**Гр.№6**

**ККО :**

Тема: «Можливі неполадки при роботі з ЕККА та методи їх виправлення»

д/з: С.О.Новак «Робота на ЕККА різних типів» див. додатки

Тема: «Режими реєстрації для ресторанної каси.Печатання копій та службових чеків.»

д/з: описати основні режими роботи ресторанної каси.(інтернет ресурси)

Тема: «Режими реєстрації для ресторанної каси.Печатання копій та службових чеків.»

д/з: основні характеристики системи online(інтернет ресурси)

Тема:Вимоги до ЕККА

д/з:ЗУ « Про застосування РРО в сфері торгівлі ….» № 266/95 від 06.07.1995р.

Тема: Вимоги до ЕККА

д/з: законспектувати технічні вимоги до ЕККА (інтернет ресурси)

Тема:Вимоги до ЕККА

д/з:доповнення до технічних вимог до ЕККА з 01 01 2015року.

Тема:Технічні способи та засоби від ураження електричним струмом

д/з:електробезпека при роботі з касовим апаратом.

Тема: Технічні способи та засоби від ураження електричним струмом

д/з:правила техніки безпеки контролера – касира перед початком роботи

Тема: Технічні способи та засоби від ураження електричним струмом

д/з: правила техніки безпеки контролера – касира протягом робочого дня.

**Гр.№10**

**Транспортна географія**

Тема: « Зміст і завдання курсу «Транспортна географія»

д/з: уч. Казанський М.М.2 географія щляхів сполучення» с. 5-10 законспектувати

Тема: «Загальні види транспорту,їх взаємозв язок та питома вага у транспортній системі»

д/з: уч. Казанський М.М.2 географія щляхів сполучення» с 22-25 законспектувати

Тема: « Основні принципи економічного розмежування. »

д/з: уч. Казанський М.М.2 географія щляхів сполучення» с 217-219 законспектувати, малюнок економічних районів.

Тема: « Економіко – географічне характеристика економічних районів. »

д/з: Описати основні економічні галузі економічних районів

**Гр.№11**

**ККО**

Тема: « Алгоритм робочого дня контролера - касира»

д/з: С.О. Новак «Робота на ЕККА різних типів» стр. законспектувати

Тема: ЛПР№3«Початок робочого дня контролера – касира на ЕККА різних типів»

д/з: записати ЛПР ,

**Л А Б О Р А Т О Р Н А Р О Б О Т А №3**

**Тема: Початок робочого дня контролера- касира на ЕККА різних типів** **Мета:** оволодіти навиками підготовки до роботи касових апаратів,засвоїти функціональні можливості ЕККА,сформувати навики роботи на касових апаратах.

**Матеріальне забезпечення:** касовий аппарат МІНІ -500МЕ, чекова стрічка.

**Хід роботи**

**Теоретична частина.**

*На початку дня*.

1. Отримати в головній касі ключ від касового апарату, розмін, чекову і контрольну стрічки.

2. Оформити контрольну стрічку на початок дня.

3. Заправити чекову і контрольну стрічки.

4. Включити ЕККА в мережу і зареєструвати два-три нульових чека для перевірки чіткості друку реквізитів на чековій та контрольній стрічках.

5. Підготувати робоче місце.

*Протягом робочого дня*.

1. Стежити за справністю ЕККА і про всі несправності повідомляти адміністратора або старшому касиру.

2. Дотримуватися правила розрахунку з покупцями (чітко називати вартість покупки, суму отриманих від покупця грошей та суму здачі, повертаючи її разом з чеком).

3. Дотримуватися вимоги безпеки при роботі з ЕККА.

4. Оформлювати обриву контрольної стрічки з обох сторін.

*В кінці робочого дня.*

1. Зібрати і підрахувати виручку.

2. Скласти покупюрний опис у двох примірниках.

3. Оформити контрольну стрічку на кінець дня.

4. Здати ключ, виручку, контрольну стрічку в головну касу.

5. Нульові чеки прикласти до касового звіту

6. Прибрати робоче місце.

*Оформлення контрольної стрічки на початок і кінець робочого дня*. При оформленні контрольної стрічки касиром на початок і кінець робочого дня зазначаються назва магазину, дата, номер ЕККА заводський номер ЕККА, час початку або закінчення роботи. Роздрукована стрічка перед здачею підписується касиром та адміністратором.

*Оформлення обриву контрольної стрічки*. При обриві контрольної стрічки вона оформляється касиром з обох обірваних кінців у присутності старшого касира, адміністратора. При цьому на обірваних кінцях стрічки пишеться слово «Обрив», зазначаються дата, час обриву, номер каси, ставлять підписи касир, старший касир та адміністратор. Вимоги безпеки при експлуатації ЕККА ДО роботи на ЕККА допускаються особи, що вивчили правила експлуатації і вимоги безпеки. Робоче місце касира повинно бути обладнане так, щоб виключалася можливість контакту працюючого з токо-провідними пристроями, шинами заземлення, батареями опалення, водопровідними трубами.

1. Перед включенням ЕККА в мережу треба оглянути вилку, електрошнур, розетку і переконатися в їх справності.

2. Включати ЕККА в мережу слід через спеціальну розетку, яка повинна бути заземлена.

3. Не дозволяється застосовувати запобіжники, не розраховані на струм, передбачений технічними характеристиками даної машини і включати ЕККА в мережу без запобіжника.

4. Слід пам'ятати, що у ЕККА з автоматичним відкриванням грошового ящика під час реєстрації першого чека відбувається виштовхування грошового ящика під дією пружин не менш ніж на 1/3 його довжини.

5. Не допускається втручання в роботу ЕККА після її пуску до закінчення роботи.

6. При зупинці ЕККА з невідомої причини, а також при раптовому заступорінні необхідно відключити її від мережі електроживлення.

7. Забороняється проводити технічне обслуговування ЕККА, підключеної до мережі електроживлення.

8. Після закінчення роботи ЕККА необхідно відключити від мережі, вийнявши штепсельну вилку з розетки.

Відповісти на питання:

1.Обов язки контролера- касира на початок дня?

2. Обов язки контролера- касира протягом дня?

3. Обов язки контролера- касира на кінець дня?

**ОТТП**

Тема: «Практична робота №5. Імітація розрахунку з покупцем, видача здачі, чеку, покупки.»

д/з: законспектировать, описать алгоритм расчета с покупателем

Урок №32,33

# Как ускорить обслуживание клиентов на кассе? Этим вопросом задается каждый владелец магазина. Ведь кассу можно назвать лакмусовой бумажкой отношения к клиентам. Насколько вежлив продавец-кассир, как быстро он обслуживает покупателей, насколько удобно выгружать товар из тележки и расплачиваться, — все это в конечном итоге или сделает покупателя постоянным клиентом, или навсегда закроет путь к магазину в его сердце. Никому не нравится стоять в очереди, а конкуренция среди магазинов очень высока. Поэтому задача оптимизации и ускорения обслуживания клиентов на кассе является одной из ключевых при организации этого бизнеса.

Наибольшую роль в увеличении скорости работы кассира и кассового узла играет оборудование. И здесь важно найти баланс между стоимостью и внешним видом оборудования и комфортом для кассира. Безусловно, очень велико искушение сэкономить место для выкладки товаров, в том числе, за счет покупки недорогого торгового оборудования для кассы, зачастую с неудобной эргономикой или маленьких габаритов. Особенно это распространено в небольших магазинах и торговых точках. Но необходимо помнить, что небольшая клавиатура часто становится причиной многих ошибок, а это, в свою очередь, замедляет обслуживание. Кроме этого, важно, чтобы в клавиатуре была предусмотрена возможность программирования клавиш, для более быстрого ручного ввода кода товара, если на нем нет штрих-кода.

Большую часть времени при оформлении покупок на кассе занимает сканирование товаров — до 80%. Поэтому переоценить значение правильного выбора сканера невозможно. Ручной сканер, хотя он и занимает меньше места и имеет более низкую стоимость, чем стационарный, требует от кассира больших усилий и движений для сканирования штрихкодов, что в конечном итоге скажется на скорости его работы, особенно в период большой проходимости (например, вечером). Стационарный сканер позволит провести процедуру считывания штрих кодов как минимум на 10% быстрее, и в конечном итоге выгода будет очевидной. Этот процесс можно сделать еще более эффективным, если установить не обычный сканер, а биоптический или многоплоскостной , способный считывать штрих-код в нескольких плоскостях. Благодаря особой технологии считывания, примененной в таких сканерах, кассиру не нужно подносить штрих-код вплотную к сканеру, а достаточно просто провести вблизи от него упаковку.

Очень важным является и расположение оборудования на кассовом узле. Главный принцип здесь — «все под рукой». Сканер штрихкода, клавиатура, ридер магнитных карт, денежный ящик — все это должно находиться на расстоянии не больше вытянутой руки и на удобном для кассира уровне. Необходимо помнить также, что чем меньше кассиру приходится поворачиваться от монитора к сканеру и к покупателю, тем быстрее он будет работать. Поэтому наиболее эффективным являются расположение оборудования непосредственно перед кассиром и посадка кассира лицом, а не боком к покупателю.

Есть еще много незаметных на первый взгляд мелочей, от которых также зависит скорость работы кассира и, соответственно, скорость обслуживания покупателей. Сюда можно отнести расположение фасовочных пакетов, которые бывают нужны кассиру; максимально скользкое покрытие ленты-транспортера, на которую покупатель выкладывает товары, чтобы усилия на стягивание товара с ленты были минимальными; накопитель товара с большой вместительностью и разделителем для двух покупателей; простоту заправки бумаги в кассовый аппарат или фискальный регистратор. Так, в фискальных регистраторах FPrint от «АТОЛ» применяется технология заправки бумаги «брось и печатай», что экономит время кассира и максимально облегчает эксплуатацию. Всегда следует помнить, что в сфере обслуживания мелочи зачастую играют ключевую роль и игнорировать их — значит, нанести себе убыток.

Говоря о повышении скорости обслуживания клиентов, нельзя не отметить важность программного обеспечения, которое сейчас используют многие магазины. Безусловно, автоматизированная система товарного учета и реализации станет настоящим подспорьем для кассира. Но и здесь есть свои тонкости. Программное обеспечение должно быть полностью совместимо с POS-периферией, которая используется в магазине. Кроме этого, ПО должно обладать удобным интерфейсом и быть интуитивно понятным для кассира, который далеко не всегда имеет высокую компьютерную грамотность. Для небольших торговых наиболее актуальны в этом смысле готовые коробочные решения, включающие в себя и программное обеспечение, и всю необходимую периферию. Для более крупных предприятий нужны более сложные технические решения, но требования к ним остаются теми же самыми — понятность и удобство применения.

Сегодня активно развиваются технологии, позволяющие ускорить процесс обслуживания клиентов на кассе. Одна из самых интересных — так называемая технология self chek out. Вместо кассира сам покупатель сканирует штрих-коды с покупок, а затем платит в автоматическую кассу. Существует много способов повысить пропускную способность кассы, и здесь освещены не все. Но в стремлении к оптимизации работы магазина важно не забывать, что по обе стороны кассы находятся живые люди. Поэтому многое зависит и от личных качеств кассира. Спокойное, вежливое общение с клиентами, улыбка, приветствие и пожелание удачного дня так же важны, как и техническое оснащение кассового узла. И от них в такой же степени зависит, вернется ли покупатель к Вам еще раз и станет ли он Вашим постоянным клиентом.

Тема: «Поняття про споживчий попит: значення та завдання вивчення. Роль продавця у вивченні споживчого попиту та формуванні смаків споживачів. Види споживчого попиту та методи їх вивчення.»

д/з:законспектировать, заполнить таблицу

Урок № 33

**Изучение потребительского спроса, основные виды спроса**

Изучение спроса должно быть составной частью работы продавца. Покупательский спрос чрезвычайно динамичный и разнообразный. Спрос непрерывно меняется, а потребности в непродовольственных товарах практически не ограничены. Колебания спроса на непродовольственные товары в значительной мере обусловлен изменениями моды и периодов года, то есть сезонностью. При этом наблюдается закономерность: чем выше уровень материального благосостояния людей, тем более резкие сезонные колебания спроса, большее влияние на спрос моды.

Спрос на такие товары, как ткани, одежда, обувь, имеет сезонный характер. Потребительский спрос на основные непродовольственные товары в результате большого разнообразия фасонов, моделей, цветов, рисунков,цен, размеров и других потребительских признаков окончательно формируется в магазине после предложения товара продавцом, с помощью открытой выкладки, рекламы и т.д. и ознакомление с ним покупателя. К факторам,которые влияют на формирование спроса, относят:

• материальное благосостояние и культурный уровень населения;

• уровень производства товаров, полнота и структура их ассортимента;

• рост доходов населения и характер их распределения между отдельными группами потребителей, уровень цен;

• экономические, климатические и географические особенности отдельных районов страны;

• сроки морального старения и качество товара;

• профессиональный, национальный и возрастной состав населения;

• мода, реклама;

• сезонность;

• традиции и т.п.

*В розничной торговле применяют разнообразные методы изучения спроса,главными из которых являются методы наблюдения и анализа спроса*.

*Метод наблюдение* - это способ получения информации о формирование и развитие спроса непосредственно в магазине путем прямого участия работников и наблюдения за развитием и формированием спроса на отдельные товары, использование разнообразной статистической отчетности и использование разнообразных социологических приемов (например, анкетных опросов покупателей).

Непосредственно в магазине осуществляется:

• изучение объема и ассортиментной структуры продажи товаров – реализованного спроса;

• изучение спроса, который формируется;

• учет и анализ неудовлетворенного спроса.

Изучение объема и ассортиментной структуры продажи товаров -реализованного спроса - осуществляется на основе учета и анализа реализации товаров за определенный период как в общем объеме, так и по отдельным наименованиями и потребительским признакам.

Учет реализации товаров можно вести по:

• данным об остатках и поступлении товаров;

• товарными ярлыками и чеками;

• данным материалов инвентаризации.

Учет и анализ данных про остатки и поступленния товара выполняют с помощью карточек (паспортов) на каждый вид товара. В карточке отмечают:

• наименование товара;

• его потребительские свойства (артикул, цена, цвет, фасон, модель и т.д.);

• наименование предприятия-изготовителя;

• остаток товара на начало периода, что изучается;

• поступление товара (дата, количество);

• остаток товара па конец периода, что изучается;

• продажа за данный период;

• среднедневная реализация.

Объем реализации товаров определяют балансовым методом: к остатка товара на начало периода, что изучается, добавляют поступления товара и вычитают остаток товара на конец данного периода:

Р = Оп + П - Ок,

где: Р - реализация за период, что изучается;

Оп - остаток на начало периода;

П - поступление товаров;

Ок - остаток на конец периода.

Среднедневной объем реализации определяют делением общего количества проданного товара на количество дней, в течение которых товар находился в продаже. В магазинах, где выписывают товарные чеки, объем реализации токарей можно определить, подсчитав количество чеков. В конце рабочего дня продавцы группируют чеки по каждому признаку, подсчитывают их и полученные данные записывают в журнал. По кассовым чекам продавцы подсчитывают объем реализации с учетом кодирования товаров. Анализ материалов инвентаризации дает возможность подсчитать объем реализации товаров, для чего необходимо, зная остатки товаров из ведомости предыдущей инвентаризации, а также остатки с последнего акта переучета, имея данные о поступлении товаров за период между инвентаризациями, установить объем балансового метода. *Изучение спроса, который формируется, осуществляют:*

• проведением ярмарок-продаж, выставок-смотров, конференций с покупателями;

• продажей пробных партий товаров;

• массовыми опросами населения.

При проведении этих мероприятий требования покупателей к качеству и оформление товаров изучают продавцы, ведя учет этих требований в течение рабочего дня. О результатах наблюдений продавец каждый день докладывает директору или заведующему отделом (секцией) магазина, который систематизирует и анализирует их. Изучают неудовлетворенный спрос, учитывая отсутствующие в продаже товары и их потребительские признаки. Цель учета неудовлетворенного спроса - выявить товары, нужные покупателям, но отсутствуют по каким-либо причинам в продаже. Учет отсутствующих в продаже товаров и частоты их спроса ведут продавцы в журнале «Учет неудовлетворенного спроса покупателей», который есть в каждом отделе (секции) магазина.

Классификация потребительского спроса в маркетинге описывается семью различными ситуациями

|  |  |
| --- | --- |
| Вид спроса | Описание |
|  | ситуация, в которой потребители не желают приобретать товар из-за отсутствия информации о преимуществах и свойствах товара, из-за отсутствия потребности в товаре и заинтересованности в товаре |
|  | ситуация, когда на целевом рынке существует неявная потребность, которая не может быть удовлетворена существующим набором товаров или услуг |
|  | спрос, который является переменчивым и непостоянным, имеет сезонные скачки в зависимости от месяца, сезона, дня недели |
|  | ситуация, в которой потребитель осознанно отказывается покупать товар |
|  | ситуация, в которой предложение полностью удовлетворяет спрос |
|  | ситуация, в которой потребности в товаре значимо превышают предложение на рынке |
|  | спрос на товары, которые способны нанести вред здоровью |