

*Прохорова Татьяна Владимировна*

*Автономное учреждение Чувашской Республики среднего профессионального образования «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»  
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики  
город Чебоксары*

## УРОК С ПРИМЕНЕНИЕМ КЕЙС ТЕХНОЛОГИИ

Дисциплина «Оборудование торговых предприятий»

Тип урока: урок изучения нового материала

Тема урока: «Обязанности кассира в течение рабочего дня»

Кейс «Давайте жить дружно...»

Действие производственной ситуации разворачивается в продовольственном магазине торговой сети города «Березка».

Действующие лица: контролер – кассир магазина «Березка -1000» Смышленая Софья Петровна; покупатель Иванов Петр Сидорович; охранник торгового зала магазина «Березка - 1000» друг Смышленой С.П. Смехов Ю.Ю.; покупатели – свидетели происшествия.

### **1. Описание ситуации**

В магазине «Березка - 1000» мало покупателей, до закрытия осталось чуть меньше часа. Один из покупателей в магазине слегка подвыпивший, но ведет себя адекватно, не нарушает общественных норм поведения. Отобрав необходимый ему товар, он направляется к узлу расчета.

За кассой в этот день в узле расчета находилась Смышленая С.П., о чем свидетельствовал бейджик на рабочей одежде кассира. Обслуживая



подошедшего покупателя, а это был именно Иванов П.С., Смышленная С.П. была немногословна, сказывался завершающийся рабочий день: молча перекладывала товар из корзины в корзину, молча взяла с покупателя деньги и, пересчитав, убрала в денежный ящик. В завершении расчета Софья Петровна выложила на монетницу горстью сдачу купюрами, мелочью, и обратилась к следующему за Ивановым покупателю.

Иванов же собрав сдачу, направился к камере хранения, чтобы забрать там оставленные им вещи и разложить приобретенный товар.

Все шло своим ходом, до закрытия магазина оставалось 30 минут. Ничего не предвещало никаких неприятностей.

Но вдруг по истечении некоторого времени разгневанный покупатель Иванов П.С. вернулся в магазин и направился к кассиру Смышленной С.П. Покупатель Иванов утверждал, что его обсчитали, не додали сдачи 75 рублей 80 копеек. Все больше раздражаясь, Иванов настаивал на своем требовании - вернуть ему недостающую сумму сдачи. Кассир же претензии покупателя отвергла, мотивируя это тем, что он пьян, деньги потерял или сам хочет ее обмануть. Возник спор, в котором охотно приняли участие некоторые из покупателей магазина. Причем мнения покупателей в этой ситуации разошлись. Кто-то был на стороне кассира, кто-то поддерживал «пострадавшего» Иванова П.С.

Конец спору положил охранник Смехов Ю.Ю., который просто вывел Иванова из торгового зала, пригрозив ему еще при этом.

Задание для обучающихся:

Проанализируйте описанную ситуацию. Выявите моменты, когда действующие должностные лица магазина поступают неправильно. Аргументируйте свой ответ. Как бы вы поступили на месте кассира, окажись в



такой ситуации? Какие бы внесли изменения в работу и поведение кассира и охранника.

## **2. Информационный материал.**

### 2.1. Опорный конспект.

тема «Обязанности кассира в течение рабочего дня».

В течение рабочего дня кассир обязан:

- Соблюдать правила безопасности труда на рабочем месте;
- Бережно обращаться с кассовой машиной, строго соблюдая методику работ на ней; в случае неисправности кассовую машину отключить от электросети и уведомить старшего кассира;

- Производить быстрый и безошибочный расчет с покупателями.

Правила денежного расчета с покупателями.

1. провести через кассовую машину стоимость каждого товара, отобранного покупателем;

2. на к/м подсчитать общую стоимость покупки и проговорить ее вслух покупателю;

3. деньги, взятые у покупателя для расчета за покупку пересчитать, проверить их платежеспособность, сумму проговорить вслух и отложить их отдельно на видное покупателю место;

4. на к/м подсчитать сумму сдачи, проговорить ее вслух покупателю, пробить чек;

5. сдачу выложить покупателю, сверху положить чек (если это магазин самообслуживания, то чек гасится контролером – кассиром).

Расчет с покупателем считается завершенным, если он без претензий отошел от узла расчета. Кассир может приступать к обслуживанию следующего покупателя.

### 2.2. Как управлять конфликтом.

Можно ли избежать конфликтов в деловых или личных отношениях? «Нет!» - ответит любой профессиональный психолог. Конфликты как экстремальная форма разрешения противоречий неизбежны. Но ими в определенных границах можно управлять. Для этого необходимо научиться различать формы поведения в конфликте и соответствующие им варианты исходов. Полезно знать и основные правила или этику поведения в конфликте. Поведение в конфликте самое разнообразное. Но какие же правила необходимо соблюдать, чтобы смягчить конфликт или сделать его конструктивным? Таких правил поведения в конфликтной ситуации, обеспечивающих лучший выход из острой ситуации, несколько.

Правило 1-е: непредвзято относиться к инициатору конфликта.

Справедливое отношение к инициатору конфликта. Чтобы конфликт с первого шага не пошел по «кривому пути» нужно справедливо и, главное, терпеливо относиться к инициатору столкновения: сразу же «с порога» а не осуждать, не отмахиваться, не бранить, но внимательно и по возможности доброжелательно его выслушать.

Правило 2-е: не расширяйте предмет спора.

Зачастую ссорящиеся люди не умеют соблюдать это правило. Часто спорящие тонут в неконкретных обвинениях, придирках, уколах и даже оскорблениях, сквозь которые, в конце концов, перестают видеть основную причину спора.

Правило 3-е: стремитесь к позитивному решению конфликта.

Это значит, в конфликте должна присутствовать формулировка позитивного решения острой ситуации. Например: не просто «Говорите тише!», а «У меня сегодня очень болит голова и, если можно, говорите чуть тише».

Правило 4-е: сдерживание эмоций.

Это касается эмоциональной стороны ведения спора. Обязательное условие спора – максимально спокойный тон высказываний, точность и продуманность слов.

Правило 5 – е: соблюдай такт в споре.

Самое главное правило: избегай конфликтов, затрагивающих чувство собственного достоинства личности. Нельзя допускать, чтобы претензии сторон в споре переходили в оскорбление личности.

3. Глоссарий.

Профессиональный термин:

СДАЧА

ОХРАННИК

