**16группа Стандарт обслуживания на ККТ**

Расчетные операции с покупателями играют важную роль в торгово-технологическом процессе магазина. От правильной их организации зависят затраты покупателями времени на приобретение товаров. Эффективность работы кассового узла зависит от таких факторов как профессионализм кассира, эргономика его рабочего места; возможности оборудования, надежность и простота обслуживания программного обеспечения.

Расчеты с покупателями могут осуществляться путем приема денег непосредственно продавцом, кассиром или контролером-кассиром и одновременного учета поступившей суммы с помощью кассовой машины. Контрольно-кассовые машины обеспечивают наглядность, простоту и правильность расчета, контроль за ведением расчетно-кассовых операций, точность учета денежных поступлений. При этом значительно ускоряется процесс расчетов с покупателями.

**а) Алгоритм расчета с покупателем через ККТ «пост-терминал»:**

- сканирование сумм товара с чека;

- считывание с монитора суммы покупки;

- получение от покупателя денежных купюр, проверка их

подлинности в соответствии с инструкциями госзнака;

- размещение полученных купюр на базис ККТ;

- введение суммы денег на клавиатуре;

- контролирование операции на мониторе;

- нажатие клавиши «подитог»;

- получение чека с отражением суммы сдачи и сличение показаний

на мониторе;

- набор сдачи, начиная с денежных знаков меньшего достоинства;

- выдача сдачи покупателю вместе с погашенным чеком и

сообщение суммы сдачи;

- рациональное размещение купюр в денежном ящике ( в 1-ом ряду денежного ящика размещают металлические монеты в порядке возрастания справа налево, во 2-ом ряду размещают бумажные купюры слева направо, в порядке возрастания).

**б) Алгоритм расчета с покупателями через КТТ «пост-терминал» по**

**артикулу:**

- набор цифр артикула на клавиатуре;

- нажатие клавиши «артикул»;

- получение от покупателя денежных купюр, проверка их подлинности в

соответствии с инструкциями госзнака;

- размещение полученных купюр на базис ККТ;

- введение суммы денег на клавиатуре;

- контролирование операции на мониторе;

- нажатие клавиши «подитог»;

- получение чека с отражением суммы сдачи и сличение показаний на

мониторе;

- набор сдачи, начиная с денежных знаков меньшего достоинства;

- выдача сдачи покупателю вместе с погашенным чеком и сообщение

суммы сдачи;

- рациональное размещение купюр в денежном ящике ( в 1-ом ряду денежного ящика размещают металлические монеты в порядке возрастания справа налево, во 2-ом ряду размещают бумажные купюры слева направо, в порядке возрастания).

**в) Алгоритм расчета с покупателями через ККТ «пост-терминал» с**

**дисконтной картой:**

- сканирование сумм товара с чека;

- ввод клавиши «подитог»;

- ввод дисконтной карты в ККТ

- считывание с монитора сумму покупки за минусом скидки;

- получение от покупателя денежных купюр, проверка их подлинности в

соответствии с инструкциями госзнака;

- размещение полученных купюр на базис ККТ;

- введение суммы денег на клавиатуре;

- контролирование операции на мониторе;

- нажатие клавиши «подитог»;

- получение чека с отражением суммы сдачи и сличение показаний на

мониторе;

- набор сдачи, начиная с денежных знаков меньшего достоинства;

- выдача сдачи покупателю вместе с погашенным чеком и сообщение

суммы сдачи;

- рациональное размещение купюр в денежном ящике ( в 1-ом ряду денежного ящика размещают металлические монеты в порядке возрастания справа налево, во 2-ом ряду размещают бумажные купюры слева направо, в порядке возрастания).

**Г).Расчет с использованием пластиковых карточек.**

При покупке с использованием платежной карты, расчеты с продавцом проходят в 2 этапа: авторизация и списание. Так, в тот момент, когда покупатель отдает свою карту кассиру, и он проводит её в терминале, терминал связывается через свой банк-эквайрер с платежной системой и запрашивает у нее разрешение на авторизацию покупки по данной карте на данную сумму.

Платежная система, в свою очередь, связывается с банком-эмитентом карты и получает от него либо положительный ответ и код авторизации, либо отказ и причину отказа. Причиной отказа, к примеру, может стать нехватка средств на счету, статус карты "заблокирована" или "украдена". Таким образом, если получен код авторизации, терминал распечатывает чек и покупка считается совершенной. Одновременно с этим, банк-эмитент блокирует на счету карты сумму покупки. Блокировка суммы означает, что покупатель (владелец карты) не можете больше этими деньгами распорядиться, но они все еще не списаны со счета.

Существуют два варианта расчетов с помощью пластиковых карт. Первый - когда кассовый аппарат подключен к компьютеру. В этом случае деньги на счет магазина поступают в тот же день, что происходит продажа товара.

Вариант 1. Торговая точка связана с расчетной системой.

Когда кассир проводит карточку покупателя, в центр передается информация о клиенте, номере его карточки и банке. Если карта расчетная, то проверяется еще и остаток по ней. Когда платежеспособность покупателя подтверждена, из центра дается команда на списание суммы покупки с карточки. После этого распечатывается так называемый слип (в двух экземплярах). Покупатель подписывается в нем, после чего ему возвращается карта. Одновременно кассир выбивает и кассовый чек, как при обычной продаже. Чек и первый экземпляр слипа остаются у покупателя, а второй экземпляр прикладывается к кассовому отчету.

Вариант 2.Если кассовый аппарат никак не связан с электронной платежной системой. Тогда деньги на счет поступают на основании документов, сданных магазином в банк, спустя несколько дней.

**УСТРАНЕНИЕ ПРОСТЕЙШИХ НЕИСПРАВНОСТЕЙ НА**

**ККМ «Меркурий-180»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Неисправность | Причина | Способ устранения |
| 1. Кассовая машина не включается | Отсутствие тока в сети | Приостановить работу до появления электроэнергии и выписывать квитанции вместо чеков. |
| 1. Нечетко печатаются реквизиты чека | Износилась красящая лента | Заменить |
| 1. Не открывается денежный ящик | Не работает механизм автоматического открытия денежного ящика | Открывается с помощью ключа от денежного ящика и вызывается механик для ремонта. |
| 1. Не печатаются реквизиты на лентах | Неправильно установлены ленты  Отсутствие красящей ленты | Установить ленты так, чтобы они касались красящей ленты и головки  Проверить направление движения красящей ленты |
| 1. На индикаторе высвечивается Еrr 101 | Ошибка кассира | Нажать клавишу сброс «С» |
| 1. На индикаторе Err 031 | Отсутствие ЧЛ и КЛ | Установить ленты |
| 1. На индикаторе Err 034 | Перегрев кассы | Отключить кассу |
| 1. На индикаторе Err 062 | Ошибка в последнем нажатии клавиши | Нажать «С» |
| На индикаторе ОЗУ, ППО | ККТ вышла из строя | Вызвать механика |

**Заключительные операции при работе на ККТ**

По окончанию работы кассир должен выполнить действия:

1.Поставить табличку предупреждающую о закрытии кассы;

2.Закрыть проход возле рабочего места на цепочку или турникет;

3.Сообщить старшему кассиру или охране о закрытии кассы;

4.Снять Х- отчет;

5.Проверить показатели Х- отчета и компьютера;

6.Подготовить денежную выручку к сдаче (подсчитать наличные деньги, разложить их по купюрам, а металлические монеты по достоинству, оформить покупюрную опись, указать фамилию кассира, номер кассы, сдаваемую сумму. Деньги сложить в определенные пакеты);

7.Сделать служебный вынос(инкассацию) денег на всю сумму указанную

в Х- отчете, чек подклеить в журнал кассира. Деньги сдать старшему кассиру. На сумму сданных денег старший кассир должен выписать кассиру приходный кассовый ордер и выдать кассиру корешок этого ордера;

8. По результатам проверки администрация предприятия в случае недостачи денежных средств должна принять меры к взысканию ее с виновных лиц в установленном порядке, а при наличии излишков денежных средств оприходовать их по учету с отнесением на результаты хозяйственной деятельности.

9.Выполнить Z- отчет (обнуление кассы) в присутствии старшего кассира, отчет подклеить в журнал кассира- операциониста;

10.Заполнить журнал кассира- операциониста по данным Z- отчета без ошибок и исправлений;

11. Закончив оформление кассовых документов, кассир производит уход за ККТ и рабочим местом, закрывает кассовую машину ключом, отключает от сети, накрывает чехлом, сдает старшему кассиру (на хранение ключ и контрольную ленту). Представитель администрации подписывает конец контрольной ленты, указав на ней: тип, номер ККТ, сменную выручку, дату и время окончания работы, Ф.И.О. кассира и его подпись, Ф.И.О. представителя администрации и его подпись.

12.В случае наличия неиспользованных чеков, подписать их, наклеить на лист бумаги, совместно с администрацией оформить акт ф. КМ-3. В акте указывается номер неиспользованного (возвращенного) чека, наименование секции, сумма каждого чека и фамилия лица, распорядившегося принять чек от покупателя. Указывается также общая возвращенная или неправильно отпечатанная сумма по неиспользованным чекам, которую записывают в книгу кассира – операциониста ф.КМ-4 ( графа 15). Акт должен быть подписан руководителем, бухгалтером, материально-ответственным лицом, кассиром, старшим кассиром.

**Уход и техническое обслуживание ККТ**

Во избежание поломок и появления неисправностей в работе данной ККМ рекомендуется выполнение действий по уходу за устройством, перечисленных ниже.

**1.Ежедневный осмотр**   
  
Ежедневный осмотр осуществляется оператором ККМ. В состав ежедневного осмотра входит контроль правильной эксплуатации ККМ. Визуальным осмотром необходимо убедится, что:  
бумага установлена правильным образом;  
в механизме ПУ нет пыли, грязи и посторонних объектов;  
отсутствуют внешние повреждения.   
  
1.1. Удаление грязи.  
Грязь следует удалять салфеткой или мягкой тканью.  
Примечание: Запрещается использовать растворители и кетоны для чистки пластмассовых частей. Необходимо следить за тем, чтобы не повредить электронику, разводку и механические элементы ККМ, а также не допускать попадания на них жидкости.  
  
1.2. Удаление пыли, ворса и т.д.  
В данном случае используйте пылесос.  
Примечание: Проверяйте наличие масла и смазки после завершения чистки. При необходимости, производите смазку механизма ККМ.

|  |
| --- |
| Техническое обслуживание должна проходить каждая машина, начиная с момента ввода ее в эксплуатацию. Работы по техническому обслуживанию (регламентированное обслуживание и ремонт) проводятся специализированной организацией (ЦТО), имеющей право на проведение работ и договор с потребителем на проведение этих работ, за счет потребителя. **2. Регламентированное обслуживание.**  Регламентированное обслуживание выполняется специалистом ЦТО с обязательной отметкой в формуляре. Периодичность обслуживания составляет от 1 раза в месяц до 1 раза в шесть месяцев и определяется специалистом ЦТО в зависимости от интенсивности работы и условий эксплуатации ККМ. При выполнении регламентированного обслуживания необходимо: осмотреть и очистить при помощи пылесоса и кисточки механизм ПУ; при необходимости протереть чистой тканью места скопления пыли; удалить грязь и пыль вокруг датчиков; протереть поверхность резинового валика ПУ; протереть записывающую поверхность ТПГ мягкой тканью, смоченной этиловым спиртом, для очистки её от налипших частиц термочувствительного вещества бумаги; проконтролировать состояние и при необходимости заменить элементы питания ОЗУ и электронных часов; осуществить запуск "Тестового прогона" для контроля печатающего устройства и индикации (при ее наличии).  По необходимости произвести замену неисправных элементов ККМ.   **3. Ремонтные работы.**  Ремонтные работы выполняются специалистом ЦТО при необходимости замены поврежденных или изношенных составных частей ККМ.  **ТОРГОВЫЕ СИТУАЦИИ**  В случае возникновения спора с покупателем по вопросу правильности произведенного с ним расчета по работе на ККМ следует приостановить работу и вызвать администратора (по установленной в кабине кассира сигнализации). В присутствии кассира и покупателя администратор снимает показания счетчиков ККМ (выводит Х-отчет) и сверяет полученные на отчете данные о выручке кассовой машины с суммой выручки, имеющейся в наличии у кассира на момент снятия кассы. По результатам снятия показаний составляется акт, где отражается результат проверки кассы.  **Ситуация 1**.Решите проблемную ситуацию, используя следующий материал:  Если в процессе работы возникает звуковой сигнал, в большинстве случаев это означает, что допущена ошибка в действиях кассира (оператора), а именно: нарушена последовательность нажатия клавиш, двойное нажатие клавиш, переполнение при вводе, превышение разрядности и пр.  В этом случае необходимо повторить операцию, предварительно нажав клавишу СБРОС. Если клавиша СБРОС не выводит к/м из состояния сигнализации ошибки, проверьте, завершили ли Вы начатую операцию, или, может быть, не завершив ее, переключили режимы, что недопустимо! Вернитесь в режим с незавершенной операцией и завершите ее (нажатием клавиш ИТ или ПИ). Обратите внимание также на символ ошибки на дисплее. Он также должен подсказать Вам, что именно необходимо сделать, чтобы выйти из состояния ошибки. Если же все Ваши попытки не устраняют сигнала ошибки, и Вы перепробовали все известные Вам методы устранения - обратитесь в организацию, осуществляющую техническое обслуживание и ремонт Вашей к/м.  **Ситуация N 2.**  За 10 минут до закрытия магазина был прекращен допуск покупателей  в торговый зал. Правильно ли поступила администрация магазина?  **Ситуация N 3.**  При снятии кассы обнаружены излишки денежной суммы в размере 50  рублей. Кассир объявил, что это его деньги. Прав ли кассир?  **Ситуация N 4.**  Покупателю, по его просьбе не был продан товар, выставленный в витрине.  Правильно ли поступил продавец?  **Ситуация N 5.**  Покупатель попросил продавца продать ему дезодорант из парфюмерного набора фабричного производства. Продавец отказал. Прав ли продавец?  **Ситуация N 6.**  При покупке в магазине мягкой мебели покупатель оставил ее на хранение на 1 сутки. С покупателя была взята плата за хранение. Правильно ли поступила администрация магазина?  **Ситуация N 7.**  Продавец по просьбе покупателя не нарезал ему купленный батон  колбасы, объясняя это тем, что это не входит в его обязанности. Прав ли продавец? |
| |  | | --- | |  | |