічок заклинило папір або потрапили сторонні предмети | Зі щілини для подачі паперових стрічок витягнути пінцетом засунутий папір або сторонні предмети, прибрати їх щоб не  заважали в подальшому |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Під час натискання на клавішу ПЧС стрічки не  рухаються | Кінець стрічки загнувся, нерівно відрізаний або  стрічки зімкнуті | Акуратно, рівно обрізати кінець паперової стрічки і уважно  правильно встановити його |
| Після заправки чекової стрічки на індикаторі  з’являється символ С | Касу заблоковано | Натиснути клавішу С |
| Оператор зробив продаж, але чек не роздруковується, або друк чеку зупинено | Неполадки в електромережі: зупинено подачу чека: закінчився папір: засмітився принтер | Встановити новий рулон чекової стрічки, почистити принтер |
| Роздруковується повідомлення: “Багато операторів” | Після останнього звіту та обнулення апарата працювало більше ніж 8  операторів | Необхідно провести звіт та обнулення операторів |
| З’явилося повідомлення:  «Залишилось 30 звітів» | Вільний об’єм ФП обмежений Звернути увагу на залишок кількості останніх звітів ФП | Звернутися в ЦСО. Необхідна зміна модуля ФП |
| При включенні апарата роздруковується повідомлення: “Пам’ять анульована”, а до ФП записується пустий денний звіт | Це свідчить, що пам'ять було анульовано Помилка пам’яті | Звернутися в ЦСО для заміни акумулятора годинника- календаря |

**Хід роботи**

**Завдання №1:** Перелічить основні блоки на ЕККА «Екселліо ДМР-55 LD», «Екселліо ДРU-500».

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2:**Опишіть функціональні клавіші:

–

**Х**

-

**+%**

-

**-%**

–

**АН**

–

**ЦІНА**

# ОПЛАТА-

–

**ПС**

–

**ЧЕК**

–

**КОД**

–

**С**

# ВИМ-

**ПЧС-**

**–**\_ \_

**.**

**Завдання №3:**Опишіть які операції виконуються у режимі: ВИМ 1 –

ВИМ 2 –

ВИМ 3 –

ВИМ 4 –

ВИМ 0 –

**Завдання №4** Опишіть варіанти алгоритмів різних видів чеків і покупок:

* 1. чек на одну покупку без визначення решти:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) чек на одну покупку з визначенням решти\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3) у чеку покупка на кількість (2 та більше одиниць товару) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4) у чеку покупка на вагу (або метраж)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Під час роботи контролер-касир має стежити за справністю касового апарату, обережно поводитися з ним, тримати його в чистоті. Реквізити чека повинні мати чіткий відбиток.

Робота на ЕККА проводиться на закодовані товари. Тому при розрахунках цифрова інформація вводиться за допомогою клавіатури до пам'яті ЕККА і накопичується протягом дня у регістрах. Вартість однієї або більше покупок одного покупця вводиться послідовним набором на клавіатурі відповідного коду товару[15], далі клавіші [КОД ТОВ].

**Завдання №5** Виконайте практичне завдання на ЕККА «Екселліо ДМР- 55 LD», «Екселліо ДРU-500»:

1. Підготуйте ЕККА до роботи:
2. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
3. отримайте два нульові чеки та денний звіт;
4. зареєструйте розмінні гроші в сумі 600 грн. 00 коп.
5. За допомогою таблиці кодів зареєструйте 5 чеків з визначенням решти : 1 чек - 5 поодиноких товарів;
6. чек - 4 товари на кількість;
7. чек - 4 товари на вагу (метраж);
8. чек - чек збірної покупки (6 позицій); 5 чек - чек збірної покупки (8 позицій).

### Встановіть порядок обслуговування покупців на касі:

№ Спитати, чи всі покупки покупець пред’явив;

№ Привітатись з покупцем!!!

№ Набрати отриману від покупця суму;

№ Відсканувати всі придбані товари, вголос назвати суму за весь товар;

№ Натиснути «підсумок» ПС;

№ Подякувати за покупку;

№ Покласти гроші до каси;

№ Назвати суму покупки;

№ Взяти у покупця гроші;

№ Назвати суму вголос;

№ Гроші до каси відразу не класти;

№ Спитати, чи потрібен покупцю пакет;

№ Відрахувати здачу, разом із чеком віддати покупцю, вголос назвавши кількість здачі;

№ Закрити чек ОПЛАТА.

### Контрольні запитання:

1. Що необхідно розуміти під поняттям: касова операція?
2. У яких випадках РРО повинен автоматично блокуватись?
3. Яким чином можна виявити типові неполадки, що виникли у роботі РРО?

### Лабораторно – практичне заняття № 3.

**Урок 8:** Реєстрація покупки та отримання чеків різних видів на ЕККА «Datecs MP-50».

**Мета**: Навчитись реєструвати покупки та отримувати чеки різних видів на ЕККА. **Матеріально технічне забезпечення:**

1. Касові стрічки.
2. Робочий зошит.
3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ЕККА різних типів до роботи.
4. ЕККА «Datecs MP-50».

**Інструкція з охорони праці при роботі на ЕККА:**

1. Установити ЕККА у зручному для роботи місці.
2. Забороняється використовувати саморобні блоки живлення.
3. На ЕККА, в яких використовуються блоки живлення, необхідно працювати з підключеним блоком живлення.
4. Необхідно захищати ЕККА та блок живлення та ваги від проникнення вологи.
5. Необхідно розташовувати шнур від блоку живлення таким чином, щоб він не був пошкоджений під час експлуатації.
6. При наявності пошкоджень забороняється підключати блок живлення до ЕККА.
7. Робоче місце касира повинне бути обладнане так, щоб виключити можливість зіткнення робітника на касовій машинi iз струмопровідним пристроєм, шинами заземлення, батареями, водопровідними трубами.
8. ЕККА включаються в мережу через спеціальну розетку, яка повинна бути заземлена.
9. Не допускається застосування запобіжника, не розрахованого на силу струму, передбаченого технічною характеристикою даної машини в мережу без запобіжника.
10. Перед включенням обладнання в електричну мережу необхідно оглянути вилку, шнур, розетку i переконатися в їхній справності. Розетка для підключення блоку живлення повинна бути розташована недалеко від апарата, в легко досяжному місці.
11. Варто пам’ятати, що в ЕККА з автоматичним відкриванням грошової шухляди відбувається виштовхування грошової шухляди під дією пружини не менш, ніж на 1/3 її довжини.
12. Не допускається втручання в роботу машини після її пуску до закінчення робочого циклу.
13. При зупинці машини з невідомої причини, а так само при раптовому штопоренні до закінчення робочого циклу необхідно відключити її від мережі електроживлення. При цьому не слід застосовувати надмірних зусиль, щоб провернути механізми машини, тому що це може привести до додаткових поломок.

# Усунення типових помилок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Неполадка** | **Причина** | **Засіб усунення** |
| ЕККА не працює | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу ОПЛ. Вставте вилку у розетку. |
| На індикаторі з’являється символ С | Помилка оператора. Операції виконані непослідовно | Натиснути клавішу С |
| Не виходить чек або друк зупинено. На індикаторі висвічується ПР… | Немає паперових стрічок або вони неправильно встановленні | Паперові стрічки вставити правильно |
| Друкування зупинено, індикатор не світиться | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу ОПЛ. Вставте вилку |
| На індикаторі і на стрічці друкується  «Переповнення» | Переповнення нагромаджу вальних регістрів ОП | Провести обнуління ОП |
| Не рухається привід друкуючої системи | У щілині для подачі паперових стрічок заклинило папір або потрапили сторонні предмети | Зі щілини для подачі паперових стрічок витягнути пінцетом засунутий папір або сторонні предмети, прибрати їх щоб не  заважали в подальшому |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Під час натискання на клавішу ПЧС стрічки не  рухаються | Кінець стрічки загнувся, нерівно відрізаний або  стрічки зімкнуті | Акуратно, рівно обрізати кінець паперової стрічки і уважно  правильно встановити його |
| Після заправки чекової стрічки на індикаторі  з’являється символ С | Касу заблоковано | Натиснути клавішу С |
| Оператор зробив продаж, але чек не роздруковується, або друк чеку зупинено | Неполадки в електромережі: зупинено подачу чека: закінчився папір: засмітився принтер | Встановити новий рулон чекової стрічки, почистити принтер |
| Роздруковується повідомлення: “Багато операторів” | Після останнього звіту та обнулення апарата працювало більше ніж 8  операторів | Необхідно провести звіт та обнулення операторів |
| З’явилося повідомлення:  «Залишилось 30 звітів» | Вільний об’єм ФП обмежений Звернути увагу на залишок кількості останніх звітів ФП | Звернутися в ЦСО. Необхідна зміна модуля ФП |
| При включенні апарата роздруковується повідомлення: “Пам’ять анульована”, а до ФП записується пустий денний звіт | Це свідчить, що пам'ять було анульовано Помилка пам’яті | Звернутися в ЦСО для заміни акумулятора годинника- календаря |

**Хід роботи**

**Завдання №1:** Перелічить основні блоки на ЕККА «Datecs MP-50».

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2:**Опишіть функціональні клавіші:

–

**Х**

-

**+%**

-

**-%**

–

**АН**

–

**ЦІНА**

# ОПЛАТА-

–

**ПС**

–

**ЧЕК**

–

**КОД**

–

**С**

# ВИМ-

**ПЧС-**

**–**\_ \_

**.**

**Завдання №3:**Опишіть які операції виконуються у режимі: ВИМ 1 –

ВИМ 2 –

ВИМ 3 –

ВИМ 4 –

ВИМ 0 –

**Завдання №4** Опишіть варіанти алгоритмів різних видів чеків і покупок:

* 1. чек на одну покупку без визначення решти:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) чек на одну покупку з визначенням решти\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3) у чеку покупка на кількість (2 та більше одиниць товару) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4) у чеку покупка на вагу (або метраж)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Під час роботи контролер-касир має стежити за справністю касового апарату, обережно поводитися з ним, тримати його в чистоті. Реквізити чека повинні мати чіткий відбиток.

Робота на ЕККА проводиться на закодовані товари. Тому при розрахунках цифрова інформація вводиться за допомогою клавіатури до пам'яті ЕККА і накопичується протягом дня у регістрах. Вартість однієї або більше покупок одного покупця вводиться послідовним набором на клавіатурі відповідного коду товару[15], далі клавіші [КОД ТОВ].

**Завдання №5** Виконайте практичне завдання на ЕККА «Datecs MP-50».

1. Підготуйте ЕККА до роботи:
2. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
3. отримайте два нульові чеки та денний звіт;
4. зареєструйте розмінні гроші в сумі 600 грн. 00 коп.

**3.**За допомогою таблиці кодів зареєструйте 5 чеків з визначенням решти :

1. чек - 5 поодиноких товарів;
2. чек - 4 товари на кількість;
3. чек - 4 товари на вагу (метраж);

4 чек - чек збірної покупки(6позицій);

5 чек - чек збірної покупки (8 позицій).

### Встановіть порядок обслуговування покупців на касі:

№ Спитати, чи всі покупки покупець пред’явив;

№ Привітатись з покупцем!!!

№ Набрати отриману від покупця суму;

№ Відсканувати всі придбані товари, вголос назвати суму за весь товар;

№ Натиснути «підсумок» ПС;

№ Подякувати за покупку;

№ Покласти гроші до каси;

№ Назвати суму покупки;

№ Взяти у покупця гроші;

№ Назвати суму вголос;

№ Гроші до каси відразу не класти;

№ Спитати, чи потрібен покупцю пакет;

№ Відрахувати здачу, разом із чеком віддати покупцю, вголос назвавши кількість здачі;

№ Закрити чек ОПЛАТА.

### Контрольні запитання:

1. Що необхідно розуміти під поняттям: касова операція?
2. У яких випадках РРО повинен автоматично блокуватись?
3. Яким чином можна виявити типові неполадки, що виникли у роботі РРО?

### Лабораторно – практичне заняття № 4.

**Урок 9:** Виконання операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на ЕККА «Екселліо DМР-55 В», «Екселліо 55В».

**Мета**: Навчитись виконувати операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на різних видах ЕККА.

### Матеріально технічне забезпечення:

1. Касові стрічки.
2. Робочий зошит.
3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ЕККА різних типів до роботи.
4. ЕККА «Екселліо DМР-55 В» «Екселліо 55В».

# Під час роботи на ЕККА необхідно:

* дотримуватись чистоти на робочому місці, не допускати загромадження робочого місця сторонніми предметами;
* не працювати на касових апаратах, будова і порядок роботи на яких вам не відомі та робота на яких вам не доручена;
* працювати на ЕККА необхідно сухими руками, не допускати попадання вологи на клавіатуру, всередину ЕККА та блока живлення;
* під час роботи на касовому апараті потрібно дотримуватись встановленої для даної моделі ЕККА послідовності виконання операцій; виконувані операції повинні бути доведені до завершення і тільки потім можливий перехід до виконання інших операцій чи перехід до іншого виду робіт;
* під час виконання операцій з продажу товарів, отримання звітів потрібно контролювати правильність виконання операцій та інформації по індикатору. У випадку виявлення помилок до завершення виконання операції - натиснути клавішу корекції "С" і повторити виконання операції спочатку; якщо виявлена помилка під час продажу товару після його реєстрації, але ще до завершення оформлення чека, потрібно виконати операцію: "анулювання" реєстрації і повторити виконання операції з продажу даного товару чи завершити оформлення чека;
* у разі раптової зупинки ЕККА під час роботи слід з'ясувати причину по умовному сигналу на індикаторі; по можливості усунути причину блокування самостійно (наприклад, заправити чекову стрічку) і продовжити роботу. Якщо самостійне усунення неполадок неможливе, то про це слід інформувати адміністрацію, яка повинна повідомити ДПІ та сервісний центр про вихід ЕККА з ладу;
* у разі виявлення на корпусі ЕККА електро-напруги слід негайно закінчити роботу та вимкнути його з електромережі; самостійне усунення неполадок у такому випадку категорично заборонене; про даний факт потрібно терміново повідомити представника адміністрації торговельного підприємства і не приступати до роботи до повного усунення неполадок;
* потрібно неухильно дотримуватись правил електробезпеки: не торкатись незахищених струмопровідних частин (неізольованих електродротів, відкритих розеток, несправних електровилок);
* при незначних перервах в роботі - не залишати ввімкнений ЕККА без нагляду, а вимикати його спочатку ключем, а потім вимикачем, який знаходиться на корпусі (якщо він наявний на

конкретній моделі ЕККА), якщо ж вимикач відсутній – вийняти вилку шнура живлення з електророзетки.

# Нестандартні ситуації при обслуговуванні покупців на касі

|  |  |
| --- | --- |
| **Приклад конфліктної ситуації** | **Дії касира** |
| Покупець просить касира підказати термін реалізації на кілька найменувань товару поспіль. | Доброзичливо привітати покупця:   * Вітаю. * Слухаю Вас.   Ввічливо і чемно пояснити і показати (де саме вказаний на товарі) термін реалізації даних товарів. Після позитивного вирішення ситуації, звернутися до покупця з фразою:   * Якщо Вам знадобиться ще інформація, завжди раді Вам допомогти. |
| Покупець просить касира показати місце розташування в торговому залі товару який його цікавить. | Доброзичливо привітати покупця:   * Добрий день. * Слухаю вас.   Ввічливо і коректно просить покупця почекати, кличе продавця торгівельного залу, який проведе покупця до місця розташування даного товару.  Продавець ввічливо і чемно показує, де саме розташований товар.  Після позитивного вирішення ситуації, звернутися до покупця з фразою:   * Якщо Вам знадобиться ще інформація, завжди раді Вам допомогти. |
| Покупець випадково пошкодив упаковку товару або розбив якийсь товар. | Попередити про цей інцидент охоронця. Дії охоронця:  Доброзичливо привітати покупця:  - Добрий день.  Ввічливо і коректно попросити покупця пройти на касу і сплатити пошкоджений товар.  У разі відмови покупця оплатити пошкоджений товар, попередити про факт бою адміністратора, в разі необхідності збирання, викликати в зал прибиральницю. Не допускаючи нечемного відношення до покупця, не проявляючи роздратування: спокійним і доброзичливим тоном, попросити покупця бути більш уважним при  пересуванні в торговому залі. |
| Касир почав сканувати товар, але покупець просить касира почекати з оплатою товару, так як він хоче ще повернутися в торговий зал, тому що забув ще дещо купити. | Касир застосовує функцію «зберегти чек», продовжує обслуговувати інших покупців. Повернувшогося покупця обслуговує поза чергою. |
| Покупець відмовляється оплатити від скановану покупку, мотивуючи відсутністю потрібної грошової суми. | Касир зобов'язаний чемно, не проявляючи занепокоєння і роздратування, запропонувати покупцеві анулювати одну або кілька позицій товару в чеку (за особистим вибором покупця). Для проведення ануляції продавець кличе охоронця або адміністратора. (Розпорядження №  121 Про скасування чеків) |

|  |  |
| --- | --- |
| Покупець відмовляється від будь- якого товару, після того як касир видав покупцеві чек і здачу. | Якщо покупець відмовляється від покупки з яких- небудь причин, з вимогою повернути сплачені ним гроші, законодавством передбачено повернення коштів покупцю виключно з каси, тобто РРО. Касир чемно і коректно просить покупця почекати кілька хвилин.  Через охоронця перед касової зони касир викликає на касу адміністратора магазина, який повертає суму, зазначену в чеку, попередньо перевіривши товар. |
| Покупець, після того як придбав покупку і вийшов з магазину, повертається через 10-15 хвилин і звертається до охоронця з заявою, що касир помилився і недодав йому  10 гривень здачі. | Касир кличе адміністратора. Адміністратор знімає Х-звіт та веде касира в підсобне приміщення, де касир перераховує касу в присутності покупця і охоронця. Якщо сума грошових коштів перевищує суму, зазначену в Х-звіті, покупцеві повертається сума грошей і касир приносить свої вибачення. |
| Покупець розплачується старою або рваною купюрою за товар. | Касир чемно просить у покупця іншу купюру. Якщо покупець каже, що це теж гроші і такі купюри приймають в будь-якому банку і т. д., Касир приймає стару купюру згідно Розпорядження №33 Про обмін непридатних до обігу платіжних банкнот або ж проводиться ануляція (Розпорядження № 121 Про скасування  чеків). |
| Касир вітається, покупець відповідає грубістю (можливо, він  вже вдруге сьогодні заходить в магазин). | Головне для касира в даній ситуації - не звертати уваги на грубість покупця, і, тим більше, не сприймати цю грубість як особисту образу. |

**Хід роботи**

**Завдання №1:**Перелічить основні причини застосування операції «Ануляція товарів».

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2** Напишіть алгоритмі різних видів ануляції товарів на ЕККА «Екселліо DМР-55 В», «Екселліо 55В»:

1. ануляція останньої позиції у чеку:
2. ануляція товару у середині чека:
3. ануляція всього чеку:

**Завдання №3** Виконайте практичне завдання на ЕККА «Екселліо DМР-55 В», «Екселліо 55В».

1. Підготуйте ЕККА до роботи:
   1. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
   2. отримайте два нульові чеки;
   3. роздрукуйте денний звіт;
   4. зареєструйте розмінні гроші в сумі 500 грн. 00 коп.
2. За допомогою таблиці кодів зареєструйте 7 чеків з визначенням решти : 1 чек - 3 поодинокі товари;

2чек - 4 товари на кількість;

3чек - 5 товарів на вагу (метраж);

4чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати останню позицію у чеку;

5чек - чек збірної покупки (8 позицій)- анулювати першу та третю позицію у чеку; 6 чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати другу та п’яту позицію у чеку; 7 чек - чек збірної покупки (4 позицій)- анулювати весь чек.

### Контрольні запитання

1. Хто допускається до самостійної експлуатації РРО?
2. Яких вимог безпеки необхідно дотримуватись під час роботи на РРО?
3. У чому полягає візуальний контроль ЕККА?

### Лабораторно – практичне заняття № 5.

**Урок 10:** Виконання операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на ЕККА «Екселліо ДМР-55 LD», «Екселліо ДРU-500».

**Мета**: Навчитись виконувати операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на різних видах ЕККА.

### Матеріально технічне забезпечення:

* 1. Касові стрічки.
  2. Робочий зошит.
  3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ЕККА різних типів до роботи.
  4. ЕККА «Екселліо ДМР-55 LD», «Екселліо ДРU-500».

# Під час роботи на ЕККА необхідно:

* дотримуватись чистоти на робочому місці, не допускати загромадження робочого місця сторонніми предметами;
* не працювати на касових апаратах, будова і порядок роботи на яких вам не відомі та робота на яких вам не доручена;
* працювати на ЕККА необхідно сухими руками, не допускати попадання вологи на клавіатуру, всередину ЕККА та блока живлення;
* під час роботи на касовому апараті потрібно дотримуватись встановленої для даної моделі ЕККА послідовності виконання операцій; виконувані операції повинні бути доведені до завершення і тільки потім можливий перехід до виконання інших операцій чи перехід до іншого виду робіт;
* під час виконання операцій з продажу товарів, отримання звітів потрібно контролювати правильність виконання операцій та інформації по індикатору. У випадку виявлення помилок до завершення виконання операції - натиснути клавішу корекції "С" і повторити виконання операції спочатку; якщо виявлена помилка під час продажу товару після його реєстрації, але ще до завершення оформлення чека, потрібно виконати операцію: "анулювання" реєстрації і повторити виконання операції з продажу даного товару чи завершити оформлення чека;
* у разі раптової зупинки ЕККА під час роботи слід з'ясувати причину по умовному сигналу на індикаторі; по можливості усунути причину блокування самостійно (наприклад, заправити чекову стрічку) і продовжити роботу. Якщо самостійне усунення неполадок неможливе, то про це слід інформувати адміністрацію, яка повинна повідомити ДПІ та сервісний центр про вихід ЕККА з ладу;
* у разі виявлення на корпусі ЕККА електронапруги слід негайно закінчити роботу та вимкнути його з електромережі; самостійне усунення неполадок у такому випадку категорично заборонене; про даний факт потрібно терміново повідомити представника адміністрації торговельного підприємства і не приступати до роботи до повного усунення неполадок;
* потрібно неухильно дотримуватись правил електробезпеки: не торкатись незахищених струмопровідних частин (неізольованих електродротів, відкритих розеток, несправних електровилок);
* при незначних перервах в роботі - не залишати ввімкнений ЕККА без нагляду, а вимикати його спочатку ключем, а потім вимикачем, який знаходиться на корпусі (якщо він наявний на

конкретній моделі ЕККА), якщо ж вимикач відсутній – вийняти вилку шнура живлення з електророзетки.

# Нестандартні ситуації при обслуговуванні покупців на касі

|  |  |
| --- | --- |
| **Приклад конфліктної ситуації** | **Дії касира** |
| Покупець просить касира підказати термін реалізації на кілька найменувань товару поспіль. | Доброзичливо привітати покупця:   * Вітаю. * Слухаю Вас.   Ввічливо і чемно пояснити і показати (де саме вказаний на товарі) термін реалізації даних товарів. Після позитивного вирішення ситуації, звернутися до покупця з фразою:   * Якщо Вам знадобиться ще інформація, завжди раді Вам допомогти. |
| Покупець просить касира показати місце розташування в торговому залі товару який його цікавить. | Доброзичливо привітати покупця:   * Добрий день. * Слухаю вас.   Ввічливо і коректно просить покупця почекати, кличе продавця торгівельного залу, який проведе покупця до місця розташування даного товару.  Продавець ввічливо і чемно показує, де саме розташований товар.  Після позитивного вирішення ситуації, звернутися до покупця з фразою:   * Якщо Вам знадобиться ще інформація, завжди раді Вам допомогти. |
| Покупець випадково пошкодив упаковку товару або розбив якийсь товар. | Попередити про цей інцидент охоронця. Дії охоронця:  Доброзичливо привітати покупця:  - Добрий день.  Ввічливо і коректно попросити покупця пройти на касу і сплатити пошкоджений товар.  У разі відмови покупця оплатити пошкоджений товар, попередити про факт бою адміністратора, в разі необхідності збирання, викликати в зал прибиральницю. Не допускаючи нечемного відношення до покупця, не проявляючи роздратування: спокійним і доброзичливим тоном, попросити покупця бути більш уважним при  пересуванні в торговому залі. |
| Касир почав сканувати товар, але покупець просить касира почекати з оплатою товару, так як він хоче ще повернутися в торговий зал, тому що забув ще дещо купити. | Касир застосовує функцію «зберегти чек», продовжує обслуговувати інших покупців. Повернувшогося покупця обслуговує поза чергою. |
| Покупець відмовляється оплатити від скановану покупку, мотивуючи відсутністю потрібної грошової суми. | Касир зобов'язаний чемно, не проявляючи занепокоєння і роздратування, запропонувати покупцеві анулювати одну або кілька позицій товару в чеку (за особистим вибором покупця). Для проведення ануляції продавець кличе охоронця або адміністратора. (Розпорядження №  121 Про скасування чеків) |

|  |  |
| --- | --- |
| Покупець відмовляється від будь- якого товару, після того як касир видав покупцеві чек і здачу. | Якщо покупець відмовляється від покупки з яких- небудь причин, з вимогою повернути сплачені ним гроші, законодавством передбачено повернення коштів покупцю виключно з каси, тобто РРО. Касир чемно і коректно просить покупця почекати кілька хвилин.  Через охоронця перед касової зони касир викликає на касу адміністратора магазина, який повертає суму, зазначену в чеку, попередньо перевіривши товар. |
| Покупець, після того як придбав покупку і вийшов з магазину, повертається через 10-15 хвилин і звертається до охоронця з заявою, що касир помилився і недодав йому  10 гривень здачі. | Касир кличе адміністратора. Адміністратор знімає Х-звіт та веде касира в підсобне приміщення, де касир перераховує касу в присутності покупця і охоронця. Якщо сума грошових коштів перевищує суму, зазначену в Х-звіті, покупцеві повертається сума грошей і касир приносить свої вибачення. |
| Покупець розплачується старою або рваною купюрою за товар. | Касир чемно просить у покупця іншу купюру. Якщо покупець каже, що це теж гроші і такі купюри приймають в будь-якому банку і т. д., Касир приймає стару купюру згідно Розпорядження №33 Про обмін непридатних до обігу платіжних банкнот або ж проводиться ануляція (Розпорядження № 121 Про скасування  чеків). |
| Касир вітається, покупець відповідає грубістю (можливо, він  вже вдруге сьогодні заходить в магазин). | Головне для касира в даній ситуації - не звертати уваги на грубість покупця, і, тим більше, не сприймати цю грубість як особисту образу. |

**Хід роботи**

**Завдання №1:**Перелічить основні причини застосування операції «Ануляція товарів».

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2** Напишіть алгоритмі різних видів ануляції товарів на ЕККА «Екселліо ДМР-55 LD», «Екселліо ДРU-500»:

1. ануляція останньої позиції у чеку:
2. ануляція товару у середині чека:
3. ануляція всього чеку:

**Завдання №3** Виконайте практичне завдання на ЕККА «Екселліо ДМР- 55 LD», «Екселліо ДРU-500».

1. Підготуйте ЕККА до роботи:
   1. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
   2. отримайте два нульові чеки;
   3. роздрукуйте денний звіт;
   4. зареєструйте розмінні гроші в сумі 500 грн. 00 коп.
2. За допомогою таблиці кодів зареєструйте 7 чеків з визначенням решти : 1 чек - 3 поодинокі товари;

2чек - 4 товари на кількість;

3чек - 5 товарів на вагу (метраж);

4чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати останню позицію у чеку;

5чек - чек збірної покупки (8 позицій)- анулювати першу та третю позицію у чеку;

6чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати другу та п’яту позицію у чеку;

7 чек - чек збірної покупки (4 позицій)- анулювати весь чек.

### Контрольні запитання

* 1. Хто допускається до самостійної експлуатації РРО?
  2. Яких вимог безпеки необхідно дотримуватись під час роботи на РРО?
  3. У чому полягає візуальний контроль ЕККА?

### Лабораторно – практичне заняття № 6.

**Урок 11:** Виконання операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на ЕККА «Datecs MP-50».

**Мета**: Навчитись виконувати операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на різних видах ЕККА.

### Матеріально технічне забезпечення:

* 1. Касові стрічки.
  2. Робочий зошит.
  3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ЕККА різних типів до роботи.
  4. ЕККА «Datecs MP-50».

# Під час роботи на ЕККА необхідно:

* дотримуватись чистоти на робочому місці, не допускати загромадження робочого місця сторонніми предметами;
* не працювати на касових апаратах, будова і порядок роботи на яких вам не відомі та робота на яких вам не доручена;
* працювати на ЕККА необхідно сухими руками, не допускати попадання вологи на клавіатуру, всередину ЕККА та блока живлення;
* під час роботи на касовому апараті потрібно дотримуватись встановленої для даної моделі ЕККА послідовності виконання операцій; виконувані операції повинні бути доведені до завершення і тільки потім можливий перехід до виконання інших операцій чи перехід до іншого виду робіт;
* під час виконання операцій з продажу товарів, отримання звітів потрібно контролювати правильність виконання операцій та інформації по індикатору. У випадку виявлення помилок до завершення виконання операції - натиснути клавішу корекції "С" і повторити виконання операції спочатку; якщо виявлена помилка під час продажу товару після його реєстрації, але ще до завершення оформлення чека, потрібно виконати операцію: "анулювання" реєстрації і повторити виконання операції з продажу даного товару чи завершити оформлення чека;
* у разі раптової зупинки ЕККА під час роботи слід з'ясувати причину по умовному сигналу на індикаторі; по можливості усунути причину блокування самостійно (наприклад, заправити чекову стрічку) і продовжити роботу. Якщо самостійне усунення неполадок неможливе, то про це слід інформувати адміністрацію, яка повинна повідомити ДПІ та сервісний центр про вихід ЕККА з ладу;
* у разі виявлення на корпусі ЕККА електро-напруги слід негайно закінчити роботу та вимкнути його з електромережі; самостійне усунення неполадок у такому випадку категорично заборонене; про даний факт потрібно терміново повідомити представника адміністрації торговельного підприємства і не приступати до роботи до повного усунення неполадок;
* потрібно неухильно дотримуватись правил електробезпеки: не торкатись незахищених струмопровідних частин (неізольованих електродротів, відкритих розеток, несправних електровилок);
* при незначних перервах в роботі - не залишати ввімкнений ЕККА без нагляду, а вимикати його спочатку ключем, а потім вимикачем, який знаходиться на корпусі (якщо він наявний на

конкретній моделі ЕККА), якщо ж вимикач відсутній – вийняти вилку шнура живлення з електророзетки.

# Нестандартні ситуації при обслуговуванні покупців на касі

|  |  |
| --- | --- |
| **Приклад конфліктної ситуації** | **Дії касира** |
| Покупець просить касира підказати термін реалізації на кілька найменувань товару поспіль. | Доброзичливо привітати покупця:   * Вітаю. * Слухаю Вас.   Ввічливо і чемно пояснити і показати (де саме вказаний на товарі) термін реалізації даних товарів. Після позитивного вирішення ситуації, звернутися до покупця з фразою:   * Якщо Вам знадобиться ще інформація, завжди раді Вам допомогти. |
| Покупець просить касира показати місце розташування в торговому залі товару який його цікавить. | Доброзичливо привітати покупця:   * Добрий день. * Слухаю вас.   Ввічливо і коректно просить покупця почекати, кличе продавця торгівельного залу, який проведе покупця до місця розташування даного товару.  Продавець ввічливо і чемно показує, де саме розташований товар.  Після позитивного вирішення ситуації, звернутися до покупця з фразою:   * Якщо Вам знадобиться ще інформація, завжди раді Вам допомогти. |
| Покупець випадково пошкодив упаковку товару або розбив якийсь товар. | Попередити про цей інцидент охоронця. Дії охоронця:  Доброзичливо привітати покупця:  - Добрий день.  Ввічливо і коректно попросити покупця пройти на касу і сплатити пошкоджений товар.  У разі відмови покупця оплатити пошкоджений товар, попередити про факт бою адміністратора, в разі необхідності збирання, викликати в зал прибиральницю. Не допускаючи нечемного відношення до покупця, не проявляючи роздратування: спокійним і доброзичливим тоном, попросити покупця бути більш уважним при  пересуванні в торговому залі. |
| Касир почав сканувати товар, але покупець просить касира почекати з оплатою товару, так як він хоче ще повернутися в торговий зал, тому що забув ще дещо купити. | Касир застосовує функцію «зберегти чек», продовжує обслуговувати інших покупців. Повернувшогося покупця обслуговує поза чергою. |
| Покупець відмовляється оплатити від скановану покупку, мотивуючи відсутністю потрібної грошової суми. | Касир зобов'язаний чемно, не проявляючи занепокоєння і роздратування, запропонувати покупцеві анулювати одну або кілька позицій товару в чеку (за особистим вибором покупця). Для проведення ануляції продавець кличе охоронця або адміністратора. (Розпорядження №  121 Про скасування чеків) |

|  |  |
| --- | --- |
| Покупець відмовляється від будь- якого товару, після того як касир видав покупцеві чек і здачу. | Якщо покупець відмовляється від покупки з яких- небудь причин, з вимогою повернути сплачені ним гроші, законодавством передбачено повернення коштів покупцю виключно з каси, тобто РРО. Касир чемно і коректно просить покупця почекати кілька хвилин.  Через охоронця перед касової зони касир викликає на касу адміністратора магазина, який повертає суму, зазначену в чеку, попередньо перевіривши товар. |
| Покупець, після того як придбав покупку і вийшов з магазину, повертається через 10-15 хвилин і звертається до охоронця з заявою, що касир помилився і недодав йому  10 гривень здачі. | Касир кличе адміністратора. Адміністратор знімає Х-звіт та веде касира в підсобне приміщення, де касир перераховує касу в присутності покупця і охоронця. Якщо сума грошових коштів перевищує суму, зазначену в Х-звіті, покупцеві повертається сума грошей і касир приносить свої вибачення. |
| Покупець розплачується старою або рваною купюрою за товар. | Касир чемно просить у покупця іншу купюру. Якщо покупець каже, що це теж гроші і такі купюри приймають в будь-якому банку і т. д., Касир приймає стару купюру згідно Розпорядження №33 Про обмін непридатних до обігу платіжних банкнот або ж проводиться ануляція (Розпорядження № 121 Про скасування  чеків). |
| Касир вітається, покупець відповідає грубістю (можливо, він  вже вдруге сьогодні заходить в магазин). | Головне для касира в даній ситуації - не звертати уваги на грубість покупця, і, тим більше, не сприймати цю грубість як особисту образу. |

**Хід роботи**

**Завдання №1:**Перелічить основні причини застосування операції «Ануляція товарів».

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2** Напишіть алгоритмі різних видів ануляції товарів на ЕККА «Datecs MP- 50»:

1)ануляція останньої позиції у чеку:

2)ануляція товару у середині чека:

3)ануляція всього чеку:

**Завдання №3** Виконайте практичне завдання на ЕККА «Datecs MP-50».

1. Підготуйте ЕККА до роботи:

1)заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;

2)отримайте два нульові чеки;

3)роздрукуйте денний звіт;

4)зареєструйте розмінні гроші в сумі 500 грн. 00 коп.

1. За допомогою таблиці кодів зареєструйте 7 чеків з визначенням решти :
2. чек - 3 поодинокі товари;
3. чек - 4 товари на кількість;
4. чек - 5 товарів на вагу (метраж);
5. чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати останню позицію у чеку;
6. чек - чек збірної покупки (8 позицій)- анулювати першу та третю позицію у чеку;

6 чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати другу та п’яту позицію у чеку;

7 чек - чек збірної покупки (4 позицій)- анулювати весь чек.

### Контрольні запитання

1. Хто допускається до самостійної експлуатації РРО?
2. Яких вимог безпеки необхідно дотримуватись під час роботи на РРО?
3. У чому полягає візуальний контроль ЕККА?

### Лабораторно – практичне заняття № 7.

**Урок 12:** Реєстрація покупки та отримання чеків різних видів на ЕККА MINI- Т400МЕ .

**Мета**: Навчитись реєструвати покупки та отримувати чеки різних видів на ЕККА MINI- Т400МЕ.

### Матеріально технічне забезпечення:

1. Касові стрічки.
2. Робочий зошит.
3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ЕККА до роботи.
4. ЕККА MINI- Т400МЕ.

**ІНСТРУКЦІЯ З ОХОРОНИ ПРАЦІ ПРИ РОБОТІ НА ЕККА MINI- Т400МЕ:**

1. Установити ЕККА у зручному для роботи місці.
2. Забороняється використовувати саморобні блоки живлення.
3. Необхідно захищати ЕККА та блок живлення від проникнення вологи.
4. Необхідно розташовувати шнур від блоку живлення таким чином, щоб він не був пошкоджений під час експлуатації.
5. При наявності пошкоджень забороняється підключати блок живлення до ЕККА.
6. Робоче мiсце повинне бути обладнане так, щоб виключити можливiсть зiткнення зi струмопровiдним пристроєм, батареями, водопровiдними трубами.
7. ЕККА включаються в мережу через спецiальну розетку, яка повинна бути заземлена.
8. Не допускається застосування запобiжника, не розрахованного на силу струму, передбаченного технiчною характеристикою даної машини в мережу без запобiжника.
9. Розетка для підключеня блоку живлення повина бути розташована недалеко від апарата, в легко досяжному місці.
10. Не допускається втручання в роботу ЕККА пiсля її пуску до закiнчення робочого циклу.
11. При зупинцi ЕККА з невiдомої причини, а так само при раптовому стопоренні до закiнчення робочого циклу необхiдно вiдключити її вiд мережi електроживлення.

# Усунення типових помилок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ помил**  **ки** | **Текст повідомлення** | **Коментар/Значення/Рекомендації** |
| 18 | Тривалість зміни перевищує 24 години | Виконайте звіт «501» |
| 24 | Помилка обробки штрих-коду | Помилка обробки штрих-коду |
| 27 | Товар відсутній | Запрограмуйте товар |
| 29 | ФП майже заповнена. | Залишилось місце менше ніж для 30 звітів |
| 30 | ФП заповнена | Зверніться до ЦСО |
| 38 | Немає місця у електронному журналі | Виконайте обнуління командою«501» |
| 60 | ЕККА заблоковано! | Виконайте передачу всіх Z-звітів, які не були передані |
| 70 | Закрийте відсік для паперу | Закрийте кришку, натисніть клавішу «С» |
| 71 | Несправний механізм друку | Зверніться до ЦСО |
| 81 | Помилка годинника | Зверніться до ЦСО |
| 93 | Критично низька напруга | Напруга нижче 6,0 В. Зарядіть акумулятор |
| 97 | Папір відсутній | Вставте термопапер, натисніть клавішу «С» |
| 290 | Помилка передачі даних | Повторіть передачу даних. В випадку якщо помилка виникає повторно зверніться до ЦСО |

**Хід роботи**

**Завдання №1:**Перелічить основні блоки на ЕККА MINI- Т400МЕ 1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2:**Опишіть функціональні клавіші на ЕККА MINI- Т400МЕ:



**Завдання №3:**Опишіть які операції виконуються командою:

№ 101

№ 501

№ 701

**Завдання №4** Опишіть варіанти алгоритмів різних видів чеків і покупок:

1) чек на одну покупку без визначення решти\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) чек на одну покупку з визначенням решти\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. у чеку покупка на кількість (2 та більше одиниць товару) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4) у чеку покупка на вагу (або метраж)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Під час роботи контролер-касир має стежити за справністю касового апарату, обережно поводитися з ним, тримати його в чистоті. Реквізити чека повинні мати чіткий відбиток.

Робота на ЕККА проводиться на закодовані товари. Тому при розрахунках цифрова інформація вводиться за допомогою клавіатури до пам'яті ЕККА і накопичується протягом дня у регістрах. Вартість однієї або більше покупок одного покупця вводиться послідовним набором на клавіатурі відповідного коду товару[15], далі клавіші [КТ].

**Завдання №5** Виконайте практичне завдання на ЕККА ЕККА MINI- Т400МЕ

* 1. Підготуйте ЕККА до роботи:
     1. заправити чекову стрічку в друкувальний пристрій;
     2. зареєструйте касира №1;
     3. одержіть денний звіт;
     4. виконайте операцію «службове внесення» в розмірі 500 грн
  2. За допомогою таблиці кодів зареєструйте 5 чеків з визначенням решти : 1 чек - 5 поодиноких товарів;
     1. чек - 4 товари на кількість;
     2. чек - 4 товари на вагу (метраж);
     3. чек - чек збірної покупки (6 позицій); 5 чек - чек збірної покупки (8 позицій).

### Контрольні запитання:

1. Які види оплати може реєструвати ЕККА MINI- Т400МЕ?
2. У яких випадках ЕККА повинно автоматично блокуватись?
3. Яка інформація має бути вказана у касовому чекові, який надрукований РРО?

### Лабораторно – практичне заняття № 8.

**Урок 13:** Виконання операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на ЕККА MINI- Т400МЕ.

**Мета**: Навчитись виконувати операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на ЕККА MINI- Т400МЕ.

### Матеріально технічне забезпечення:

* 1. Касові стрічки.
  2. Робочий зошит.
  3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ЕККА MINI- Т400МЕ до роботи.
  4. ЕККА MINI- Т400МЕ.

# Під час роботи на ЕККА MINI- Т400МЕ необхідно:

* + - дотримуватись чистоти на робочому місці, не допускати загромадження робочого місця сторонніми предметами;
    - не працювати на касових апаратах, будова і порядок роботи на яких вам не відомі та робота на яких вам не доручена;
    - працювати на ЕККА необхідно сухими руками, не допускати попадання вологи на клавіатуру, всередину ЕККА та блока живлення;
    - під час роботи на касовому апараті потрібно дотримуватись встановленої для даної моделі ЕККА послідовності виконання операцій; виконувані операції повинні бути доведені до завершення і тільки потім можливий перехід до виконання інших операцій чи перехід до іншого виду робіт;
    - під час виконання операцій з продажу товарів, отримання звітів потрібно контролювати правильність виконання операцій та інформації по індикатору. У випадку виявлення помилок до завершення виконання операції - натиснути клавішу корекції "С" і повторити виконання операції спочатку; якщо виявлена помилка під час продажу товару після його реєстрації, але ще до завершення оформлення чека, потрібно виконати операцію: "анулювання" реєстрації і повторити виконання операції з продажу даного товару чи завершити оформлення чека;
* у разі раптової зупинки ЕККА під час роботи слід з'ясувати причину по умовному сигналу на індикаторі; по можливості усунути причину блокування самостійно (наприклад, заправити чекову стрічку) і продовжити роботу. Якщо самостійне усунення неполадок неможливе, то про це слід інформувати викладача, який повинен повідомити сервісний центр про вихід ЕККА з ладу;
* у разі виявлення на корпусі ЕККА електронапруги слід негайно закінчити роботу та вимкнути його з електромережі; самостійне усунення неполадок у такому випадку категорично заборонене; про даний факт потрібно терміново повідомити викладача і не приступати до роботи до повного усунення неполадок;
* потрібно неухильно дотримуватись правил електробезпеки: не торкатись незахищених струмопровідних частин (неізольованих електродротів, відкритих розеток, несправних електровилок);
* при незначних перервах в роботі - не залишати ввімкнений ЕККА без нагляду.

# Нестандартні ситуації при обслуговуванні покупців на касі

|  |  |
| --- | --- |
| **Приклад конфліктної ситуації** | **Дії касира** |
| Відсканований товар пошкоджений з вини продавця. | Попросити вибачення у покупця, ввічливо попросити почекати деякий час і попросити допомоги у охоронця на перед касовій зоні, передати продавцеві, що знаходиться в залі, принести покупцеві ідентичний неушкоджений товар. |
| Покупець в пакетик склав кілька сирків. Касир, скануючи товар, вийняв його з пакетика і не склав назад.  Покупець обурений. | Вибачитися перед покупцем і допомогти скласти йому товар в пакетик. Надалі, складати товар у пакетик (касир витратить на це дію якийсь час, при цьому, заощадить пару хвилин на прибирання касової стрічки та сканера. |
| Покупець передумав брати товар, який приніс на касу. Касир чемно попросив його віднести товар на місце. покупець відмовляється. | Ввічливо попросити покупця надалі заздалегідь планувати свої покупки, і, під час перерви самостійно віднести товар на полицю. |
| У касира закінчилася стрічка в годину-пік. Покупці в черзі починають обурюватися. | Коли касир бачить кольорові сигнали на стрічці, що попереджають про те, що стрічка під кінець, він повинен сповістити покупців, що стоять в черзі, що через деякий час зробить технічну перерву на 2-3 хвилини для того, щоб замінити  стрічку в касовому апараті. |
| Покупця мучить спрага. Він, здійснюючи покупки в торговому залі, бере пляшку мінеральної води, відкриває і випиває її. На касу він приходить з порожньою пляшкою. | Покупець має право розпакувати товар в торговому залі. При цьому касир на касі повинен ввічливо попросити у покупця упаковку для сканування штрих-коду. Якщо покупець пошкодив упаковку і неможливо про сканувати штрих-код, через охоронця, просимо продавця, що знаходиться в торговому залі, принести та касу ідентичний товар.  У свою чергу, охоронець, який помітив покупця з розпакованим товаром, повинен проконтролювати його оплату. |
| Покупець стверджує, що в чеку є сума грошей, яка, на його думку, зайва.  Ваші дії. | Касир чемно просить покупця викласти весь придбаний товар і чек. Перевіряє товар за чеком, і, якщо виявляє помилку (наприклад один і той же товар пробитий 2 рази) касир кличе заступника керуючого, який здійснює повернення коштів. |
| У торговому залі дитина хапає не зважений банан і з'їдає його. | Касир, який помітив ситуацію, ввічливо просить батьків заплатити за середній по величині банан. |

|  |  |
| --- | --- |
| Покупець зі спиртними напоями підходить до каси. Касир не може визначити вік покупця. | Згідно Розпорядження 498-П від 11.06.08 р касир зобов'язаний ввічливо попросити у покупця при собі посвідчення особи, де вказана його дата народження. Якщо покупець відмовляється пред'явити документ, касир приносить свої вибачення за те, що змушений ініціювати  скасування чека. |

**Хід роботи**

**Завдання №1:**Перелічить основні причини застосування операції «Ануляція товарів».

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2** Опишіть алгоритмі різних видів ануляції товарів на ЕККА MINI- Т400МЕ:

1. ануляція останньої позиції у чеку:
2. ануляція товару у середині чека:
3. ануляція всього чеку

**Завдання №3** Виконайте практичне завдання на ЕККА MINI- Т400МЕ:

1. Підготуйте ЕККА до роботи:
   1. заправити чекову стрічку в друкувальний пристрій;
   2. зареєструйте касира №1;
   3. одержіть денний звіт;
   4. виконайте операцію «службове внесення» в розмірі 400 грн
2. За допомогою таблиці кодів зареєструйте 7 чеків з визначенням решти : 1 чек - 3 поодинокі товари;
3. чек - 4 товари на кількість;
4. чек - 5 товарів на вагу (метраж);
5. чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати останню позицію у чеку;
6. чек - чек збірної покупки (8 позицій)- анулювати першу та третю позицію у чеку; 6 чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати другу та п’яту позицію у чеку; 7 чек - чек збірної покупки (4 позицій)- анулювати анулювати весь чек.

### Контрольні запитання:

1. Як необхідно поступити у тому випадку, коли неполадки неможливо усунути самостійно?
2. У який термін має бути виконаний ремонт РРО?
3. Чи допускаються в касі надлишок грошей? Якими тоді мають бути дії касира?

**Лабораторно – практичне заняття № 9.**

**Урок 16:** Реєстрація покупки та отримання чеків різних видів на ККС.

**Мета**: Навчитись реєструвати покупки та отримувати чеки різних видів на ККС.

### Матеріально технічне забезпечення:

* 1. Касові стрічки.
  2. Робочий зошит.
  3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ККС до роботи.
  4. Комп'ютерно-касова система.

### Вимоги безпеки перед початком роботи

* Оглянути робоче місце і привести його в порядок; впевнитись, що на ньому відсутні сторонні предмети.
* перевірити надійність встановлення апаратури на робочому столі.
* перевірити загальний стан апаратури, перевірити справність електропроводки, з'єднувальних шнурів, штепсельних вилок, розеток, заземлення захисного екрана.

### Забороняється:

* експлуатація кабелів та проводів з пошкодженою або такою, що втратила захисні властивості за час експлуатації, ізоляцією; залишення під напругою кабелів та проводів з неізольованими провідниками;
* застосування саморобних подовжувачів, які не відповідають вимогам правил будови електроустановок до переносних електропроводок;
* застосування для опалення приміщення нестандартного (саморобного) електронагрівального обладнання або ламп розжарювання;
* користування пошкодженими розетками, з'єднувальними коробками, вимикачами, а також лампами, скло яких має сліди затемнення або випинання;
* підвішування світильників безпосередньо на струмопровідних проводах, обгортання електроламп і світильників папером, тканиною та іншими горючими матеріалами, експлуатація їх зі знятими ковпаками (розсіювачами);
* використання електроапаратури та приладів в умовах, що не відповідають вказівкам (рекомендаціям) підприємств-виготовлювачів.

Відрегулювати освітленість робочого місця.

Відрегулювати та зафіксувати висоту крісла, зручний для оператора (користувача) нахил його спинки.

Відрегулювати яскравість освітлення екрана монітора, мінімальний розмір освітленої точки, фокусування, контрастність.

Не слід робити зображення занадто яскравим, щоб не втомлювати очей.

# Усування типових помилок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Неполадка | Причина | Засіб усунення |
| ККС не працює | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу Enter. Вставте вилку у розетку. |
| На індикаторі з’являється  «вікно» і не зникає | Помилка оператора. Операції виконані непослідовно | Натиснути клавішу НЕТ |
| Не виходить чек або друк зупинено. | Немає паперових стрічок або вони неправильно встановленні | Паперові стрічки вставити правильно |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Друкування зупинено, індикатор не світиться | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла  вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу Enter.  Вставте вилку |
| На індикаторі і на стрічці друкується«Переповнення» | Переповнення нагромаджу вальних регістрів ОП | Провести обнуління ОП |
| Не рухається привід друкуючої системи | У щілині для подачі паперових стрічок заклинило папір або потрапили сторонні предмети | Зі щілини для подачі паперових стрічок витягнути пінцетом засунутий папір або сторонні предмети, прибрати їх щоб не заважали в подальшому |
| Під час натискання на клавішу просування стрічки не рухаються | Кінець стрічки загнувся або нерівно відрізаний | Акуратно, рівно обрізати кінець паперової стрічки і уважно правильно встановити його |
| Оператор зробив продаж, але чек не роздруковується, або друк чеку зупинено | Неполадки в електромережі: зупинено подачу чека: закінчився папір: засмітився принтер | Встановити новий рулон чекової стрічки, почистити принтер |

**Хід роботи**

**Завдання №1:**Перелічить основні пристрої, які входять до складу ККС:

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2:** Опишіть функціональні клавіші:



**С**

**PgDn**

**PgUp**

**Сохр.чек**

**Анал.Чек**

**Возврат товару**

**Enter**

**Завдання №3:**Опишіть які операції виконуються у режимі:

31

К0 – К0К1 – К1 –

К2 –

К3 –

**Завдання №4** Опишіть варіанти алгоритмів різних видів чеків і покупок:

1). чек на одну покупку без визначення решти:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2). чек на одну покупку з визначенням решти\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. у чеку покупка на кількість (2 та більше одиниць товару) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4).у чеку покупка на вагу (або метраж)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Під час роботи контролер-касир має стежити за справністю усіх пристроїв на ККС, обережно поводитися з ним, тримати їх в чистоті. Реквізити чека повинні мати чіткий відбиток.

Робота на ККС проводиться на закодовані товари. Тому при розрахунках цифрова інформація вводиться за допомогою сканера штрих кодів до пам'яті ЕККР і накопичується протягом дня у регістрах.

**Завдання №5** Виконайте практичне завдання на ККС:

* 1. Підготуйте ККС до роботи:
     1. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
     2. отримайте два нульові чеки та денний звіт;
     3. зареєструйте розмінні гроші в сумі 600 грн. 00 коп.
  2. За допомогою сканеру штрих коду зареєструйте 5 чеків з визначенням решти: 1 чек - 5 поодиноких товарів;
  3. чек - 4 товари на кількість;
  4. чек - 4 товари на вагу (метраж);
  5. чек - чек збірної покупки (6 позицій); 5 чек - чек збірної покупки (8 позицій).

**Завдання №6**

Ознайомтесь з реквізитами надрукованих чеків

### Контрольні запитання:

1. Яких вимог безпеки необхідно дотримуватись під час роботи на РРО?
2. Які переваги застосування безготівкових розрахунків через термінали?
3. Що повинно знаходитися на робочому місці контролера-касира?

**Лабораторно – практичне заняття № 10.**

**Урок 17:** Реєстрація покупки та отримання чеків різних видів на ККС.

**Мета**: Навчитись реєструвати покупки та отримувати чеки різних видів на ККС.

### Матеріально технічне забезпечення:

* 1. Касові стрічки.
  2. Робочий зошит.
  3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ККС до роботи.
  4. Комп'ютерно-касова система.

### Вимоги безпеки перед початком роботи

* Оглянути робоче місце і привести його в порядок; впевнитись, що на ньому відсутні сторонні предмети.
* перевірити надійність встановлення апаратури на робочому столі.
* перевірити загальний стан апаратури, перевірити справність електропроводки, з'єднувальних шнурів, штепсельних вилок, розеток, заземлення захисного екрана.

### Забороняється:

* експлуатація кабелів та проводів з пошкодженою або такою, що втратила захисні властивості за час експлуатації, ізоляцією; залишення під напругою кабелів та проводів з неізольованими провідниками;
* застосування саморобних подовжувачів, які не відповідають вимогам правил будови електроустановок до переносних електропроводок;
* застосування для опалення приміщення нестандартного (саморобного) електронагрівального обладнання або ламп розжарювання;
* користування пошкодженими розетками, з'єднувальними коробками, вимикачами, а також лампами, скло яких має сліди затемнення або випинання;
* підвішування світильників безпосередньо на струмопровідних проводах, обгортання електроламп і світильників папером, тканиною та іншими горючими матеріалами, експлуатація їх зі знятими ковпаками (розсіювачами);
* використання електроапаратури та приладів в умовах, що не відповідають вказівкам (рекомендаціям) підприємств-виготовлювачів.

Відрегулювати освітленість робочого місця.

Відрегулювати та зафіксувати висоту крісла, зручний для оператора (користувача) нахил його спинки.

Відрегулювати яскравість освітлення екрана монітора, мінімальний розмір освітленої точки, фокусування, контрастність.

Не слід робити зображення занадто яскравим, щоб не втомлювати очей.

# Усування типових помилок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Неполадка | Причина | Засіб усунення |
| ККС не працює | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу Enter. Вставте вилку у розетку. |
| На індикаторі з’являється  «вікно» і не зникає | Помилка оператора. Операції виконані непослідовно | Натиснути клавішу НЕТ |
| Не виходить чек або друк зупинено. | Немає паперових стрічок або вони неправильно встановленні | Паперові стрічки вставити правильно |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Друкування зупинено, індикатор не світиться | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла  вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу Enter.  Вставте вилку |
| На індикаторі і на стрічці друкується«Переповнення» | Переповнення нагромаджу вальних регістрів ОП | Провести обнуління ОП |
| Не рухається привід друкуючої системи | У щілині для подачі паперових стрічок заклинило папір або потрапили сторонні предмети | Зі щілини для подачі паперових стрічок витягнути пінцетом засунутий папір або сторонні предмети, прибрати їх щоб не заважали в подальшому |
| Під час натискання на клавішу просування стрічки не рухаються | Кінець стрічки загнувся або нерівно відрізаний | Акуратно, рівно обрізати кінець паперової стрічки і уважно правильно встановити його |
| Оператор зробив продаж, але чек не роздруковується, або друк чеку зупинено | Неполадки в електромережі: зупинено подачу чека: закінчився папір: засмітився принтер | Встановити новий рулон чекової стрічки, почистити принтер |

**Хід роботи**

**Завдання №1:**Перелічить основні пристрої, які входять до складу ККС:

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2:** Опишіть функціональні клавіші:



**С**

**PgDn**

**PgUp**

**Сохр.чек**

**Анал.Чек**

**Возврат товару**

**Enter**

**Завдання №3:**Опишіть які операції виконуються у режимі:

31

К0 – К0К1 – К1 –

К2 –

К3 –

**Завдання №4** Опишіть варіанти алгоритмів різних видів чеків і покупок:

1). чек на одну покупку без визначення решти:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2). чек на одну покупку з визначенням решти\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3). у чеку покупка на кількість (2 та більше одиниць товару) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4).у чеку покупка на вагу (або метраж)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Під час роботи контролер-касир має стежити за справністю усіх пристроїв на ККС, обережно поводитися з ним, тримати їх в чистоті. Реквізити чека повинні мати чіткий відбиток.

Робота на ККС проводиться на закодовані товари. Тому при розрахунках цифрова інформація вводиться за допомогою сканера штрих кодів до пам'яті ЕККР і накопичується протягом дня у регістрах.

**Завдання №5** Виконайте практичне завдання на ККС:

1.Підготуйте ККС до роботи:

* + 1. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
    2. отримайте два нульові чеки та денний звіт;
    3. зареєструйте розмінні гроші в сумі 600 грн. 00 коп.

2.За допомогою сканеру штрих коду зареєструйте 5 чеків з визначенням решти:

* + 1. чек - 5 поодиноких товарів;
    2. чек - 4 товари на кількість;
    3. чек - 4 товари на вагу (метраж);

4 чек - чек збірної покупки (6 позицій); 5 чек - чек збірної покупки (8 позицій).

**Завдання №6** Ознайомтесь з реквізитами надрукованих чеків:

### Контрольні запитання:

1. Яких вимог безпеки необхідно дотримуватись під час роботи на РРО?
2. Які переваги застосування безготівкових розрахунків через термінали?
3. Що повинно знаходитися на робочому місці контролера-касира?

### Лабораторно – практичне заняття № 11.

Урок 18**:** Виконання операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на ККС.

**Мета**: Навчитись виконувати операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на ККС.

### Матеріально технічне забезпечення:

* 1. Касові стрічки.
  2. Робочий зошит.
  3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ККС до роботи.
  4. Комп'ютерно-касова система.

# Під час роботи на ККС необхідно:

* + - дотримуватись чистоти на робочому місці, не допускати загромадження робочого місця сторонніми предметами;
    - не працювати на пристроях, будова і порядок роботи на яких вам не відомі та робота на яких вам не доручена;
    - працювати на ККС необхідно сухими руками, не допускати попадання вологи на клавіатуру та інші пристрої які входять до складу комп'ютерно-касова система;
    - під час виконання операцій з продажу товарів, отримання звітів потрібно контролювати правильність виконання операцій та інформації по індикатору. У випадку виявлення помилок до завершення виконання операції - натиснути клавішу корекції "С" і повторити виконання операції спочатку; якщо виявлена помилка під час продажу товару після його реєстрації, але ще до завершення оформлення чека, потрібно виконати операцію: "анулювання" реєстрації і повторити виконання операції з продажу даного товару чи завершити оформлення чека;
* у разі виявлення на боксі ККС електронапруги слід негайно закінчити роботу та вимкнути його з електромережі; самостійне усунення неполадок у такому випадку категорично заборонене; про даний факт потрібно терміново повідомити представника адміністрації торговельного підприємства і не приступати до роботи до повного усунення неполадок;
* потрібно неухильно дотримуватись правил електробезпеки: не торкатись незахищених струмопровідних частин (неізольованих електродротів, відкритих розеток, несправних електровилок);
* при незначних перервах в роботі - не залишати ввімкнені пристрої ККС без нагляду;

### Забороняється:

* Самостійно ремонтувати пристрої; ремонт апаратури виконують тільки спеціалісти з технічного обслуговування.
* класти будь-які предмети на пристрої ККС, напої - це може вивести їх з ладу.

### Аварійна ситуація чи нещасний випадок можуть статися в разі:

**-** ураження електричним струмом, загорання апаратури тощо.

- у разі раптового припинення подавання електроенергії вимкнути апаратуру.

### При виявленні ознак горіння (дим, запах гару):

**-** вимкнути апаратуру,

* знайти джерело займання і вжити заходів щодо його ліквідації,
* повідомити викладача, не допускати в небезпечну зону інших осіб.
* якщо є потерпілі, надавати їм першу медичну допомогу, при необхідності, викликати швидку медичну допомогу.

### Надання першої медичної допомоги при ураженні електричним струмом:

* негайно звільнити потерпілого від дії електричного струму, відключивши електроустановку від джерела живлення, а при неможливості відключення - відтягнути його від струмоведучих частин за одяг або застосувавши підручний ізоляційний матеріал.

-у разі відсутності у потерпілого дихання і пульсу необхідно робити йому штучне дихання і непрямий (зовнішній) масаж серця, звернувши увагу на зіниці. Розширені зіниці свідчать про різке погіршення кровообігу мозку. При такому стані необхідно негайно приступити до оживлення потерпілого і викликати швидку медичну допомогу.

### У разі виникнення пожежі:

**-** викликати пожежну частину та приступити до гасіння її наявними засобами пожежогасіння.

# Нестандартні ситуації при обслуговуванні покупців на касі

|  |  |
| --- | --- |
| **Приклад конфліктної ситуації** | **Дії касира** |
| Покупець просить пачку сигарет певної ТМ. Касир каже, що таких сигарет немає. Покупець починає обурюватися, бо бачив сигарети на іншій касі. | Замість фрази «Таких сигарет немає» касир каже:  - Ми не передаємо сигарети на касах.  При цьому запитати у інших касирів, у кого такі сигарети є, і, з'ясувавши, на якій касі є сигарети певної ТМ, попросити покупця підійти і позачергово  зробити покупку сигарет. |
| Касир, дотримуючись стандартів, пропонує пакетик покупцеві, у якого невеликий товар. Покупець відповідає грубістю. | Головне для касира в даній ситуації - не звертати уваги на грубість покупця, і, тим більше, не сприймати цю грубість як особисту образу. |
| Касир під час сканування товару, пропонує пакет в середині покупки. Покупець обурений. | Касир повинен чемно вибачитися перед покупцем і допомогти скласти в пакет весь відсканований товар. |
| Покупець розплачується дуже великою купюрою, у касира немає здачі. | Касир приносить вибачення за завдані незручності, просить покупця почекати пару хвилин на касі і просить обміняти купюру касирів на сусідніх касах або охоронця. |
| Касир, розраховуючись, не дав покупцеві 10 копійок. він обурений | Якщо в касі відсутні монети, номінацією 10 копійок, касир заздалегідь повинен попередити про це покупця і вибачитися за тимчасові незручності.  У разі відсутності в касі монет дрібних номіналів для видач здачі касир зобов’язані здійснити у розрахунковому документі заокруглення загальних сум розрахунків у порядку, передбаченому постановою Правління Національного банку від 15 березня 2018 р. N 25  ( v0025500-18 ) "Про оптимізацію обігу монет дрібних номіналів". (Пункт 23 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ N 168 (168-2019-п) від  06.03.2019 р) |

|  |  |
| --- | --- |
| На касі покупець з'ясовує, що ціна на ціннику не відповідає ціні в чеку.  Касир каже, що насправді на полиці ціна неправильна. Покупцеві вже все одно, він просто впевнений, що в магазині непорядний персонал. | (У такій ситуації необхідно пояснити покупцеві, що в компанії єдина система обліку товару, і що ціни встановлює єдині по всій мережі Центральний офіс. Навіть якби співробітники магазину і хотіли обдурити покупців, вони б цього зробити не змогли через технічні причини - вся система автоматизована, а зараз в Центральному офісі поміняли ціну, ми, на жаль, не встигли поміняти цінник.  Якщо покупець продовжує обурюватися, касир кличе адміністратора, який повертає різницю.) Продавець зобов'язаний продати товар за ціною на ціннику, навіть якщо вона підвищилася, а цінник ви фізично не встигли поміняти.  А якщо людина вже оплатила товар і ціна в чеку виявилася вищою, ніж на ціннику, вона має право вимагати повернути різницю, а підприємство повинно це виконати. |
| Сума покупки більше ніж 50000 грн, оплата проводиться пластиковою карткою. Необхідно підтвердження банку. | Відповідно до п. 6 розд. ІІ Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні, затвердженого постановою Правління НБУ від 29.12.2017 р. №148 (далі – Положення №148), суб’єкти господарювання мають право здійснювати розрахунки готівкою протягом одного дня за одним або кількома платіжними документами:  між собою – у розмірі до 10000 (десяти тисяч) грн включно;  з фізичними особами – у розмірі до 50000 (п’ятдесяти тисяч) грн включно.  Обмеження, поширюються на розрахунки фізосіб із суб'єктами господарювання виключно у готівковій формі.  Обмеження щодо граничної суми розрахунків не поширюється на розрахунки, які проводяться із застосуванням електронних платіжних засобів (платіжних карток). |
| Покупець прийшов в магазин з бажанням посваритися. На касі він знаходить зачіпку і починає ображати касира і погрожувати йому. | Касир чемно вислуховує всі зауваження покупця. Вибачається. У подібних ситуаціях потрібно:   * не сприймати всі лайки як власні образи * не вступати в конфлікт з покупцем (бо саме за цим він і прийшов в магазин, а коли покупець не отримає задоволення у вигляді конфлікту, він піде сваритися і грубити в інше місце) * зберігати доброзичливий вигляд і посмішку на обличчі   Якщо лайки і погрози покупця переходять кордони, продавець кличе охоронця. |
| Касир занадто швидко сканує товар. Покупець не встиг скласти його в пакет. Касир почав обслуговувати  наступного покупця. Товар змішався, покупець робить зауваження касиру. | Перш за все вибачитися. Намагатися розділяти товар після сканування роздільником. Якщо немає можливості поділу товару, почекати, поки покупець  складе товар, або допомогти йому скласти товар в пакет. |

|  |  |
| --- | --- |
| У залі немає цінника на товар. На касі покупець просить до сканування  сказати, скільки коштує товар. | Ввічливо попросити почекати покупця хвилинку і, попросити охоронця на передкасовій зоні з'ясувати  вартість товару по рації. |

**Хід роботи**

**Завдання №1:** Перелічить основні причини застосування операції «Ануляція товарів» на ККС.

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2** Опишіть алгоритми різних видів ануляції товарів на ККС:

1. ануляція останньої позиції у чеку:
2. ануляція товару у серединні чека:
3. ануляція всього чеку

**Завдання №3** Виконайте практичне завдання ККС.

* 1. Підготуйте ККС до роботи:
     1. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
     2. отримайте два нульові чеки та денний звіт;
     3. зареєструйте розмінні гроші в сумі 600 грн. 00 коп.
  2. За допомогою таблиці кодів зареєструйте 7 чеків з визначенням решти : 1 чек - 3 поодинокі товари;

1. чек - 4 товари на кількість;
2. чек - 5 товарів на вагу (метраж);
3. чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати останню позицію у чеку;
4. чек - чек збірної покупки (8 позицій)- анулювати першу та третю позицію у чеку; 6 чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати другу та п’яту позицію у чеку; 7 чек - чек збірної покупки (4 позицій)- анулювати весь чек.

### Контрольні запитання:

1. Що необхідно розуміти під поняттям: касова операція?
2. Чи можлива подальша робота на ККС при виникненні типових неполадок без їх усунення?
3. Як повинні поступити касир та адміністрація торговельного підприємства у випадку вимкнення суттєвої неполадки в роботі ККС?

### Лабораторно – практичне заняття № 12.

Урок 19**:** Виконання операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на ККС.

**Мета**: Навчитись виконувати операції відмови від будь-якої покупки в межах незакінченого чека на ККС.

### Матеріально технічне забезпечення:

* 1. Касові стрічки.
  2. Робочий зошит.
  3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ККС до роботи.
  4. Комп'ютерно-касова система.

# Під час роботи на ККС необхідно:

* + - дотримуватись чистоти на робочому місці, не допускати загромадження робочого місця сторонніми предметами;
    - не працювати на пристроях, будова і порядок роботи на яких вам не відомі та робота на яких вам не доручена;
    - працювати на ККС необхідно сухими руками, не допускати попадання вологи на клавіатуру та інші пристрої які входять до складу комп'ютерно-касова система;
    - під час виконання операцій з продажу товарів, отримання звітів потрібно контролювати правильність виконання операцій та інформації по індикатору. У випадку виявлення помилок до завершення виконання операції - натиснути клавішу корекції "С" і повторити виконання операції спочатку; якщо виявлена помилка під час продажу товару після його реєстрації, але ще до завершення оформлення чека, потрібно виконати операцію: "анулювання" реєстрації і повторити виконання операції з продажу даного товару чи завершити оформлення чека;
* у разі виявлення на боксі ККС електронапруги слід негайно закінчити роботу та вимкнути його з електромережі; самостійне усунення неполадок у такому випадку категорично заборонене; про даний факт потрібно терміново повідомити представника адміністрації торговельного підприємства і не приступати до роботи до повного усунення неполадок;
* потрібно неухильно дотримуватись правил електробезпеки: не торкатись незахищених струмопровідних частин (неізольованих електродротів, відкритих розеток, несправних електровилок);
* при незначних перервах в роботі - не залишати ввімкнені пристрої ККС без нагляду;

### Забороняється:

* Самостійно ремонтувати пристрої; ремонт апаратури виконують тільки спеціалісти з технічного обслуговування.
* класти будь-які предмети на пристрої ККС, напої - це може вивести їх з ладу.

### Аварійна ситуація чи нещасний випадок можуть статися в разі:

**-** ураження електричним струмом, загорання апаратури тощо.

- у разі раптового припинення подавання електроенергії вимкнути апаратуру.

### При виявленні ознак горіння (дим, запах гару):

**-** вимкнути апаратуру,

* знайти джерело займання і вжити заходів щодо його ліквідації,
* повідомити викладача, не допускати в небезпечну зону інших осіб.
* якщо є потерпілі, надавати їм першу медичну допомогу, при необхідності, викликати швидку медичну допомогу.

### Надання першої медичної допомоги при ураженні електричним струмом:

* негайно звільнити потерпілого від дії електричного струму, відключивши електроустановку від джерела живлення, а при неможливості відключення - відтягнути його від струмоведучих частин за одяг або застосувавши підручний ізоляційний матеріал.

-у разі відсутності у потерпілого дихання і пульсу необхідно робити йому штучне дихання і непрямий (зовнішній) масаж серця, звернувши увагу на зіниці. Розширені зіниці свідчать про різке погіршення кровообігу мозку. При такому стані необхідно негайно приступити до оживлення потерпілого і викликати швидку медичну допомогу.

### У разі виникнення пожежі:

**-** викликати пожежну частину та приступити до гасіння її наявними засобами пожежогасіння.

# Нестандартні ситуації при обслуговуванні покупців на касі

|  |  |
| --- | --- |
| **Приклад конфліктної ситуації** | **Дії касира** |
| Покупець просить пачку сигарет певної ТМ. Касир каже, що таких сигарет немає. Покупець починає обурюватися, бо бачив сигарети на іншій касі. | Замість фрази «Таких сигарет немає» касир каже:  - Ми не передаємо сигарети на касах.  При цьому запитати у інших касирів, у кого такі сигарети є, і, з'ясувавши, на якій касі є сигарети певної ТМ, попросити покупця підійти і позачергово  зробити покупку сигарет. |
| Касир, дотримуючись стандартів, пропонує пакетик покупцеві, у якого невеликий товар. Покупець відповідає грубістю. | Головне для касира в даній ситуації - не звертати уваги на грубість покупця, і, тим більше, не сприймати цю грубість як особисту образу. |
| Касир під час сканування товару, пропонує пакет в середині покупки. Покупець обурений. | Касир повинен чемно вибачитися перед покупцем і допомогти скласти в пакет весь відсканований товар. |
| Покупець розплачується дуже великою купюрою, у касира немає здачі. | Касир приносить вибачення за завдані незручності, просить покупця почекати пару хвилин на касі і просить обміняти купюру касирів на сусідніх касах або охоронця. |
| Касир, розраховуючись, не дав покупцеві 10 копійок. він обурений | Якщо в касі відсутні монети, номінацією 10 копійок, касир заздалегідь повинен попередити про це покупця і вибачитися за тимчасові незручності.  У разі відсутності в касі монет дрібних номіналів для видач здачі касир зобов’язані здійснити у розрахунковому документі заокруглення загальних сум розрахунків у порядку, передбаченому постановою Правління Національного банку від 15 березня 2018 р. N 25  ( v0025500-18 ) "Про оптимізацію обігу монет дрібних номіналів". (Пункт 23 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ N 168 (168-2019-п) від  06.03.2019 р) |

|  |  |
| --- | --- |
| На касі покупець з'ясовує, що ціна на ціннику не відповідає ціні в чеку.  Касир каже, що насправді на полиці ціна неправильна. Покупцеві вже все одно, він просто впевнений, що в магазині непорядний персонал. | (У такій ситуації необхідно пояснити покупцеві, що в компанії єдина система обліку товару, і що ціни встановлює єдині по всій мережі Центральний офіс. Навіть якби співробітники магазину і хотіли обдурити покупців, вони б цього зробити не змогли через технічні причини - вся система автоматизована, а зараз в Центральному офісі поміняли ціну, ми, на жаль, не встигли поміняти цінник.  Якщо покупець продовжує обурюватися, касир кличе адміністратора, який повертає різницю.) Продавець зобов'язаний продати товар за ціною на ціннику, навіть якщо вона підвищилася, а цінник ви фізично не встигли поміняти.  А якщо людина вже оплатила товар і ціна в чеку виявилася вищою, ніж на ціннику, вона має право вимагати повернути різницю, а підприємство повинно це виконати. |
| Сума покупки більше ніж 50000 грн, оплата проводиться пластиковою карткою. Необхідно підтвердження банку. | Відповідно до п. 6 розд. ІІ Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні, затвердженого постановою Правління НБУ від 29.12.2017 р. №148 (далі – Положення №148), суб’єкти господарювання мають право здійснювати розрахунки готівкою протягом одного дня за одним або кількома платіжними документами:  між собою – у розмірі до 10000 (десяти тисяч) грн включно;  з фізичними особами – у розмірі до 50000 (п’ятдесяти тисяч) грн включно.  Обмеження, поширюються на розрахунки фізосіб із суб'єктами господарювання виключно у готівковій формі.  Обмеження щодо граничної суми розрахунків не поширюється на розрахунки, які проводяться із застосуванням електронних платіжних засобів (платіжних карток). |
| Покупець прийшов в магазин з бажанням посваритися. На касі він знаходить зачіпку і починає ображати касира і погрожувати йому. | Касир чемно вислуховує всі зауваження покупця. Вибачається. У подібних ситуаціях потрібно:   * не сприймати всі лайки як власні образи * не вступати в конфлікт з покупцем (бо саме за цим він і прийшов в магазин, а коли покупець не отримає задоволення у вигляді конфлікту, він піде сваритися і грубити в інше місце) * зберігати доброзичливий вигляд і посмішку на обличчі   Якщо лайки і погрози покупця переходять кордони, продавець кличе охоронця. |
| Касир занадто швидко сканує товар. Покупець не встиг скласти його в пакет. Касир почав обслуговувати  наступного покупця. Товар змішався, покупець робить зауваження касиру. | Перш за все вибачитися. Намагатися розділяти товар після сканування роздільником. Якщо немає можливості поділу товару, почекати, поки покупець  складе товар, або допомогти йому скласти товар в пакет. |

|  |  |
| --- | --- |
| У залі немає цінника на товар. На касі покупець просить до сканування  сказати, скільки коштує товар. | Ввічливо попросити почекати покупця хвилинку і, попросити охоронця на перед касовій зоні з'ясувати вартість товару по рації. |

**Хід роботи**

**Завдання №1:** Перелічить основні причини застосування операції «Ануляція товарів» на ККС.

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2** Опишіть алгоритми різних видів ануляції товарів на ККС:

1. ануляція останньої позиції у чеку:
2. ануляція товару у серединні чека:
3. ануляція всього чеку

**Завдання №3** Виконайте практичне завдання ККС.

1.Підготуйте ККС до роботи:

* + 1. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
    2. отримайте два нульові чеки та денний звіт;
    3. зареєструйте розмінні гроші в сумі 600 грн. 00 коп.

2.За допомогою таблиці кодів зареєструйте7чеків з визначенням решти:

* + 1. чек - 3 поодинокі товари;
    2. чек - 4 товари на кількість;
    3. чек - 5 товарів на вагу (метраж);
    4. чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати останню позицію у чеку;

5 чек - чек збірної покупки (8 позицій)- анулювати першу та третю позицію у чеку; 6 чек - чек збірної покупки (6 позицій)- анулювати другу та п’яту позицію у чеку; 7 чек - чек збірної покупки (4 позицій)- анулювати весь чек.

### Контрольні запитання:

1. Що необхідно розуміти під поняттям: касова операція?
2. Чи можлива подальша робота на ККС при виникненні типових неполадок без їх усунення?
3. Як повинні поступити касир та адміністрація торговельного підприємства у випадку вимкнення суттєвої неполадки в роботі ККС?

### Лабораторно – практичне заняття № 2.

**Урок 8:** Реєстрація покупки та отримання чеків різних видів на ЕККА «Datecs MP-50»,

«Екселліо ДМР-55 LD», «Екселліо DМР-55 В», «Екселліо 55В», «Екселліо ДРU-500». **Мета**: Навчитись реєструвати покупки та отримувати чеки різних видів на ЕККА. **Матеріально технічне забезпечення:**

1. Касові стрічки.
2. Робочий зошит.
3. Прилади та інвентар, необхідні для підготовки ЕККА різних типів до роботи.
4. ЕККА «Datecs MP-50», «Екселліо ДМР-55 LD», «Екселліо DМР-55 В» «Екселліо 55В», «Екселліо ДРU-500».

**Інструкція з охорони праці при роботі на ЕККА:**

1. Установити ЕККА у зручному для роботи місці.
2. Забороняється використовувати саморобні блоки живлення.
3. На ЕККА, в яких використовуються блоки живлення, необхідно працювати з підключеним блоком живлення.
4. Необхідно захищати ЕККА та блок живлення та ваги від проникнення вологи.
5. Необхідно розташовувати шнур від блоку живлення таким чином, щоб він не був пошкоджений під час експлуатації.
6. При наявності пошкоджень забороняється підключати блок живлення до ЕККА.
7. Робоче місце касира повинне бути обладнане так, щоб виключити можливість зіткнення робітника на касовій машинi iз струмопровідним пристроєм, шинами заземлення, батареями, водопровідними трубами.
8. ЕККА включаються в мережу через спеціальну розетку, яка повинна бути заземлена.
9. Не допускається застосування запобіжника, не розрахованого на силу струму, передбаченого технічною характеристикою даної машини в мережу без запобіжника.
10. Перед включенням обладнання в електричну мережу необхідно оглянути вилку, шнур, розетку i переконатися в їхній справності. Розетка для підключення блоку живлення повинна бути розташована недалеко від апарата, в легко досяжному місці.
11. Варто пам’ятати, що в ЕККА з автоматичним відкриванням грошової шухляди відбувається виштовхування грошової шухляди під дією пружини не менш, ніж на 1/3 її довжини.
12. Не допускається втручання в роботу машини після її пуску до закінчення робочого циклу.
13. При зупинці машини з невідомої причини, а так само при раптовому штопоренні до закінчення робочого циклу необхідно відключити її від мережі електроживлення. При цьому не слід застосовувати надмірних зусиль, щоб провернути механізми машини, тому що це може привести до додаткових поломок.

# Усунення типових помилок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Неполадка** | **Причина** | **Засіб усунення** |
| ЕККА не працює | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу ОПЛ. Вставте вилку у розетку. |
| На індикаторі з’являється символ С | Помилка оператора. Операції виконані непослідовно | Натиснути клавішу С |
| Не виходить чек або друк зупинено. На індикаторі висвічується ПР… | Немає паперових стрічок або вони неправильно встановленні | Паперові стрічки вставити правильно |
| Друкування зупинено, індикатор не світиться | В електромережі зупинена подача живлення. Відійшла вилка від розетки | Після появи напруги натисніть клавішу ОПЛ. Вставте вилку |
| На індикаторі і на стрічці друкується  «Переповнення» | Переповнення нагромаджу вальних регістрів ОП | Провести обнуління ОП |
| Не рухається привід друкуючої системи | У щілині для подачі паперових стрічок заклинило папір або потрапили сторонні предмети | Зі щілини для подачі паперових стрічок витягнути пінцетом засунутий папір або сторонні предмети, прибрати їх щоб не  заважали в подальшому |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Під час натискання на клавішу ПЧС стрічки не  рухаються | Кінець стрічки загнувся, нерівно відрізаний або  стрічки зіткнути | Акуратно, рівно обрізати кінець паперової стрічки і уважно  правильно встановити його |
| Після заправки чекової стрічки на індикаторі  з’являється символ С | Касу заблоковано | Натиснути клавішу С |
| Оператор зробив продаж, але чек не роздруковується, або друк чеку зупинено | Неполадки в електромережі: зупинено подачу чека: закінчився папір: засмітився принтер | Встановити новий рулон чекової стрічки, почистити принтер |
| Роздруковується повідомлення: “Багато операторів” | Після останнього звіту та обнулення апарата працювало більше ніж 8  операторів | Необхідно провести звіт та обнулення операторів |
| З’явилося повідомлення:  «Залишилось 30 звітів» | Вільний об’єм ФП обмежений Звернути увагу на залишок кількості останніх звітів ФП | Звернутися в ЦСО. Необхідна зміна модуля ФП |
| При включенні апарата роздруковується повідомлення: “Пам’ять анульована”, а до ФП записується пустий денний звіт | Це свідчить, що пам'ять було анульовано Помилка пам’яті | Звернутися в ЦСО для заміни акумулятора годинника- календаря |

**Хід роботи**

**Завдання №1:** Перелічить основні блоки на ЕККА «Datecs MP-50», «Екселліо ДМР-55 LD», «Екселліо DМР-55 В» «Екселліо 55В», «Екселліо ДРU-500».

1.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Завдання №2:**Опишіть функціональні клавіші:

–

**Х**

-

**+%**

-

**-%**

–

**АН**

–

**ЦІНА**

# ОПЛАТА-

–

**ПС**

–

**ЧЕК**

–

**КОД**

–

**С**

# ВИМ-

**ПЧС-**

**–**\_ \_

**.**

**Завдання №3:**Опишіть які операції виконуються у режимі: ВИМ 1 –

ВИМ 2 –

ВИМ 3 –

ВИМ 4 –

ВИМ 0 –

**Завдання №4** Опишіть варіанти алгоритмів різних видів чеків і покупок:

* 1. чек на одну покупку без визначення решти:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) чек на одну покупку з визначенням решти\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3) у чеку покупка на кількість (2 та більше одиниць товару) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4) у чеку покупка на вагу (або метраж)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Під час роботи контролер-касир має стежити за справністю касового апарату, обережно поводитися з ним, тримати його в чистоті. Реквізити чека повинні мати чіткий відбиток.

Робота на ЕККА проводиться на закодовані товари. Тому при розрахунках цифрова інформація вводиться за допомогою клавіатури до пам'яті ЕККА і накопичується протягом дня у регістрах. Вартість однієї або більше покупок одного покупця вводиться послідовним набором на клавіатурі відповідного коду товару[15], далі клавіші [КОД ТОВ].

**Завдання №5** Виконайте практичне завдання на ЕККА «Datecs MP-50», «Екселліо ДМР- 55 LD», «Екселліо DМР-55 В», «Екселліо 55В», «Екселліо ДРU-500»:

1. Підготуйте ЕККА до роботи:
2. заправте чекову та контрольну стрічки у друкуючий пристрій;
3. отримайте два нульові чеки та денний звіт;
4. зареєструйте розмінні гроші в сумі 600 грн. 00 коп.
5. За допомогою таблиці кодів зареєструйте 5 чеків з визначенням решти : 1 чек - 5 поодиноких товарів;
6. чек - 4 товари на кількість;
7. чек - 4 товари на вагу (метраж);
8. чек - чек збірної покупки (6 позицій); 5 чек - чек збірної покупки (8 позицій).

### Встановіть порядок обслуговування покупців на касі:

№ Спитати, чи всі покупки покупець пред’явив;

№ Привітатись з покупцем!!!

№ Набрати отриману від покупця суму;

№ Відсканувати всі придбані товари, вголос назвати суму за весь товар;

№ Натиснути «підсумок» ПС;

№ Подякувати за покупку;

№ Покласти гроші до каси;

№ Назвати суму покупки;

№ Взяти у покупця гроші;

№ Назвати суму вголос;

№ Гроші до каси відразу не класти;

№ Спитати, чи потрібен покупцю пакет;

№ Відрахувати здачу, разом із чеком віддати покупцю, вголос назвавши кількість здачі;

№ Закрити чек ОПЛАТА.

### Контрольні запитання:

1. Що необхідно розуміти під поняттям: касова операція?
2. У яких випадках РРО повинен автоматично блокуватись?
3. Яким чином можна виявити типові неполадки, що виникли у роботі