



新北市政府職業訓練中心

Vocational Training Center, New Taipei City Government.



新住民網上學

พนักงานบริการ





เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

《 เนื้อหา 》

บทที่ 1	พนักงานบริการ การบริหารร้าน พนักงาน และการดำเนินงานบริการลูกค้า.....	P.2
บทที่ 2	พนักงานบริการ การจัดการเคาน์เตอร์ร้านค้า.....	P.4
บทที่ 3	พนักงานบริการ การดำเนินงานการจัดการทำความสะอาดร้าน.....	P.6
บทที่ 4	พนักงานบริการ รายงานการจัดการร้านค้า บัญชีที่เกี่ยวข้อง.....	P.7
บทที่ 5	พนักงานบริการ การชำระเงิน – บริการด้านวัฒนธรรมและการศึกษา.....	P.8
บทที่ 6	พนักงานบริการ ดำเนินการชำระเงิน – บริการค้าปลีก.....	P.10
บทที่ 7	พนักงานบริการ การเช็คเอาท์ – บริการจัดเลี้ยง.....	P.12
บทที่ 8	พนักงานบริการ การจัดเก็บและการเข้า – ออกจากจุดแคชเชียร์.....	P.14
บทที่ 9	พนักงานบริการ การทำความสะอาดพื้น.....	P.15
บทที่ 10	พนักงานบริการ การทำความสะอาดกระจก.....	P.17



เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

บทที่ 1

บทที่ 1 การบริหารร้าน พนักงาน และการดำเนินงาน บริการลูกค้า

- กระทรวงแรงงาน [การตรวจสอบทักษะการบริการระดับ c] แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ สาขาวิชาและสาขาวิชาเทคนิค
- ข้อสอบเป็นแบบข้อเขียนเขียน ข้อสอบปรนัย 80 ข้อ ข้อละ 1.25 คะแนน ไม่มีการหักคะแนนหากตอบผิด คะแนนสอบผ่านคือ 60 คะแนน และใช้คอมพิวเตอร์ในการตรวจ เวลาที่ใช้ทดสอบ คือ 100 นาที
- ปัจจุบันมีหนังสือที่เกี่ยวข้องมากมายในตลาด นักเรียนสามารถไปศึกษาได้ด้วยตนเอง

ส่วนทางเทคนิคใช้วิธีการทดสอบภาคปฏิบัติ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน

- 1.จุดที่หนึ่ง สอบข้อเขียน
- 2.จุดที่สอง การปฏิบัติงานแคชเชียร์
- 3.จุดที่สาม การทำความสะอาด

จุดแรก การทดสอบข้อเขียน

1. จุดแรก การทดสอบข้อเขียน : มีคำถามทั้งหมด 5 ประเภท ในระหว่างการทดสอบ จะมีการเลือกคำถาม 1 คำถาม สำหรับคำถามแต่ละประเภท

- คำถามประเภทแรก : งานการจัดการหน้าร้าน
- คำถามประเภทที่สอง : งานการจัดการแคชเชียร์
- คำถามประเภทที่สาม : งานการจัดการทำความสะอาด
- คำถามประเภทที่สี่ : รายงานการจัดการหน้าร้าน
- คำถามประเภทที่ห้า : ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบ POS



จุดที่สอง การปฏิบัติงานแคชเชียร์

คำถามแบ่งออกเป็น 3 ประเภท : บริการด้านวัฒนธรรมและการศึกษา บริการด้านการค้าปลีก และบริการจัดเลี้ยง ในการทดสอบ จะทำการเลือกคำถามหนึ่งประเภทจากการคำถามสามประเภท จากนั้น ค่อยเลือกหนึ่งคำถามสำหรับการทดสอบ เนื้อหาของคำถามแบ่งออกเป็น 3 ประเภท “การดำเนินการอุปกรณและการดำเนินการชำระเงิน การดำเนินงานคลังสินค้า และการดำเนินการนอกแคชเชียร์” เวลาในการทดสอบสอบ 15 นาที

[หมายเหตุ] นับตั้งแต่ปี ค.ศ.111 เพื่อเป็นการตอบสนองต่อเวอร์ชันใหม่ของคำถามการสอบ c ระดับร้านค้า ไบเสิร์จต้นฉบับแบบเดิมที่ใช้ จะเปลี่ยนเป็น ไบเสิร์จอิเล็กทรอนิกส์ และการทำงานก็จะต่างกันเล็กน้อย



เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

จุดที่สาม งานทำความสะอาด

แบ่งออกเป็น 2 คำถาม คือ การทำความสะอาดพื้น และการทำสะอาดกระจก การทดสอบแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม A และ B สำหรับการทดสอบ กลุ่ม A จะเลือกคำถามสำหรับอีกกลุ่ม ส่วนกลุ่ม B จะทดสอบคำถามที่ไม่ได้เลือก เวลาทดสอบทั้งหมด 20 นาที

【การคำนวณคะแนน】

- 1.หลังจากคุณคะแนนของแต่ละจุดแล้ว จะได้ผลลัพธ์ของจุดนั้น จุดที่หนึ่ง : 40% จุดที่สอง : 35% จุดที่สาม : 25%
- 2.ผลรวมของแต่ละจุดจะคำนวณเป็นทศนิยมตำแหน่งที่สอง และทศนิยมตำแหน่งที่สาม (รวม) จะถูกปัดเศษลงโดยไม่มีเงื่อนไข คะแนน 60 คะแนนขึ้นไปถือว่าผ่าน
3. [หมายเหตุ] ใครก็ตามที่มีคะแนน "0" ที่จุดใดจุดหนึ่งจะถือว่าไม่ผ่าน

» รายการการดำเนินงาน 2 : พนักงานบริการของร้านต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เสื้อผ้าและลักษณะตามที่ผู้ตรวจระบุไว้

พนักงานบริการของร้านต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เสื้อผ้าและลักษณะตามที่ผู้ตรวจระบุไว้

● การแต่งกายและรูปลักษณ์ที่ถูกต้อง

- 1.ทรงผม หากผมสั้นห้ามเลยหัวไหล่หรือมัดผม
- 2.สวมเสื้อผ้าและรองเท้าที่เป็นทางการ

● การแต่งกายที่ผิดระเบียบ

- 1.ผมยุ่งและไม่เป็นระเบียบ
- 2.ใส่เสื้อยืด กางเกงยีนส์ รองเท้าแตะ



» รายการการดำเนินงาน 3 : ความรับผิดชอบและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บริการหน้าร้าน

- 1.บริการลูกค้า
- 2.การจัดการหน้าร้าน
- 3.งานในแคชเชียร์
- 4.งานทำความสะอาด



เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

บทที่ 2 การจัดการเคาน์เตอร์ร้านค้า

รายการปฏิบัติการ 1 งานบริการลูกค้าของพนักงานฝ่ายบริการในร้านค้า

ภาษาสุภาพ :
 สวัสดี ยินดีต้อนรับครับ/ค่ะ
 ต้องการให้ดิฉันบริการด้านไหนคะ
 ขอโทษที่ทำให้ต้องรอนะคะ
 กรุณารอสักครู่ค่ะ
 สินค้าที่คุณต้องการอยู่ทางนี้ค่ะ
 ยินดีให้บริการค่ะ
 โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ

ขั้นตอนการบริการลูกค้าที่ดี :
 (1) การต้อนรับลูกค้า
 (พนักงานผ่านบริการต้องความเรียบร้อยและมีทัศนคติการบริการที่ดี)
 (2) เข้าใจความต้องการของลูกค้า
 (3) ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
 (4) เน้นใจความพึงพอใจของลูกค้า

ทัศนคติการบริการที่ลูกค้าไม่ชอบ :
 ไม่พูดจา ไม่รู้เรื่อง ใจร้อน ไม่สนใจ และ ไม่มีความจริงใจ

การปฏิบัติการ 2 การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยพนักงานบริการร้านค้า

ขั้นตอนการจัดการเรื่องการร้องเรียน :
 นำออกจากที่เกิดเหตุ รับฟังข้อร้องเรียน ด้วยอารมณ์ที่สงบ) ระบุกับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ (ช่วยแก้ไขปัญหา แสดงความขอโทษและขอบคุณ รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุง และติดตามดูแลต่อไป



การปฏิบัติการ 3 : การจัดการสินค้าของพนักงานบริการร้านค้า

การออกใบเสร็จรับเงิน (หมายเลข : 18100-101031B-29)

**การปฏิบัติการ 3
การจัดการสินค้าของพนักงานบริการร้านค้า/การออกใบเสร็จรับเงิน**

การปฏิบัติการ 3 : การจัดการสินค้าของพนักงานบริการร้านค้า/การออกใบเสร็จรับเงิน

1. กรอกชื่อบริษัทให้ถูกต้อง
2. จริสเบิลไฮยามหกรก
3. กรอกชื่อสินค้า ปริมาณ ราคา จำนวน
4. กรอกอักษรจีน ในช่องผลรวมของดอลลาร์ได้วันใหม่

**การปฏิบัติการ 3
การรับมือกับสถานการณ์วิกฤตของพนักงานบริการร้านค้า**

- 100 หยวน : เปลี่ยนจากสีม่วงแดงเป็นสีเขียว
- 200 หยวน : เปลี่ยนจากสีทองเป็นสีเขียว
- 500 หยวน : เปลี่ยนจากสีทองเป็นสีเขียว"
- 1000 หยวน : เปลี่ยนจากสีทองเป็นสีเขียว





เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

บทที่ 3 การดำเนินงานการจัดการทำความสะอาดร้าน

การปฏิบัติการ 1 : แนะนำสภาพแวดล้อมของร้าน

ยกตัวอย่างจากร้านสะดวกซื้อทั่วไป :

1. หน้าร้าน)รวมถึงป้ายนอกร้าน ประตู กระจก และหน้าต่างกระจก เป็นต้น(
2. พื้นที่บริเวณเคาน์เตอร์) พื้นที่ชำระเงิน(
- 3.พื้นที่บริเวณชั้นวาง) โชนอุณหภูมิปกติ พื้นที่ห้องเย็น โชนอาหารสด พื้นที่แช่แข็ง(
- 4.โชนอุปกรณ์) เต้าออบไมโครเวฟ เครื่องชงกาแฟเครื่องดื่ม โชนอาหารร้อน พื้นที่พักผ่อนของลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น)
- 5.เขตโกดังและเขตปกรรอง

การปฏิบัติการ 2 : เนื้อหาและสิ่งจำเป็นสำหรับการทำความสะอาดสิ่งแวดล้อมในร้านค้า/การทำความสะอาดร้านในวันฝนตก

- มรงต์้าขงว
- มรรมลครรกมยร็ดเดจ้
- ที่นรกสดรกอะสมรกครก
- งซีแษรคระรกงว

เพิ่มเติม : หลักการทั่วไปของความสะอาดในห้องเก็บของ

- (1) รักษาความสะอาดนอกอาคาร อย่าให้มีขยะหรือน้ำบนพื้น
- (2) ทำความสะอาดและอย่าให้มีขยะในร้าน ทำพื้นให้แห้งอยู่เสมอ
- (3) ฝ้าเพดานของร้านต้องได้รับการทำความสะอาดและขจัดใยแมงมุมอย่างสม่ำเสมอ
- (4) ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อพื้นที่พักผ่อนและห้องน้ำของลูกค้าเป็นประจำ
- (5) ตะกร้าสินค้า) รถเข็น (ควรทำความสะอาดและฆ่าเชื้อเป็นประจำ
- (6) ทำความสะอาดประตู กระจก และกระจกหน้าต่างให้สะอาดและใสอยู่เสมอ
- (7) ดูแลให้หลอดไฟในร้านสว่างอยู่เสมอ
- (8) รั้คละห้ดปส์ศรกกรรกยบระงอชละศรกรกรบร้งอรั้คเรกรกวด้ดรกอะสมรกครก





เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่
พนักงานบริการ

บทที่ 4 รายงานการจัดการร้านค้า บัญชีที่เกี่ยวข้อง

รายการปฏิบัติการ 1 : จัดทำและตีความรายงานการจัดการร้านค้า

รายงานการตรวจสอบความปลอดภัยของอาหาร (หมายเลขอ้างอิง : 18100-101301D-08) ตามโซนห้องเย็น โซนแช่แข็ง โซนอาหารสดและชั้นวางอาหารทั่วไปของร้าน พยายามสร้าง” ความปลอดภัยด้านอาหาร” รายการตรวจสอบอาหาร

- ตรวจสอบสินค้าหมดอายุหรือไม่
- ตรวจสอบสินค้าว่ามีเครื่องหมายหรือไม่
- ตรวจสอบบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์สินค้าเสียหายหรือไม่



รายการปฏิบัติการ 2 : จัดทำและตีความบัญชีที่เกี่ยวข้อง POS การตีความบัญชี POS (หมายเลขอ้างอิง : 18100-101301E)

คำนวณปริมาณการใช้บัตรทั้งหมด : $100 (\text{เช้า}) + 800 (\text{กลางวัน}) + 100 (\text{กลางคืน}) = 1,000$ (ทั้งวัน)

(1) คำนวณยอดรวมที่ใช้ไปกับ EasyCard ทั้งหมด : $100 (\text{เช้า}) + 800 (\text{กลางวัน}) + 100 (\text{กลางคืน}) = 1,000$ (ทั้งวัน)

(2) คำนวณจำนวนเครดิตเงินสดกะเช้า : $100 (\text{ใบเสร็จ}) + 1,500 (\text{รูดบัตร}) + 100 (\text{Easycard บัตรเดินทาง}) = 1,700$

(3) คำนวณราคาลูกค้าต่อหน่วยโดยเฉลี่ยรายเดือน : $420,000 (\text{ยอดขายในเดือนนี้}) \div 7000 (\text{จำนวนผู้เข้าชมในเดือนนี้}) = 60$

(4) คำนวณส่วนลดโปรโมชั่น (ต้องเสียภาษี) อัตราส่วนรายได้จากการขาย (ต้องเสียภาษี) : $3,000 \div 40,000 = 7.5\%$

(5) คำนวณเปอร์เซ็นต์ของประสิทธิภาพต่ำสุดต่อประสิทธิภาพการขายทั้งหมด : $4,530 (\text{กะเย็นต่ำสุด}) \div 37,300 (\text{ผลการปฏิบัติงานทั้งหมด}) = 12.14\%$



เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

บทที่ 5 การชำระเงิน – บริการด้านวัฒนธรรมและการศึกษา

รายการปฏิบัติการ

จุดที่สอง : 15 นาที สำหรับการทดสอบที่เคาน์เตอร์ชำระเงิน

1. ขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องของเครื่องคิดเงิน
2. กรอกข้อมูลให้ถูกต้อง
3. ขั้นตอนการคืนสินค้า

รายการปฏิบัติการ 1 : อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการชำระเงินที่เคาน์เตอร์

เครื่องคิดเงิน POS
เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ
กล่องเงินสด
กล่องใส่เงิน (ทีป)



รายการปฏิบัติการ 2 : การดำเนินการชำระเงินที่เคาน์เตอร์/จัดเตรียม อุปกรณ์ต่างๆสำหรับการตรวจสอบ

ตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ใส่ในถุงกระดาษกราฟที่ไม่ได้เสียหาย

1. ม้วนกระดาษความร้อนใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์
2. ตรวจสอบคำถาม
3. ปากกาทดสอบและกาบแท่ง
4. (เงินสด) ธนบัตรและเงินทอน
5. กล่องถุงซีป्लीอค
6. 500 หยวน บัตรกำนัลเงินสด ใบเบิก บัตรกำนัลสินค้า
7. กรอกหมายเลขการทดสอบและลายเซ็นบนกระดาษคำตอบ
8. จัดเรียงกล่องเงินสดและเครื่องคิดเงิน POS และใส่เงินสด (ธนบัตรและเงินทอน) ลงในกล่อง
เงินสดของเครื่องคิดเงิน ลำดับการจัดวาง ต้องวางจากขวาไปซ้ายและจากเล็กไปใหญ่





เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

รายการปฏิบัติการ 3 : คำถามทดสอบการมอบหมายงานเคาน์เตอร์ ชำระเงิน – บริการด้านวัฒนธรรมและการศึกษา A03

1.การเตรียมการ

- (1) ติดตั้งม้วนกระดาษความร้อน ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์เปล่า
- (2) เข้าสู่ระบบเครื่องคิดเงิน POS
- (3) การจัดเรียงกล่องเงินสดของเครื่องคิดเงิน POS

2.การดำเนินการชำระเงิน(ดำเนินการโดยบุคลากรและตรงกับศัพท์มาตรฐาน การบริการของร้านค้า)

- (1) ตรวจสอบรายการที่ระบุไว้ในหัวข้อทางเทคนิค
- (2) ป้อนหมายเลขและขอให้ลูกค้ายืนยัน
- (3) ดำเนินการเปลี่ยนแปลงการชำระเงินและออกใบเสร็จ

3.(การดำเนินการส่งคืน (ดำเนินการโดยบุคลากรและตรงกับศัพท์มาตรฐาน การบริการของร้านค้า)

- (1) ถามลูกค้าว่ามีใบเสร็จและยืนยันการคืนสินค้า
- (2) ดำเนินการส่งคืนสินค้าตามรายการส่งคืนในหัวข้อทางเทคนิค
- (3) ทำลายใบเสร็จเดิม คืนเงินส่วนต่าง และนำใบเสร็จไปติดใน

<หมายเหตุ>นับตั้งแต่ปี ค.ศ.111 เพื่อเป็นการตอบสนองต่อเวอร์ชันใหม่ของ
คำถามข้อสอบ c ระดับร้านค้า ใบเสร็จต้นฉบับแบบเดิมที่ใช้จะเปลี่ยนเป็น
ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ และการทำงานก็จะต่างกันเล็กน้อย



เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

บทที่ 6 ดำเนินการชำระเงิน – บริการค่าปลีก

รายการปฏิบัติการ

จุดที่สอง : 15 นาที สำหรับการทดสอบที่เคาน์เตอร์ชำระเงิน

1. ขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องของเครื่องคิดเงิน
2. กรอกข้อมูลให้ถูกต้อง
3. ขั้นตอนการคืนสินค้า

รายการปฏิบัติการ 1 : อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการชำระเงินที่เคาน์เตอร์

- เครื่องคิดเงิน POS
- เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ
- กล่องเงินสด
- กล่องใส่เงิน (ทิป)

รายการปฏิบัติการ 2 : การดำเนินการชำระเงินที่เคาน์เตอร์/จัดเตรียม อุปกรณ์ต่างๆสำหรับการตรวจสอบ

- ตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ใส่ในถุงกระดาษกราฟที่ไม่ได้เสียหาย**
1. ม้วนกระดาษความร้อนใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์
 2. ตรวจสอบคำถาม
 3. ปากกาทดสอบและกาวแท่ง
 4. (เงินสด) ธนบัตรและเงินทอน
 5. กล่องถุงซีปัส
 6. 500 หยวน บัตรกำนัลเงินสด ใบเบิก บัตรกำนัลสินค้า
 7. กรอกหมายเลขการทดสอบและลายเซ็นบนกระดาษคำตอบ
 8. จัดเรียงกล่องเงินสดและเครื่องคิดเงิน POS และใส่เงินสด (ธนบัตรและเงินทอน) ลงในกล่อง
เงินสดของเครื่องคิดเงิน ลำดับการจัดวาง ต้องวางจากขวาไปซ้ายและจากเล็กไปใหญ่





เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

ปฏิบัติการ 3 : คำถามทดสอบการมอบหมายงานเคาน์เตอร์ชำระ เงิน – บริการค้ำปลีก B01

1. การเตรียมการ

- (1) ติดตั้งม้วนกระดาษความร้อน ไบโพลีเอทิลีนเทอรอนิกสเปลา
- (2) เข้าสู่ระบบเครื่องคิดเงิน POS
- (3) การจัดเรียงกล่องเงินสดของเครื่องคิดเงิน POS

2. การดำเนินการชำระเงิน (ดำเนินการโดยบุคลากรและตรงกับศัพท์มาตรฐาน การบริการของร้านค้า)

- (1) ตรวจสอบรายการที่ระบุไว้ในหัวข้อทางเทคนิค
- (2) ป้อนหมายเลขและขอให้ลูกค้ายืนยัน
- (3) ดำเนินการเปลี่ยนแปลงการชำระเงินและออกใบเสร็จ

3. (การดำเนินการส่งคืน (ดำเนินการโดยบุคลากรและตรงกับศัพท์มาตรฐาน การบริการของร้านค้า)

- (1) ถามลูกค้าว่ามีใบเสร็จและยืนยันการคืนสินค้า
- (2) ดำเนินการส่งคืนสินค้าตามรายการส่งคืนในหัวข้อทางเทคนิค
- (3) ทำลายใบเสร็จเดิม คืนเงินส่วนต่าง และนำใบเสร็จไปติดใน

<หมายเหตุ> ทำลายใบเสร็จเดิม และทำเครื่องหมาย [โมฆะ XXX (ชื่อ)]





เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

บทที่ 7

การเช็คเอาท์ – บริการจัดเลี้ยง

รายการปฏิบัติการ

จุดที่สอง : 15 นาที สำหรับการทดสอบที่เคาน์เตอร์ชำระเงิน

1. ขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องของเครื่องคิดเงิน
2. กรอกข้อมูลให้ถูกต้อง
3. ขั้นตอนการคืนสินค้า

รายการปฏิบัติการ 1 : อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการชำระเงินที่เคาน์เตอร์

- เครื่องคิดเงิน POS
- เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ
- กล่องเงินสด
- กล่องใส่เงิน (ทิป)



รายการปฏิบัติการ 2 : การดำเนินการชำระเงินที่เคาน์เตอร์/จัดเตรียม อุปกรณ์ต่างๆสำหรับการตรวจสอบ

ตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ใส่ในถุงกระดาษกราฟที่ไม่ได้เสียหาย

1. ม้วนกระดาษความร้อนใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์
2. ตรวจสอบคำถาม
3. ปากกาทดสอบและกาบแต่ง
4. (เงินสด) ธนบัตรและเงินทอน
5. กล่องถุงซีป्लीอค
6. 500 หยวน บัตรกำนัลเงินสด ใบเบิก บัตรกำนัลสินค้า
7. กรอกหมายเลขการทดสอบและลายเซ็นบนกระดาษคำตอบ



8. จัดเรียงกล่องเงินสดและเครื่องคิดเงิน POS และใส่เงินสด (ธนบัตรและเงินทอน) ลงในกล่องเงินสดของเครื่องคิดเงิน ลำดับการจัดวาง ต้องวางจากขวาไปซ้ายและจากเล็กไปใหญ่



เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

รายการปฏิบัติการ 3 : คำถามทดสอบการมอบหมายงานเคาน์เตอร์ ชำระเงิน – บริการจัดเลี้ยง C07

1.การเตรียมการ

- (1) ติดตั้งม้วนกระดาษความร้อน ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์เปล่า
- (2) เข้าสู่ระบบเครื่องคิดเงิน POS
- (3) การจัดเรียงกล่องเงินสดของเครื่องคิดเงิน POS

2.การดำเนินการชำระเงิน(ดำเนินการโดยบุคลากรและตรงกับศัพท์มาตรฐาน การบริการของร้านค้า)

- (1) ตรวจสอบรายการที่ระบุไว้ในหัวข้อทางเทคนิค
- (2) ป้อนหมายเลขและขอให้ลูกค้ายืนยัน
- (3) ดำเนินการเปลี่ยนแปลงการชำระเงินและออกใบเสร็จ

3.(การดำเนินการส่งคืน (ดำเนินการโดยบุคลากรและตรงกับศัพท์มาตรฐาน การบริการของร้านค้า)

- (1) ถามลูกค้าว่ามีใบเสร็จและยืนยันการคืนสินค้า
- (2) ดำเนินการส่งคืนสินค้าตามรายการส่งคืนในหัวข้อทางเทคนิค
- (3) ทำลายใบเสร็จเดิม คืนเงินส่วนต่าง และนำใบเสร็จไปติดใน

<หมายเหตุ>เมื่อทำการแลกเปลี่ยนสินค้า เนื่องจากไม่มีการทำธุรกรรมจริง ดังนั้น
จึงไม่มีการพิมพ์ใบเสร็จใหม่ จะเปลี่ยนการบันทึกเฉพาะระบบ POS เท่านั้น ท้าย
เรื่อง



เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

บทที่ 8 การจัดเก็บและการเข้า – ออกจากจุดแคชเชียร์

คำถามทดสอบการดำเนินการจัดเก็บ บริการด้านวัฒนธรรมและการศึกษา A03

1. ยืนยันเนื้อหาของการจัดเก็บ (ธนบัตร 1000 หยวน บัตรของขวัญ จำเป็นต้องจัดเก็บคูปองสินค้า)
2. ดำเนินการจัดเก็บ
3. กรอกรฐานข้อมูล (สองทาง) กรอกจำนวนเงิน เลขหกหลักสุดท้ายและลายเซ็น
4. ดำเนินการจัดเก็บให้เสร็จสิ้น ติดสลิปบนกระดาศคำตอบ

คำถามทดสอบการดำเนินการจัดเก็บ บริการด้านวัฒนธรรมและการศึกษา A03

1. นับเงินสด เหรียญ และกรอกจำนวนที่ถูกต้องลงในกระดาศคำตอบ
2. การรายงาน : ตรวจสอบเงินสดในกล่องและรายละเอียดทั้งหมดในลิ้นชัก และป้อนจำนวนเงินและปริมาณที่ถูกต้องในระบบ
3. การส่งมอบงาน : ทำการตั้งค่าและยืนยันผ่านกระดาศความร้อนใบเสร็จเปล่า และให้เปิดกล่องใส่เงินสดไว้
4. การล้างและพิมพ์แบบฟอร์มการชำระเงินรายวัน : ยืนยันผ่านกระดาศความร้อนใบเสร็จเปล่า และติดลงในกระดาศคำตอบ
5. หลังจากกรอกข้อมูล นับจำนวนเงินและทำรายการที่เกี่ยวข้องเสร็จแล้ว ให้ใส่ลงในถุงกระดาศกราฟท์เพื่อทำงานให้เสร็จ นับจำนวนเงินสด เหรียญ และทำการจัดเก็บ

[หมายเหตุ] ห้ามนำ “คูปองธนบัตรพันหยวน บัตรกำนัลสินค้า” ที่ใส่ในกล่องคืนเพื่อหลีกเลี่ยงผู้บัญชาการไม่สามารถให้คะแนนได้
 [หมายเหตุ] หลังทดสอบเสร็จแล้ว ผู้เข้าแข่งขันยังคงต้องระวังกับทำยื่นอยู่ตลอดเวลา





บทที่ 9

การทำทวามสะอาดพื้น

จุดที่สาม : การทำทวามสะอาดพื้น
เวลาในการทดสอบ 20 นาที

1.การจัดเตรียม

ขอบเขตในการทดสอบการทำทวามสะอาดพื้น : 180 ซม. * 180 ซม. พื้นที่สีเหลี่ยมสีแดง

- (1)สวมหน้ากาก & ใส่ถุงมือ
- (2)นำน้ำยาทำทวามสะอาดพื้น ผ้าเช็ด มีดโกน ไม้กวาด ที่ตักขยะ วางไว้อย่างเรียบร้อย

2.การกวาด(ใช้การกระทำและลำดับที่ถูกต้อง)

- (1)ก้มลงเก็บหนังสือพิมพ์ แล้วพับครึ่ง
- (2)กวาดพื้น(ให้สังเกตกับลำดับพื้นที่ที่กวาด)



3.ขัดเทปกาวออกจากพื้น(ใช้การกระทำและลำดับที่ถูกต้อง)

- (1)มองหาเทปกาวสองหน้าทีพื้น (ปกติจะมี 4-5 อัน)
- (2)สเปรย์ทำทวามสะอาดพื้น
- (3)เปิดฝาครอบมีดโกนแล้วขัดเทปกาวออกมาพื้น
- (4)เช็ดใบมีดโกนและพื้นให้แห้งด้วยเศษผ้า และตบนิ้วดูว่าสะอาดหรือไม่

[หมายเหตุ] มือขวากลับมีดโกน (นิ้วชี้กดค้างไว้) มือซ้ายถือผ้าชี้ริ้ว





จุดที่สาม : การทำความสะอาดพื้น
เวลาในการทดสอบ 20 นาที

4. การทำความสะอาดพื้น / จัดการขยะและการเก็บเครื่องมือ
 คัดแยกขยะ) หนังสือพิมพ์ : กระดาษ ดิน เศษผ้า : ขยะทั่วไป(

5. การเก็บเครื่องมือ
 คิ่นไม้กวาด ที่ตักขยะ มีดโกนกลับสู่ที่เดิม

6. การถูพื้น) ใช้การกระทำและลำดับที่ถูกต้อง(

- (1) เครื่องมือที่ใช้ : ถังสีเหลือง ไม่มีขอบแบบเปลี่ยนได้ ผ้ามีขอบแบบแห้ง
- (2) เทน้ำยาทำความสะอาดบนพื้น
- (3) การถูพื้นและขั้นตอนสามขั้นตอนนี้ : การถูแบบเปียก (น้ำยาทำความสะอาด)
- (4) การถูพื้น : ให้สังเกตกับลำดับพื้นที่ที่ถู
- (5) เปลี่ยนน้ำ – ถูพื้นแบบเปลี่ยน (น้ำสะอาด)
- (6) เปลี่ยนผ้ามีอบ – มีอบแห้ง
- (7) ตรวจสอบดูว่าสะอาดหรือไม่
- (8) เทน้ำและเก็บเครื่องมือ ทิ้งขยะ และเสร็จสิ้นการกระทำทั้งหมด
- (9) กลับไปตำแหน่งเดิม และรอผลการตัดสินคะแนน

[หมายเหตุ] เวลาถูพื้น อย่าลืมสลับด้านและทำความสะอาดไม่ถูพื้นตลอด ไม่ใช่ใช้แค่คราวเดียว

[หมายเหตุ] สุดท้ายอย่าลืมทิ้งหน้ากากและถุงมือ เวลาทิ้งเราต้องทำการคัดแยกขยะ (หน้ากาก : ขยะทั่วไป ถุงมือ : พลาสติก)





เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

บทที่ 10

การทำความสะดวกกระจก

จุดที่สาม : การทำความสะดวกกระจก

เวลาในการทดสอบ 20 นาที

รายการปฏิบัติการ : การทำความสะดวกกระจก

1.การจัดเตรียม

- (1)สวมหน้ากาก & ใส่ถุงมือ
 - (2)นำถังน้ำ ผ้าเช็ดกระจก น้ำยาเช็ดกระจก ที่ขูดกระจก แปรงปิดฝุ่น วางไว้อย่างเรียบร้อย
- หลังจากวางเครื่องมือแล้วให้ใส่น้ำลงในถังครึ่งถังแล้วนำกลับมายังพื้นที่ทำงาน

2.การทำความสะดวก : ฉีกโปสเตอร์และทำความสะดวกรอบกระจก (ใช้การกระทำและลำดับที่ถูกต้อง)

- (1)ฉีกโปสเตอร์ (จากล่างขึ้นบน) แล้วพับครึ่ง
 - (2)ปิดฝุ่นบนกรอบกระจกและพื้นผิวกระจกด้วยแปรงปิดฝุ่น
- ใช้โปสเตอร์ที่เพิ่งฉีกไว้รองรับ และใช้แปรงปิดฝุ่น ปิดฝุ่นลงบนกระดาษโปสเตอร์

3.การขูด : ขูดเทปบนพื้นผิวกระจก (ใช้การกระทำและลำดับที่ถูกต้อง)

- (1)นำน้ำยาเช็ดกระจกฉีดลงบนกระจก
- (2)เปิดฝาครอบมีดโกนแล้วขูดเทปที่ผิวกระจกออก (ขูดจากล่างขึ้นบน)

[หมายเหตุ] มือขวาถือมีดโกน (นิ้วชี้กดค้างไว้) มือซ้ายถือผ้าขี้ริ้ว



เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ตั้งถิ่นฐานใหม่ พนักงานบริการ

จุดที่สาม : การทำความสะอาดกระจก เวลาในการทดสอบ 20 นาที

4.การจัดการขยะ
 หิ้งฝุ่น เทป โปสเตอร์ ฯลฯ ลงในถังขยะ (ใช้เท้าเหยียบแป้นเพื่อเปิดถังขยะ)
 การคัดแยกขยะ : โปสเตอร์ : กระดาษ อื่นๆ : ขยะทั่วไป

5.การตรวจสอบงาน
 เช็ดกระจกด้วยผ้า (ใช้วิธีการและลำดับที่ถูกต้อง ผ้าไม่ควรเปียกจนเกินไป หากสกปรกให้เปลี่ยนเป็นน้ำสะอาด)
 เช็ดทำความสะอาดด้านในและมุมกรอบกระจก
[หมายเหตุ] อย่าสัมผัสด้านและทำความสะอาดผ่านตลอดระหว่างดาร์เซ็ด ไม่ใช่ใช้แค่คราเดียว

6.ทำความสะอาดกระจก (ใช้การกระทำและลำดับที่ถูกต้อง)
 (1)ฉีดน้ำยาเช็ดกระจกที่กระจก (แบบ S ใหญ่ จากบนลงล่าง)
 (2)เช็ดกระจกด้วยผ้า : เช็ดผ้าในน้ำและบิดให้ชื้นและบิดจนน้ำไม่หยด เช็ดกระจกมั้งหมดประมาณ 8 ครั้ง
 ครั้งแรก (ตามเข็มนาฬิกา) สลับด้านและทำความสะอาดผ่านตลอดระหว่างดาร์เซ็ด ไม่ใช่ใช้แค่คราครั้งที่สอง (ทวนเข็มนาฬิกา) ทำความสะอาดผ้า ครั้งที่ 3-4 เป็นต้น

7.การขูดกระจก (ใช้การกระทำและลำดับที่ถูกต้อง)
 ใช้ที่ขูดกระจกและผ้า เช็ดขจัดน้ำบนพื้นผิวกระจก แนวตั้ง 4 ครั้ง และ แนวนอน 2 ครั้ง
[หมายเหตุ] มีมือตอยู่ข้างพื้นผิวกระจก และทุกครั้งที่ขูดควรหยุดตรงนั้น ห้ามขูดทั้งหมดในครั้งเดียว





จุดที่สาม : การทำความสะอาดกระจก

เวลาในการทดสอบ 20 นาที

8. การทำความสะอาดกระจก / ตรวจสอบการดำเนินการ

ตรวจสอบว่ากระจกสะอาดหรือไม่ ถ้ายังมีพื้นที่ที่ไม่สะอาดก็ควรทำความสะอาดเพิ่ม

9.การคืนเครื่องมือ) ใช้ผ้าเช็ดคราบน้ำบนพื้น แล้วทิ้งขยะทั้งหมดลงถังขยะเมื่อเสร็จแล้ว(

การคืนเครื่องมือ

ใช้ผ้าเช็ดคราบน้ำบนพื้น

เทน้ำและคืนเครื่องมือ ทิ้งขยะ และเสร็จสิ้นการกระทำทั้งหมด

[หมายเหตุ] สุดท้ายอย่าลืมทิ้ง ผ้า หน้ากากและถุงมือ เวลาทิ้งเราต้องทำการตัดแยกขยะ) ผ้า หน้ากาก : ขยะทั่วไป ถุงมือ : พลาสติก(

10.กลับไปตำแหน่งเดิม และรอผลการตัดสินคะแนน

