



新北市政府職業訓練中心

Vocational Training Center, New Taipei City Government.



新住民網上學

Nhân viên phục vụ cửa hàng





Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng

《 nội dung 》

Tập 1	Nhân viên phục vụ cửa hàng Nghiệp vụ quản lý và phục vụ khách hàng của nhân viên tại cửa hàng.....	P.2
Tập 2	Nhân viên phục vụ cửa hàng Nghiệp vụ quản lý quầy hàng tại cửa hàng.....	P.5
Tập 3	Nhân viên phục vụ cửa hàng Nghiệp vụ quản lý vệ sinh cửa hàng.....	P.7
Tập 4	Nhân viên phục vụ cửa hàng Bảng báo cáo quản lý cửa hàng, Bảng kê doanh thu bán hàng liên quan đến POS.....	P.9
Tập 5	Nhân viên phục vụ cửa hàng Nghiệp vụ thanh toán - Loại hình phục vụ văn hóa và giáo dục.....	P.11
Tập 6	Nhân viên phục vụ cửa hàng Nghiệp vụ thanh toán - Loại hình phục vụ bán lẻ.....	P.13
Tập 7	Nhân viên phục vụ cửa hàng Nghiệp vụ thanh toán - Loại hình phục vụ ăn uống.....	P.14
Tập 8	Nhân viên phục vụ cửa hàng Nghiệp vụ nhập kho và rời quầy thu ngân	P.16
Tập 9	Nhân viên phục vụ cửa hàng Vệ sinh sàn nhà.....	P.18
Tập 10	Nhân viên phục vụ cửa hàng Vệ sinh kính	P.20

Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng


Tập 1

Nghiệp vụ quản lý và phục vụ khách hàng của nhân viên tại cửa hàng

» **Hạng mục thao tác 1: Quy trình và những điều cần chú ý khi tham dự kỳ thi chứng chỉ nghiệp vụ kỹ năng cấp C đối với nhân viên có tay nghề trong ngành “phục vụ tại cửa hàng”**

- Kỳ thi chứng chỉ nghiệp vụ kỹ năng cấp C ngành phục vụ tại cửa hàng” được chia thành hai loại chính: lý thuyết học thuật và thực hành kỹ thuật.
- Phần thi lý thuyết học tập áp dụng hình thức thi viết, gồm 80 câu hỏi trắc nghiệm, mỗi câu 1,25 điểm, đáp sai không bị trừ điểm, điểm đạt tiêu chuẩn thông qua là 60 điểm, chấm điểm trên máy tính, thời gian làm bài là 100 phút.
- Hiện nay các hiệu sách đều có rất nhiều các loại sách phục vụ cho kỳ thi này, các học viên có thể tự tìm đọc tham khảo.
- Phần thi thực hành kỹ thuật áp dụng hình thức thi thao tác thực tế, được chia thành 3 phần: Phần thi thứ nhất: Thi viết, Phần thi thứ hai: Thao tác thực tế trong nghiệp vụ tại quầy hàng, Phần thi thứ ba: Nghiệp vụ vệ sinh





Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng

Phần thi thứ nhất

1. Phần thi thứ nhất - Thi viết: được chia làm 5 dạng đề chính, khi thi mỗi dạng đề đều được bốc thăm lấy một đề để làm bài thi.

Dạng đề 1: Nghiệp vụ quản lý cửa hàng

Dạng đề 2: Nghiệp vụ quản lý quầy hàng

Dạng đề 3: Nghiệp vụ quản lý vệ sinh

Dạng đề 4: Báo cáo quản lý cửa hàng

Dạng đề 5: Bảng kê doanh thu bán hàng liên quan đến POS"

Phần thi thứ hai – Thao tác thực tế trong nghiệp vụ tại quầy hàng

Phần này được chia thành 3 loại hình đề thi chính: loại hình dịch vụ văn hóa - giáo dục, loại hình dịch vụ bán lẻ và loại hình dịch vụ ăn uống.

Khi thi sẽ bốc chọn ra 1 trong 3 loại hình đề thi này trước, rồi sau đó lại bốc chọn 1 câu hỏi theo loại hình đề thi đã được chọn.

Nội dung đề thi được chia thành 3 loại nghiệp vụ thao tác chính:

"Nghiệp vụ thao tác trên thiết bị và thanh toán, Nghiệp vụ khi cất tiền vào kho, Nghiệp vụ khi rời quầy hàng", thời gian thi là 15 phút

<Chú ý> Bắt đầu từ năm 2022, để phù hợp với đề thi nghiệp vụ phục vụ tại cửa hàng cấp C bản mới sửa đổi, loại hóa đơn giấy truyền thống được sử dụng trong những bài thi trước đây sẽ được đổi thành hóa đơn điện tử cảm nhiệt, vì vậy giao diện thao tác của hệ thống cũng sẽ có chút thay đổi.

Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng

Phần thi thứ ba: Nghiệp vụ vệ sinh

Được chia thành 2 đề là vệ sinh sàn nhà và vệ sinh kính. Khi thi sẽ chia thành 2 nhóm A và B để tiến hành thi, nhóm A sẽ được bốc chọn đề thi của nhóm mình, còn nhóm B sẽ thi bằng đề thi không được chọn còn lại. Thời gian thi là 20 phút.

【Cách tính điểm】

1. Sau khi nhân điểm số của mỗi phần thi với tỷ lệ cơ cấu điểm số sẽ ra kết quả của phần thi đó. Phần thi thứ nhất: 40%, phần thi thứ hai: 35%, phần thi thứ ba: 25%.
2. Kết quả sau khi tính tổng điểm của mỗi phần thi sẽ được tính đến chữ số thập phân thứ hai, từ chữ số thập phân thứ ba (tính cả số này) trở về sau đều sẽ được làm tròn vô điều kiện. Tổng điểm từ 60 điểm trở lên được coi là đạt tiêu chuẩn thông qua.
3. <Chú ý> Nếu thí sinh có bất cứ phần thi nào có điểm số là "0" điểm thì đều được tính là không đạt tiêu chuẩn thông qua.

» Hạng mục thao tác thứ 2: Trang phục tác phong chuẩn chỉnh của nhân viên phục vụ tại cửa hàng (Quy định về trang phục và tác phong của nhân viên tham gia kỳ thi)

Quy định về trang phục và tác phong của nhân viên tham gia kỳ thi

- Tóc ngắn không dài quá vai hoặc buộc tóc gọn gàng
- Mặc trang phục chỉnh tề và đi giày tất nghiêm chỉnh

» Hạng mục thao tác 3: Trách nhiệm và nghiệp vụ của nhân viên phục vụ cửa hàng

1. Phục vụ khách hàng
2. Quản lý cửa hàng
3. Nghiệp vụ tại quầy hàng
4. Nghiệp vụ vệ sinh



Hạng mục thao tác thứ nhất: Nghiệp vụ phục vụ khách hàng của nhân viên phục vụ cửa hàng

Ngôn ngữ lịch sự lễ phép

- kính chào quý khách! Chào mừng quý khách đến với cửa hàng chúng tôi!
- Xin hỏi chúng tôi có thể giúp được gì cho quý khách không ạ?
- Xin lỗi vì đã để quý khách phải đợi lâu!
- Xin quý khách vui lòng đợi một lát!
- Sản phẩm quý khách cần ở đây ạ!
- Rất hân hạnh được phục vụ quý khách!
- Chờ đón quý khách quay lại lần sau!

Quy trình nghiệp vụ phục vụ khách hàng mẫu mực

- (1) Chào đón khách hàng
(Nhân viên phục vụ tác phong chỉnh tề và thái độ phục vụ tốt)
- (2) Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng
- (3) Cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng
- (4) Xác nhận xem khách hàng đã hài lòng chưa

Thái độ phục vụ mà khách hàng không thích:

Không nói chuyện, không biết, không kiên nhẫn, không quan tâm, không chân thành

Hạng mục thao tác thứ 2: Cách xử lý khiếu nại của khách hàng của nhân viên phục vụ cửa hàng

Quy trình xử lý khiếu nại:

Đưa khách hàng rời khỏi hiện trường, lắng nghe nội dung khiếu nại của khách hàng, xoa dịu cảm xúc (thấu hiểu khách hàng bằng sự đồng cảm), hỗ trợ giải quyết vấn đề, bày tỏ sự xin lỗi và cảm ơn, thông báo cho cấp trên để lên kế hoạch cải thiện vấn đề, tiếp tục theo dõi sát sao và quan tâm vấn đề.



Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng

“Hạng mục thao tác thứ 3: Nghiệp vụ quản lý sản phẩm của nhân viên phục vụ cửa hàng

Mở biên lai được miễn trừ hóa đơn thống nhất (Mã số đề thi thực hành kỹ thuật cấp C: 18100-101301B-29)

Hạng mục thao tác thứ 3/Nghiệp vụ quản lý sản phẩm của nhân viên phục vụ cửa hàng/ Mở biên lai được miễn trừ hóa đơn thống nhất

1. Điền chính xác tên công ty
2. Điền mã số doanh nghiệp
3. Điền tên sản phẩm, số lượng, đơn giá, số tiền
4. Ở phần điền tổng số tiền Tân Đài tệ (TWD), phải điền số tiền bằng chữ Quốc ngữ viết hoa và bằng số.

Hạng mục thao tác thứ 4/Cách xử lý tình huống nguy cơ của nhân viên phục vụ cửa hàng/ Cách nhận biết tiền mặt

Để nhận biết tiền mặt, có thể hơi chao nghiêng mặt tờ tiền, ở góc dưới bên phải trên mặt tờ tiền có in mục đổi màu và huỳnh quang xuyên thấu qua hình bóng chìm

100 TWD: từ màu đỏ tím chuyển sang màu xanh lá cây.

200 TWD: từ màu vàng kim chuyển sang màu xanh lá cây.

500 TWD: từ màu vàng kim chuyển sang màu xanh lá cây.

1000 TWD: từ màu vàng kim chuyển sang màu xanh lá cây.



Hạng mục thao tác 1: Giới thiệu về không gian trong cửa hàng

Lấy ví dụ là các cửa hàng tiện lợi thông thường

1. Mặt tiền cửa hàng, hiên cửa (bao gồm cả biển hiệu bên ngoài cửa hàng, cửa sổ cửa kính, vv...)
2. Khu quầy tính tiền (khu vực thanh toán)
3. Khu bày kệ hàng (khu nhiệt độ thường, khu bảo quản mát, khu đồ tươi sống, khu đồ đông lạnh)
4. Khu thiết bị (lò vi sóng, máy pha cà phê và đồ uống, khu để đồ ăn nóng, khu nghỉ ngơi của khách hàng, nhà vệ sinh, vv...)
5. Khu vực kho và khu hành chính

Hạng mục thao tác 2/Nội dung công việc và những điều quan trọng trong việc vệ sinh không gian cửa hàng/ Giữ gìn không gian cửa hàng sạch sẽ vào ngày mưa

- Đặt giá để ô
- Cung cấp túi bọc ô
- Kiểm tra và làm vệ sinh thường xuyên
- Lót giấy các-tông dưới sàn



Chú thích bổ sung: Nguyên tắc vệ sinh không gian cửa hàng thông thường

- (1) Khu vực hiên cửa bên ngoài cửa hàng phải được giữ sạch sẽ và thông thoáng, không có rác hay nước đọng trên mặt đất.
- (2) Thường xuyên dọn sạch rác trên mặt sàn trong cửa hàng, giữ cho sàn nhà luôn khô ráo.
- (3) Thường xuyên vệ sinh trần của cửa hàng, quét sạch mạng nhện và bụi bẩn.
- (4) Thường xuyên dọn dẹp và khử trùng khu vực nghỉ ngơi của khách hàng và nhà vệ sinh.
- (5) Giỏ hàng (giỏ mua hàng) cần phải được dọn sạch các mảnh rác vụn và khử trùng thường xuyên.
- (6) Giữ cho cửa kính cửa sổ luôn sạch sẽ và sáng bóng.
- (7) Giữ cho các ống đèn chiếu sáng trong cửa hàng luôn sáng.
- (8) Lưới lọc điều hòa không khí và cửa thông gió về nguyên tắc cần phải được vệ sinh mỗi tuần một lần.



Tập 4

Bảng báo cáo quản lý cửa hàng, Bảng kê doanh thu bán hàng liên quan đến POS

Hạng mục thao tác 1/ Cách làm và đọc bảng báo cáo quản lý cửa hàng

Bảng kiểm tra an toàn vệ sinh thực phẩm (Mã số đề thi thực hành kỹ thuật cấp C: 18100-101301D-08)

Căn cứ theo các khu vực trong cửa hàng gồm khu bảo quản mát, khu đông lạnh, khu đồ tươi sống và khu bày kệ hàng thực phẩm thông thường, hãy thử làm một “Bảng kiểm tra an toàn vệ sinh thực phẩm

- Kiểm tra xem sản phẩm đã bị quá hạn sử dụng chưa
- Kiểm tra xem sản phẩm có bị đánh dấu không
- Kiểm tra xem bao bì sản phẩm có bị rách hỏng không



Hạng mục thao tác 2/Cách làm và đọc bảng kê doanh thu bán hàng liên quan đến POS/ Cách đọc bảng kê doanh thu bán hàng POS

- (1) Tính tổng số tiền thanh toán bằng thẻ EasyCard: 100 (sáng) + 800 (trưa) + 100 (tối) = 1.000 (cả ngày)
- (2) Tính tổng số tiền thanh toán không dùng tiền mặt vào ca sáng: 100 (hóa đơn) + 1.500 (quẹt thẻ) + 100 (thẻ EasyCard) = 1.700
- (3) Tính đơn giá bình quân của khách hàng trong tháng: 420.000 (Doanh thu thuần tháng này) ÷ 7000 (Số khách đến mua tháng này) = 60
- (4) Tính tỷ lệ giữa chiết khấu khuyến mại (chịu thuế) trên doanh thu bán hàng (chịu thuế): 3,000 ÷ 40,000 = 7.5%
- (5) Tính tỷ lệ phần trăm của ca có hiệu suất thấp nhất trên tổng hiệu suất bán hàng: 4.500 (ca tối có hiệu suất thấp nhất) ÷ 37,300 (tổng hiệu suất) = 12.14%

Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng

Tập 5

Nghiệp vụ thanh toán – Loại hình phục vụ văn hóa và giáo dục

Hạng mục thao tác

Station 2. Phần thi thứ hai: Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân (Thời gian thi là 15 phút)

1. Quy trình thao tác trên máy tính tiền đúng chuẩn
2. Điền và nhập thông tin chính xác
3. Quy trình trả hàng

Hạng mục thao tác 1/Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân/Thiết bị sử dụng

1. Máy tính tiền POS/Máy in hóa đơn
2. Hộp đựng tiền mặt
3. Tủ cất tiền
4. Schematic diagram of checkout counter



Hạng mục thao tác 2/ Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân/Kiểm tra các vật dụng được chuẩn bị khi dự thi

Kiểm tra xem tất cả các vật dụng đã được chuẩn bị trong túi giấy lúc thi có nguyên vẹn, đầy đủ hay không.

1. Cuộn giấy cảm nhiệt trắng để in hóa đơn điện tử
2. Đề thi kiểm tra
3. Khi thi dùng bút và keo khô dạng thỏi son"
4. Tiền mặt (tiền giấy và tiền xu lẻ)
5. Túi zipper đựng tiền cất kho
6. 500 TWD, phiếu voucher trừ tiền mặt, đơn lấy hàng, phiếu mua hàng



Hạng mục thao tác 3: Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân - Loại hình phục vụ văn hóa và giáo dục – Đề thi A03

1. Chuẩn bị thao tác

- (1) Lắp cuộn giấy cảm nhiệt trắng để in hóa đơn điện tử
- (2) Đăng nhập vào máy tính tiền POS
- (3) Sắp xếp hộp đựng tiền của máy tính tiền POS (cho 2000 TWD tiền mặt vào hộp đựng tiền của máy tính tiền POS, sắp xếp theo giá trị tiền lớn dần từ phải sang trái)

2. Nghiệp vụ thanh toán (Do nhân viên tiến hành thao tác và kết hợp với ngôn ngữ tiêu chuẩn trong ngành phục vụ cửa hàng)

- (1) Căn cứ theo những sản phẩm được mua liệt kê trong đề thi thực hành để tiến hành nghiệp vụ thanh toán
- (2) Nhập mã số doanh nghiệp và đề nghị khách hàng xác nhận
- (3) Hoàn thành thao tác thanh toán, trả lại tiền thừa và in hóa đơn.

3. Nghiệp vụ trả hàng (Do nhân viên tiến hành thao tác và kết hợp với ngôn ngữ tiêu chuẩn trong ngành phục vụ cửa hàng)

- (1) Hỏi khách hàng có mang theo hóa đơn không, và xác nhận sản phẩm khách muốn trả hàng
- (2) Căn cứ theo sản phẩm bị trả lại được ghi trong đề thi thực hành để tiến hành nghiệp vụ trả hàng
- (3) Thu lại hóa đơn cũ và hủy bỏ, trả lại số tiền chênh lệch, rồi dán hóa đơn lên trên phiếu trả lời đáp án.

<Chú ý > Bắt đầu từ năm 2022, để phù hợp với đề thi nghiệp vụ cửa hàng cấp C bản mới sửa đổi, vốn dĩ trước đây khi thi sử dụng hóa đơn giấy truyền thống thì nay sẽ đổi thành hóa đơn điện tử cảm nhiệt, giao diện thao tác của hệ thống cũng sẽ có một vài thay đổi.

Hạng mục thao tác

Station 2. Phần thi thứ hai: Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân(Thời gian thi là 15 phút)

1. Quy trình thao tác trên máy tính tiền đúng chuẩn
2. Điền và nhập thông tin chính xác
3. Quy trình trả hàng

Hạng mục thao tác 1/Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân/Thiết bị sử dụng

1. Máy tính tiền POS/Máy in hóa đơn
2. Hộp đựng tiền mặt
3. Tủ cất tiền
4. Schematic diagram of checkout counter

Hạng mục thao tác 2/ Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân/Kiểm tra các vật dụng được chuẩn bị khi dự thi

Kiểm tra xem tất cả các vật dụng đã được chuẩn bị trong túi giấy lúc thi có nguyên vẹn, đầy đủ hay không.

1.Cuộn giấy cảm nhiệt trắng để in hóa đơn điện tử

2Đề thi kiểm tra

3Khi thi dùng bút và keo khô dạng thỏi son"

4Tiền mặt (tiền giấy và tiền xu lẻ)

5Túi zipper đựng tiền cất kho

6.500 TWD, phiếu voucher trừ tiền mặt, đơn lấy hàng, phiếu mua hàng





Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng

Hạng mục thao tác 3: Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân - Loại hình phục vụ bán lẻ – Đề thi B01

1. Chuẩn bị thao tác

- (1) Lắp cuộn giấy cảm nhiệt trắng để in hóa đơn điện tử
- (2) Đăng nhập vào máy tính tiền POS
- (3) Sắp xếp hộp đựng tiền của máy tính tiền POS (cho 2000 TWD tiền mặt vào hộp đựng tiền của máy tính tiền POS, sắp xếp theo giá trị tiền lớn dần từ phải sang trái)

2. Nghiệp vụ thanh toán (Do nhân viên tiến hành thao tác và kết hợp với ngôn ngữ tiêu chuẩn trong ngành phục vụ cửa hàng)

- (1) Căn cứ theo những sản phẩm được mua liệt kê trong đề thi thực hành để tiến hành nghiệp vụ thanh toán
- (2) Nhập mã số doanh nghiệp và đề nghị khách hàng xác nhận
- (3) Hoàn thành thao tác thanh toán, trả lại tiền thừa và in hóa đơn.

3. Nghiệp vụ trả hàng (Do nhân viên tiến hành thao tác và kết hợp với ngôn ngữ tiêu chuẩn trong ngành phục vụ cửa hàng)

- (1) Hỏi khách hàng có mang theo hóa đơn không, và xác nhận sản phẩm khách muốn trả hàng
- (2) Căn cứ theo sản phẩm bị trả lại được ghi trong đề thi thực hành để tiến hành nghiệp vụ trả hàng
- (3) Thu lại hóa đơn cũ và hủy bỏ, trả lại số tiền chênh lệch, rồi dán hóa đơn lên trên phiếu trả lời đáp án.

<Chú ý> Sau khi trả hàng hóa đơn cũ bị hủy, hãy ghi chú “Hủy bỏ XXX (họ tên)” lên trên hóa đơn bị hủy

Tập 7 Nghiệp vụ thanh toán - Loại hình phục vụ ăn uống

Hạng mục thao tác

Station 2. Phần thi thứ hai: Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân(Thời gian thi là 15 phút)

1. Quy trình thao tác trên máy tính tiền đúng chuẩn
2. Điền và nhập thông tin chính xác
3. Quy trình trả hàng

Hạng mục thao tác 1/Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân/Thiết bị sử dụng

1. Máy tính tiền POS/Máy in hóa đơn
2. Hộp đựng tiền mặt
3. Tủ cất tiền
4. Schematic diagram of checkout counter



Hạng mục thao tác 2/ Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân/Kiểm tra các vật dụng được chuẩn bị khi dự thi

Kiểm tra xem tất cả các vật dụng đã được chuẩn bị trong túi giấy lúc thi có nguyên vẹn, đầy đủ hay không.

1. Cuộn giấy cảm nhiệt trắng để in hóa đơn điện tử
2. Đè thi kiểm tra
3. Khi thi dùng bút và keo khô dạng thỏi son"
4. Tiền mặt (tiền giấy và tiền xu lẻ)
5. Túi zipper đựng tiền cất kho
6. 500 TWD, phiếu voucher trừ tiền mặt, đơn lấy hàng, phiếu mua hàng



Hạng mục thao tác 3: Nghiệp vụ thanh toán tại quầy thu ngân - Loại hình phục vụ ăn uống – Đề thi C07

1. Chuẩn bị thao tác

- (1) Lắp cuộn giấy cảm nhiệt trắng để in hóa đơn điện tử
- (2) Đăng nhập vào máy tính tiền POS
- (3) Sắp xếp hộp đựng tiền của máy tính tiền POS (cho 2000 TWD tiền mặt vào hộp đựng tiền của máy tính tiền POS, sắp xếp theo giá trị tiền lớn dần từ phải sang trái)

2. Nghiệp vụ thanh toán (Do nhân viên tiến hành thao tác và kết hợp với ngôn ngữ tiêu chuẩn trong ngành phục vụ cửa hàng)

- (1) Căn cứ theo những sản phẩm được mua liệt kê trong đề thi thực hành để tiến hành nghiệp vụ thanh toán
- (2) Nhập mã số doanh nghiệp và đề nghị khách hàng xác nhận
- (3) Hoàn thành thao tác thanh toán, trả lại tiền thừa và in hóa đơn.

3. Nghiệp vụ trả hàng (Do nhân viên tiến hành thao tác và kết hợp với ngôn ngữ tiêu chuẩn trong ngành phục vụ cửa hàng)

- (1) Hỏi khách hàng có mang theo hóa đơn không, và xác nhận sản phẩm khách muốn trả hàng
- (2) Căn cứ theo sản phẩm bị trả lại được ghi trong đề thi thực hành để tiến hành nghiệp vụ trả hàng
- (3) Thu lại hóa đơn cũ và hủy bỏ, trả lại số tiền chênh lệch, rồi dán hóa đơn lên trên phiếu trả lời đáp án.

<Chú ý > Bắt đầu từ năm 2022, để phù hợp với đề thi nghiệp vụ cửa hàng cấp C bản mới sửa đổi, vốn dĩ trước đây khi thi sử dụng hóa đơn giấy truyền thống thì nay sẽ đổi thành hóa đơn điện tử cảm nhiệt, giao diện thao tác của hệ thống cũng sẽ có một vài thay đổi.



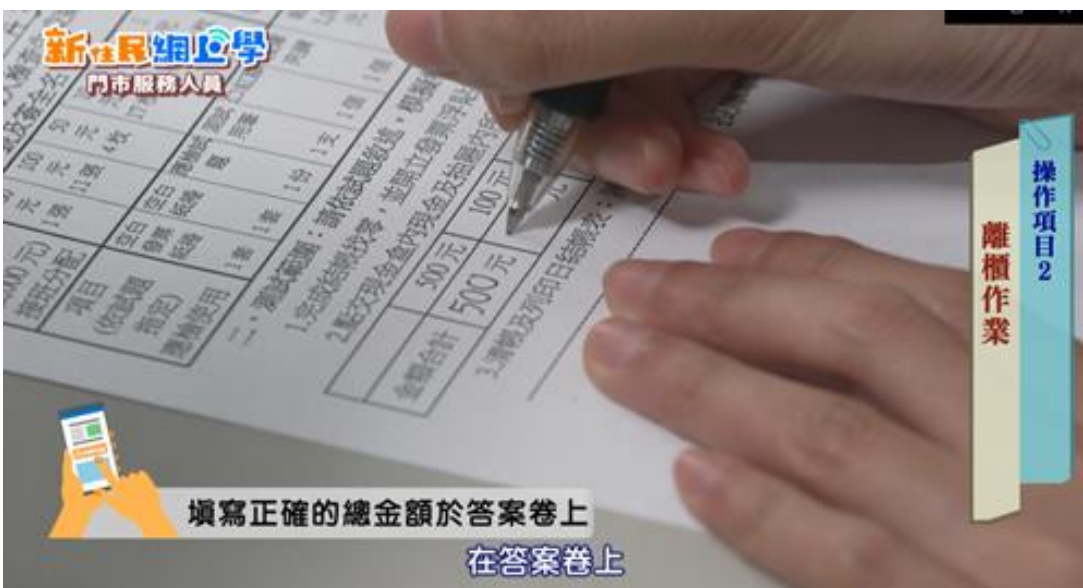
Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng

Tập 8

Nghiệp vụ nhập kho và rời quầy thu ngân

Hạng mục thao tác 1: Nghiệp vụ nhập kho – Loại hình phục vụ văn hóa giáo dục- Đề thi A03

1. Kiểm tra xác nhận nội dung nhập kho (chỉ tiền mặt đơn vị hàng nghìn, phiếu voucher, phiếu mua hàng mới cần đem nhập kho).
2. Điền phiếu nhập kho (2 bản – chia thành bản cho kho cất tiền và bản cho máy tính tiền), điền số tiền nhập kho, 6 số cuối mã số đề thi và ký tên.
3. Tiến hành nghiệp vụ nhập kho. Phiếu nhập kho bản cho máy tính tiền: cho vào dưới hộp đựng tiền xu, và đổi ra tiền nghìn và phiếu mua hàng.
4. Phiếu nhập kho bản cho kho cất tiền: để cùng với tiền nghìn và phiếu mua hàng rồi cho vào trong túi chuyên dụng để nhập kho.
5. Hoàn thành nghiệp vụ nhập kho.



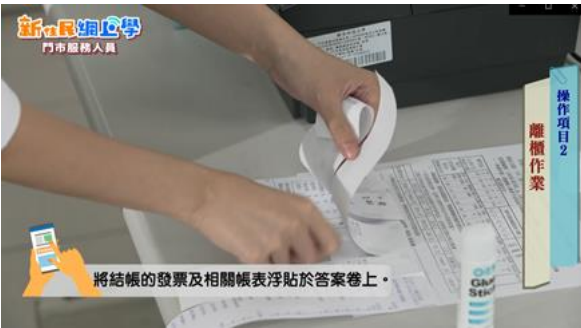


Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng

Hạng mục thao tác 2: Nghiệp vụ rời quầy thu ngân – Loại hình phục vụ văn hóa giáo dục- Đề thi A03

1. Kiểm đến tiền mặt, tiền xu, số tiền nhập kho, sau đó điền chính xác tổng số tiền vào phiếu đáp án.
2. Tiến hành nghiệp vụ khai báo: Kiểm tra tiền mặt trong hộp đựng tiền và tất cả các đồ vật trong ngăn kéo, rồi nhập chính xác số tiền và số lượng vào trong hệ thống.
3. Tiến hành nghiệp vụ bàn giao: tiến hành cài đặt bàn giao và kiểm tra xác nhận cuộn giấy cảm nhiệt in hóa đơn điện tử trống, hãy nhớ luôn để mở hộp đựng tiền.
4. Tiến hành xóa dữ liệu và in bảng kê tổng kết trong ngày: kiểm tra xác nhận cuộn giấy cảm nhiệt in hóa đơn điện tử trống rồi in bảng kê tổng kết trong ngày, sau đó dán bảng kê lên trên phiếu đáp án.
5. Điền xong hết thì nộp bài thi, rồi kiểm thu lại số tiền mặt trong hộp đựng tiền cùng các vật dụng liên quan khác cho vào lại trong túi giấy kraft như cũ là hoàn thành nghiệp vụ.

<Chú ý> Không được lấy lại “phiếu nhập kho bản cho kho cất tiền, tiền mặt đơn vị hàng nghìn, phiếu mua hàng” để trong tủ cất tiền, để tránh tình trạng các thầy cô giám khảo không có căn cứ để tiến hành chấm điểm.



Phần thi thứ 3: Nghiệp vụ vệ sinh sàn nhà
Thời gian thi 20 phút

1. Công tác chuẩn bị (Phạm vi thi nghiệp vụ vệ sinh sàn nhà: 180cm * 180cm, khu vực hình vuông màu đỏ.)

- (1) Lấy khẩu trang và đeo lên ,Đeo găng tay.
- (2) Lấy nước lau sàn, giẻ lau, dao cạo chuyên dụng, chổi, hót rác, rồi sắp xếp ngay ngắn.

2. Nghiệp vụ quét nhà (sử dụng đúng động tác và đúng trình tự)

- (1) Ngồi thấp xuống để nhặt giấy báo, vuốt phẳng rồi gấp đôi lại.
- (2) Quét mặt sàn (chú ý thứ tự khu vực quét)

3. Cạo bỏ băng dính hai mặt trên sàn nhà (sử dụng đúng động tác và đúng trình tự)

- (1) Tìm vết băng dính hai mặt trên mặt sàn (thường có khoảng 4 ~ 5 chỗ)
- (2) Lấy nước lau sàn, giẻ lau, dao cạo chuyên dụng.
- (3) Xịt nước lau sàn lên
- (4) Mở nắp dao cạo rồi cạo sạch vết băng dính hai mặt trên mặt sàn
- (5) Dùng giẻ lau lau khô vết băng dính hai mặt và mặt sàn, kiểm tra xem đã sạch hẳn chưa.

<Chú ý> Tay phải cầm dao cạo chuyên dụng (ngón tay trở ấn giữ vào phần ốc vít), tay trái cầm giẻ lau



Station 3: Floor cleaning
Test time 20 minutes

4. Xử lý rác và cất dụng cụ

Tiến hành phân loại rác (giấy báo: rác giấy; bùn đất, giẻ lau: rác thông thường)

5. Cất dụng cụ: cất chổi, hót rác, dao cạo chuyên dụng về vị trí cũ.

6. Nghiệp vụ lau sàn (sử dụng đúng động tác và đúng trình tự)

(1) Lấy dụng cụ: xô nước màu vàng, cây lau sàn có thể thay đổi tư thế, giẻ lau khô

(2) Đổ nước lau sàn vào

(3) Quy trình và nghiệp vụ lau sàn 3 lần : Lau ướt

(4) Tiến hành nghiệp vụ lau sàn: chú ý thứ tự các

(5) Thay nước – Lau ướt (với nước sạch)

(6) Thay giẻ lau – Lau khô

(7) Kiểm tra xem đã sạch hoàn toàn chưa

(8) Đổ bỏ nước và cất công cụ vào chỗ cũ, vớt rác, và kết thúc tất cả các thao tác.

(8) Trở về vị trí, đợi giám khảo chấm điểm.

<Chú ý> Khi thực hiện nghiệp vụ lau sàn cần nhớ phải lật mặt lau và thường xuyên giặt cây lau sàn, không được lau một lần từ đầu đến cuối.

<Chú ý> Cuối cùng, hãy nhớ vớt bỏ cả khẩu trang và găng tay, khi vớt cũng vẫn phải thực hiện phân loại rác (khẩu trang: rác thông thường, găng tay: rác cao su).



Phần thi thứ 3: Nghiệp vụ vệ sinh kính
Thời gian thi 20 phút

Hạng mục thao tác: Nghiệp vụ vệ sinh kính

1. Thao tác chuẩn bị

- (1) Lấy khẩu trang và đeo vào/Đeo găng tay
- (2) Lấy xô nước, giẻ lau, nước lau kính, dao cạo chuyên dụng, dao cạo kính, chổi quét bụi tĩnh điện, rồi sắp xếp ngay ngắn. Sau khi đã sắp đặt xong các loại dụng cụ thì đi lấy nửa xô nước rồi xách lại chỗ làm việc

2. Thao tác làm sạch: xé dỡ bỏ giấy báo áp phích và vệ sinh khung kính (sử dụng đúng động tác và đúng trình tự)

- (1) Xé dỡ giấy báo áp phích (từ dưới lên trên), gấp đôi lại.
- (2) Dùng chổi quét sạch bụi bẩn trên khung kính và trên mặt kính.

Cần tận dụng những tờ giấy báo áp phích vừa mới dỡ xuống lúc này làm đồ đựng, lấy chổi quét bụi quét hết bụi bẩn vào những tờ giấy báo này.

3. Thao tác cạo kính: cạo sạch băng dính trên mặt kính (sử dụng đúng động tác và đúng trình tự)

- (1) Lấy nước lau kính xịt lên chỗ băng dính trên mặt kính
- (2) Tay phải cầm dao cạo chuyên dụng, tay trái cầm giẻ lau.
- (3) Mở nắp dao cạo rồi cạo sạch vết băng dính trên mặt kính (cạo theo hướng từ dưới lên trên)

(4) Clean the squeegee with a rag and concentrate the cleaned tape, put the squeegee away after finishing (close the lid)

<Chú ý> Tay phải cầm dao cạo chuyên dụng (ngón tay trở ấn giữ vào phần ốc vít), tay trái cầm giẻ lau

**Phạm this thứ 3: Nghiệp vụ vet sin kính
Thai gain this 20 phot**

4. Xử lý arc (us dung dung động tác và đúng trình tự)

Đem bụi bẩn, băng dính, giấy báo vớt vào trong thùng rác (dùng chân đạp để mở thùng rác ra).

Cần thực hiện phân loại rác: giấy báo: rác giấy, các loại khác: rác thông thường

5. Nghiệp vụ vệ sinh kính/ Thao tác lau chùi (Dùng giẻ lau để lau chùi khung kính (sử dụng đúng động tác và đúng trình tự, giẻ phải vắt khô không được để ướt quá, nếu nước bẩn quá thì phải đi thay một xô nước sạch mới) Cạnh trong và cạnh góc của khung kính cũng phải lau chùi sạch sẽ

<Chú ý> Khi thực hiện thao tác lau chùi cần nhớ phải lật mặt và giặt giẻ lau thường xuyên, không được lau một lèo từ đầu đến cuối

6. Vệ sinh mặt kính (sử dụng đúng động tác và đúng trình tự)

(1) Xịt nước lau kính lên mặt kính (xịt thành hình chữ S lớn, theo chiều từ trên xuống dưới)

(2) Dùng giẻ lau lau kính: nhúng giẻ vào nước giặt sạch rồi vắt khô, giữ cho giẻ hơi ẩm không bị nhỏ giọt, chú ý thứ tự vùng kính cần lau, để lau hết cả tấm kính cần thực hiện khoảng 8 lần lau như vậy.

<Chú ý> Lần thứ nhất (theo chiều kim đồng hồ), nhớ phải lật mặt và giặt sạch giẻ lau, không được lau một lần từ đầu đến cuối.

<Chú ý> Lần thứ 2 (ngược chiều kim đồng hồ), giặt sạch giẻ lau, từ lần 3,4... về sau cũng thực hiện như bước này.

7. Cọ kính (sử dụng đúng động tác và đúng trình tự)

Dùng dao cạo chuyên dụng và giẻ lau, cứ lần lượt chiều dọc 4 lần, chiều ngang 2 lần để cọ sạch những vệt nước trên mặt kính.

<Note> <Chú ý> Phía bên cạnh của mặt kính có một cái ốc, mỗi lần đưa dao cạo cọ theo chiều dọc thì đến điểm đó nên dừng lại, đừng lau một lèo đến hết.



Tân di dân học trực tuyến viên phục vụ cửa hàng

Phạm this thứ 3: Nghiệp vụ vet sin kính Thai gain this 20 phot

8. Thao tác kiểm tra (kiểm tra xem kính đã được vệ sinh sạch hẳn chưa)

Kiểm tra xem kính đã được vệ sinh sạch hẳn chưa, nếu vẫn còn chỗ nào chưa sạch thì cọ thêm cho sạch.

9. Cất dụng cụ (dùng giẻ lau lau sạch nước trên sàn nhà, hoàn thành xong thì đem tất cả rác vớt vào trong thùng rác)

Dùng giẻ lau lau sạch nước trên sàn nhà, đổ bỏ nước, cất dụng cụ, vớt rác, và kết thúc tất cả các thao tác.

<Chú ý> Cuối cùng, hãy nhớ vớt bỏ cả giẻ lau, khẩu trang và găng tay, khi vớt cũng vẫn phải thực hiện phân loại rác (giẻ lau, khẩu trang: rác thông thường; găng tay: rác cao su).

10. Trở về vị trí, đợi giám khảo chấm điểm.

