

# TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN / ĐÁNH GIÁ VIÊN



**AUS4SKILLS**

**2022**

## LỜI NÓI ĐẦU

Phát triển nguồn nhân lực luôn là mối quan tâm hàng đầu của các quốc gia trên thế giới, không phân biệt quốc gia đó là phát triển hay đang phát triển, là nước giàu hay nghèo. Tiềm năng, cơ hội, năng lực cạnh tranh quốc gia cao hay thấp phụ thuộc nhiều vào chất lượng nguồn nhân lực nhất là nhân lực lao động qua đào tạo ở các trình độ của giáo dục nghề nghiệp.

Chương trình Úc cùng Việt Nam phát triển nguồn nhân lực (gọi tắt là Aus4Skills) là một Chương trình viện trợ của chính phủ Australia hướng tới quan hệ đối tác kinh tế thông qua triển khai các hoạt động viện trợ một cách sáng tạo nhằm giảm nghèo và thúc đẩy sự phồn thịnh, hỗ trợ phát triển nhân lực cho Việt Nam trong giai đoạn 2021 - 2025.

Dự án Thúc đẩy sự tham gia của doanh nghiệp trong hoạt động giáo dục nghề nghiệp là một trong năm hợp phần của chương trình Aus4Skills. Dự án hướng đến nâng cao chất lượng và năng lực thực hiện của người học sau khi tốt nghiệp để đáp ứng nhu cầu của nhà tuyển dụng và xu hướng thị trường bằng cách thí điểm mô hình doanh nghiệp tham gia trong xây dựng và triển khai giáo dục nghề nghiệp.

Ngày nay, đào tạo theo năng lực thực hiện đang trở thành xu thế phổ biến trên thế giới và cũng là một trong những phương thức của dạy học hiện đại trong giáo dục nghề nghiệp ở Việt Nam. Theo phương thức đào tạo này, người ta quan tâm tới việc người học sẽ *làm được* gì sau quá trình đào tạo, chứ không thuần túy là chỉ *biết được* gì; quan tâm tới người dạy sẽ *dạy như thế nào*, để đánh thức tiềm năng, nhu cầu cần lĩnh hội kiến thức, kỹ năng của người học, chứ không phải chỉ là *dạy nội dung* gì cho người học. Theo đó, đào tạo nghề nghiệp là đào tạo người học có được *năng lực (kiến thức, kỹ năng, thái độ)* giải quyết được những nhiệm vụ thực tiễn, thực hiện tốt các yêu cầu hoạt động nghề nghiệp.

Với mục tiêu hỗ trợ bồi dưỡng năng lực cho các giảng viên các cơ sở giáo dục nghề nghiệp tại Việt Nam theo tiếp cận năng lực thực hiện, Chương trình Aus4Skills đã mời các chuyên gia Australia có kinh nghiệm trong lĩnh vực sư phạm và giáo dục nghề nghiệp tổ chức Khóa học *Hướng dẫn biên soạn tài liệu giảng dạy theo năng lực cho các nghề thuộc lĩnh vực Logistics* năm 2020. Khóa học giúp góp phần nâng cao năng lực thiết kế, biên soạn giáo trình, tài liệu giảng dạy dành cho giảng viên trong các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và người hướng dẫn tại doanh nghiệp dịch vụ logistics trong giảng dạy/hướng dẫn các mô đun, môn học thuộc các nghề trong lĩnh vực logistics theo tiếp cận năng lực thực hiện.

Cuốn sách *“Tài liệu học tập”* là thành quả của tập thể các học viên trong khóa học cùng với sự tư vấn và hỗ trợ của chuyên gia Australia và Việt Nam thông qua Chương trình Aus4Skills, được xây dựng, thiết kế trên phương pháp tiếp cận theo năng lực của Australia (competency-based learning and assessment strategies) và có sự tham khảo kinh nghiệm thực tế của các doanh nghiệp dịch vụ logistics tại thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai. Cuốn sách được cấu trúc hợp lý, khoa học, thuận lợi trong quá trình học tập, đánh giá, bảo đảm cho việc hình thành và phát triển các năng lực thực hiện của người học.

Cuốn sách *“Tài liệu học tập”* tổng hợp năm học phần:

- (1) Chọn và xử lý đơn hàng

- (2) Tiếp nhận và lưu trữ hàng hoá
- (3) Tuân theo quy trình an toàn khi làm việc với hàng hoá
- (4) Vận hành xe nâng
- (5) Đóng gói hàng

Mỗi học phần gồm năm nội dung chính:

- (1) Giới thiệu;
- (2) Nội dung học tập;
- (3) Nguồn học liệu;
- (4) Tài liệu tham khảo;
- (5) Hướng dẫn đánh giá

Đi kèm với cuốn “*Tài liệu học tập*” là cuốn sách “*Tài liệu hướng dẫn giảng viên/đánh giá viên*” với bốn học phần tương đương. Cuốn này sẽ giúp giảng viên / đánh giá viên làm quen với “*Tài liệu học tập*” cũng như hiểu sâu hơn về đơn vị năng lực này.

Hai cuốn sách này là tài liệu dành cho người học, giảng viên hoặc người người dẫn tại doanh nghiệp và các nhà giáo, chuyên gia quan tâm đến lĩnh vực logistic, nhằm cung cấp một số kiến thức và kỹ năng cần thiết để sinh viên phát triển những năng lực cần thiết của *Nhân viên hành chính logistics*, *Nhân viên vận hành kho bãi*, *Quản lý kho bãi*, và một phần năng lực giúp hành nghề *International Freight Forwarder* (tạm dịch là Giao nhận vận tải quốc tế). Cuốn sách được thiết kế nhằm hỗ trợ xây dựng chương trình đào tạo cho người học trong lĩnh vực logistics phù hợp với bối cảnh Việt Nam nhằm đáp ứng nhu cầu về lao động có kỹ năng trong lĩnh vực logistics.

Qua đây, xin gửi lời cảm ơn đến lãnh đạo, cán bộ, chuyên viên của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp, Chương trình Aus4skills, các chuyên gia Australia và Việt Nam, đội ngũ tham gia xây dựng cuốn sách này và sự hỗ trợ quý báu của Hiệp hội doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA) cùng các doanh nghiệp.

Trong quá trình biên soạn, mặc dù đã có nhiều cố gắng, song khó tránh khỏi thiếu sót, Ban Biên tập rất mong được các chuyên gia, các giảng viên góp ý, bổ sung để tiếp tục hoàn thiện.

# TLA15002

## **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN** **GIẢNG VIÊN / ĐÁNH GIÁ VIÊN**

Chọn và xử lý đơn hàng

---



**AUS4SKILLS**

**2022**



**TLA15002**

**Chọn và xử lý đơn hàng**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN/ĐÁNH  
GIÁ VIÊN**



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Ngành                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             | Vận tải và Logistics    |
| Tiêu chuẩn nghề (TCN)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             | Nhân viên kho hàng      |
| Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN) hoặc Đơn vị năng lực                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Mã                          | TLA15002                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiêu đề                     | Chọn và xử lý đơn hàng  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Phiên bản và ngày phát hành | Số 1, tháng 10 năm 2020 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Địa điểm phát hành          | Việt Nam                |
| <b>Tổng quan</b><br><br><p>Tiêu chuẩn kỹ năng nghề/đơn vị năng lực này đưa ra những kỹ năng và kiến thức cần thiết để chọn và xử lý đơn hàng phù hợp với các quy tắc, quy định có liên quan và yêu cầu tại nơi làm việc trong ngành vận tải và logistics. Điều này bao gồm việc xác định các quy trình, chính sách và thủ tục tại nơi làm việc liên quan đến việc chọn hàng cho đơn hàng, gửi hàng đi và ghi chép mức tồn kho.</p> <p>Công việc được thực hiện dưới sự giám sát, thường là trong môi trường làm việc nhóm.</p> <p>Đơn vị năng lực này có thể được xem là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• một phần của trình độ quốc gia chính thức được công nhận ở Việt Nam</li> <li>• một đơn vị năng lực độc lập</li> <li>• một phần của bộ kỹ năng chính thức.</li> </ul> |                             |                         |
| <p>©Bản quyền 2020 Aus4Skills</p> <p>Trưởng nhóm nghiên cứu và chủ biên: <i>Lou De Castro Myles</i><br/> Cán bộ điều phối hoạt động: <i>Đỗ Thị Kim Thanh</i><br/> Thành viên nhóm nghiên cứu:<br/> <i>Nguyễn Thị Trúc Phương, Phan Nguyễn Mai Trang, Nguyễn Hữu Minh, Nguyễn Ngọc Tuyền, Mai Thị Thúy và Huỳnh Duy Bách</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             |                         |
| <p>Xin chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức sau:<br/> <i>Wayne Striplin - Trường Strategix (Australia), Dương Quốc Việt, Công ty TNHH Kerry Express (Việt Nam), Công ty TNHH Bảo quản Rau quả CASS (Việt Nam), Đỗ Hữu Anh - Công ty Cổ phần Seabornes và Đối tác (Việt Nam), U &amp; I Logistics (Việt Nam), VELG Training (Australia), và Đại học Công nghệ Queensland (QUT).</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |                         |
| <b>Miễn trừ trách nhiệm</b><br><br><p>Ấn bản này được xây dựng với thiện chí hỗ trợ tham khảo. Thông tin trình bày trong ấn phẩm này được lấy từ các nguồn đáng tin cậy.</p> <p>Aus4Skills, trưởng nhóm nghiên cứu và chủ biên, cán bộ điều phối hoạt động, các thành viên nhóm nghiên cứu và các bên tham gia khác không cam đoan tính chính xác của các nguồn thông tin được sử dụng cho ấn phẩm này và không nhận trách nhiệm trước bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào đối với bất kỳ sai sót hoặc bỏ sót nào hoặc đối với bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào xuất phát từ việc sử dụng ấn phẩm này hoặc bất kỳ phần nào của ấn phẩm này.</p>                                                                                                                                                 |                             |                         |

# NỘI DUNG

**TLE15001** Chọn và xử lý đơn hàng

## TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN/ĐÁNH GIÁ VIÊN

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY .....                  | 4  |
| Tài liệu đi kèm với Tài liệu học tập .....       | 4  |
| Đánh giá theo năng lực thực hiện .....           | 4  |
| Vai trò của giảng viên/đánh giá viên.....        | 6  |
| TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....                | 7  |
| PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO .....                        | 8  |
| Đào tạo theo năng lực thực hiện .....            | 8  |
| Chiến lược truyền đạt bài giảng.....             | 8  |
| HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ .....         | 9  |
| Nhiệm vụ đánh giá.....                           | 9  |
| Bảng liên kết đánh giá với đơn vị năng lực ..... | 19 |
| BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ.....                           | 20 |
| Danh mục kiểm tra khi quan sát thực hành.....    | 20 |
| Danh mục kiểm tra của Bên thứ ba .....           | 24 |
| Hồ sơ hoàn thành đánh giá .....                  | 26 |

# VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY

## Tài liệu đi kèm với Tài liệu học tập

Tài liệu hướng dẫn giảng viên/đánh giá viên này cần được sử dụng cùng với *Tài liệu học tập: TLA15002 Chọn và xử lý đơn hàng*

Giảng viên/đánh giá viên cần làm quen với Tài liệu học tập cũng như dành thời gian nghiên cứu để xây dựng hiểu biết về đơn vị năng lực này.

**Kiến thức bổ sung và các mối liên kết ngành.** Giảng viên/đánh giá viên của chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện cần nghiên cứu và tìm hiểu thêm thông tin để củng cố kiến thức của tài liệu này. Giảng viên/đánh giá viên cũng cần thiết lập và tận dụng mối liên kết với các doanh nghiệp trong ngành có liên quan đến lĩnh vực của mình. Tích cực thu hút sự tham gia của doanh nghiệp trong hoạt động đào tạo và đánh giá học viên thông qua chương trình đào tạo đơn vị năng lực này. Việc học chủ động đòi hỏi các nguồn lực chủ động.

**Đào tạo và soạn giáo án.** Phát triển chương trình đào tạo và giáo trình linh hoạt dựa trên TCN/TCKNN và các kết quả học tập đã được xác định. Cung cấp hướng dẫn cho học viên dựa trên các nguyên tắc học tập của người lớn và kết hợp phong cách cũng như nhu cầu học tập của học viên.

**Tiến bộ của học viên.** Cuối mỗi chủ đề, giảng viên/đánh giá viên cần đưa ra các câu hỏi tự đánh giá nhanh người học. Giảng viên/đánh giá viên có thể sử dụng các câu hỏi này để tóm tắt, khơi gợi thảo luận, hoặc để đánh giá mức độ tiếp thu của học viên. Các câu hỏi này cũng sẽ cho phép học viên kiểm tra hiểu biết và tiến bộ học tập của mình. Đây là các câu hỏi tự chấm điểm và không thuộc nội dung đánh giá đối với đơn vị kỹ năng.

## Đánh giá theo năng lực thực hiện

Đánh giá theo năng lực thực hiện liên quan đến việc thu thập và đánh giá bằng chứng để quyết định liệu kết quả thực hiện của học viên có đáp ứng được các tiêu chuẩn đặt ra đối với đơn vị năng lực tương ứng hay không. Một đơn vị năng lực mô tả các kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả, cách áp dụng các kỹ năng và kiến thức cũng như tiêu chuẩn cho kết quả thực hiện dự kiến.

**Yếu tố năng lực.** Là kết quả học tập về các chức năng và nhiệm vụ quan trọng tạo nên một năng lực. Kết quả học tập mô tả các hành động có thể chứng minh và đánh giá được.

**Tiêu chí thực hiện.** Mô tả yêu cầu về kết quả thực hiện và tiêu chuẩn đối với việc thực hiện các nhiệm vụ, vai trò, kỹ năng liên quan (bao gồm các kỹ năng nền tảng) và kiến thức áp dụng để giúp học viên thể hiện được năng lực.

**Bằng chứng kiến thức.** Nêu rõ những gì học viên cần biết để có thể thực hiện một cách an toàn và hiệu quả các nhiệm vụ công việc được mô tả trong đơn vị năng lực.

**Bảng chứng kết quả thực hiện.** Nêu rõ các kỹ năng cần được thể hiện khi tiếp cận sản phẩm hoặc quy trình và tần suất hoặc khối lượng của sản phẩm hoặc quy trình.

**Hướng dẫn chấm điểm trong đánh giá.** Nhằm xác định mức độ kiến thức và kỹ năng mà học viên đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện, hướng dẫn chấm điểm đưa ra điểm đánh giá và đáp án được đề xuất cho các nhiệm vụ đánh giá.

Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần đưa ra bằng chứng hay thể hiện được các kiến thức và kỹ năng cần thiết trong đơn vị năng lực này, phù hợp với các tiêu chuẩn nghề (TCN) và tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN).

Đảm bảo học viên thực hiện tất cả các nhiệm vụ đánh giá phù hợp với các tiêu chuẩn.

**Công cụ đánh giá.** Tối thiểu, đánh giá viên phải đáp ứng các yêu cầu liên quan để có thể thực hiện đánh giá theo năng lực thực hiện.

Nếu có thể, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc thực tế. Nếu không, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc mô phỏng.

Quy trình và kỹ thuật đánh giá phải phù hợp với các yêu cầu về ngôn ngữ, đọc viết và tính toán của công việc được thực hiện và nhu cầu của học viên.

**Điều kiện đánh giá.** Mô tả các điều kiện bắt buộc để đánh giá, ví dụ: chi tiết về thiết bị và vật liệu, xử lý khi có tình huống bất ngờ, điều kiện vật chất, mối quan hệ với những người khác/vai trò công việc và khung thời gian.

**Quy tắc bằng chứng.** Bằng chứng do học viên nộp phải đáp ứng các yêu cầu sau:

Hợp lệ: đánh giá phải liên hệ trực tiếp đến năng lực được đánh giá

Đầy đủ: phải có đầy đủ bằng chứng để cho phép đánh giá viên đưa ra phán quyết hợp lệ

Xác thực: bằng chứng đánh giá là sản phẩm của chính học viên và có thể được xác thực

Cập nhật: bằng chứng đánh giá phải thể hiện được các kỹ năng và kiến thức yêu cầu hiện nay. Đó phải là các kỹ năng và kiến thức hiện tại hoặc cập nhật nhất.

**Tài liệu đánh giá.** Tài liệu đánh giá có thể bao gồm:

- Các dạng bài tập có liên quan, nghiên cứu điển hình và/hoặc mô phỏng khác
- Các tài liệu có liên quan và phù hợp, các công cụ, thiết bị và thiết bị bảo hộ lao động được sử dụng trong ngành
- Tài liệu áp dụng, bao gồm quy trình tại nơi làm việc, quy định, quy tắc thực hành và hướng dẫn vận hành.

**Năng lực.** Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần chứng minh mình có đủ kỹ năng và kiến thức để hoàn thành tốt các yêu cầu của đơn vị năng lực này. Đánh giá năng lực sẽ do giảng viên/đánh giá viên đủ trình độ từ một trường cao đẳng nghề và/hoặc doanh nghiệp có liên quan thực hiện. Đánh giá viên phải đảm bảo tất cả các nhiệm vụ đánh giá được thực hiện theo tiêu chuẩn.

**Điều chỉnh hợp lý.** Có thể thực hiện các điều chỉnh hợp lý để đảm bảo tính công bằng trong đánh giá đối với những người khuyết tật hoặc có nhu cầu đặc biệt.

**Hồ sơ hoàn thành đánh giá.** Hồ sơ hoàn thành đánh giá phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Mọi yêu cầu đánh giá bổ sung phải được ghi nhận.

## Vai trò của giảng viên/đánh giá viên

Giảng viên/đánh giá viên cần:

- Cung cấp đào tạo/hướng dẫn cho học viên và cho biết họ được kỳ vọng đạt được những gì dựa trên kết quả học tập.
- Sắp xếp bố trí thời gian và địa điểm phù hợp cho đánh giá.
- Ngăn ngừa các nhiệm vụ và câu hỏi.
  - Đảm bảo đánh giá phù hợp với ngành/doanh nghiệp/môi trường trong đó đánh giá sẽ được thực hiện
  - Nếu cần thiết, thực hiện các điều chỉnh hợp lý
  - Đảm bảo các chuẩn đối sánh phù hợp được áp dụng và được giải thích
  - Xây dựng các nhiệm vụ đánh giá hoặc câu hỏi bổ sung nếu cần thiết.

# TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

## Tiêu chuẩn nghề (TCN)

Nhân viên kho hàng

## Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN)

Đơn vị năng lực

|          |                        |
|----------|------------------------|
| TLA15002 | Chọn và xử lý đơn hàng |
|----------|------------------------|

## Kết quả học tập

Kết quả học tập xác định những gì được kỳ vọng từ chương trình đào tạo dựa trên các tiêu chuẩn và được sử dụng làm chuẩn đối sánh để xác định liệu hoạt động đào tạo có thành công hay không.

Kết quả học tập là các mục tiêu học tập mà bạn, trong vai trò là giảng viên, đặt ra cho chương trình đào tạo của mình. Kết quả học tập trả lời cho câu hỏi "*Học viên sẽ học được những gì?*"

Kết quả học tập thể hiện những gì bạn mong muốn học viên biết, làm hoặc đánh giá sau khi hoàn chương trình đào tạo.

Đối với TCKNN/đơn vị năng lực này, học viên cần đạt được các kết quả học tập sau đây để được đánh giá là đủ năng lực:

1. Xác định các quy trình, chính sách và thủ tục tại nơi làm việc liên quan đến chọn hàng cho đơn hàng
2. Chọn, xử lý đơn hàng và gửi hàng đi
3. Ghi chép mức tồn kho.

**Tổng thời gian đào tạo đề xuất cho một đơn vị năng lực:** Sáu mươi (60) giờ

# PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO

## Đào tạo theo năng lực thực hiện

Bất kể các kỳ vọng và môi trường giảng dạy/học tập như thế nào, tất cả các giảng viên giỏi theo đuổi phương pháp đào tạo theo năng lực thực hiện đều sử dụng một loạt các kỹ năng trình bày và truyền thụ bài giảng.

Kỹ thuật đào tạo (phương pháp truyền đạt) có thể bao gồm:

- Trình bày, huấn luyện, giải thích và hướng dẫn
- Đóng vai
- Trò chơi và hoạt động
- Nghiên cứu
- Các bài thuyết trình và sử dụng diễn giả khách mời từ các doanh nghiệp
- Thăm quan thực tế
- Các hoạt động giải quyết vấn đề
- Thảo luận, làm việc theo nhóm và theo cặp, hoạt động nhóm
- Các hoạt động cá nhân (bao gồm các dự án, bài tập và nhiệm vụ nghiên cứu)
- Bài tập thực hành
- Các phiên hỏi đáp.

## Chiến lược truyền đạt bài giảng

Các bài học trong đơn vị năng lực này có thể được truyền tải dưới các hình thức sau:

- Trực tiếp tại lớp học
- Đào tạo trong công việc hoặc trong mô phỏng nơi làm việc
- Học tập từ xa và/hoặc đào tạo online
- Kết hợp vài hoặc tất cả các hình thức kể trên.

# HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ

## Nhiệm vụ đánh giá

### Hướng dẫn trả lời các câu hỏi kiến thức

#### **Chủ đề 1: Xác định các quy trình, chính sách và thủ tục tại nơi làm việc liên quan đến chọn hàng theo đơn**

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Diễn giải các quy trình tại nơi làm việc liên quan đến việc chọn hàng cho đơn hàng và những tài liệu liên quan
- Xác định hệ thống phân bổ và định vị hàng hóa
- Lựa chọn thiết bị xử lý thủ công phù hợp theo các quy định về an toàn vệ sinh lao động (WSH/OSH) và các quy trình tại nơi làm việc.

**Câu hỏi 1: Bạn có thể cần nhập những dữ liệu nào vào hệ thống lưu trữ hồ sơ liên quan đến việc chọn và xử lý đơn hàng? Vui lòng đưa ra ba (3) ví dụ.**

*Hoạt động lưu trữ hồ sơ bao gồm việc nhập và trích xuất dữ liệu.*

*Ví dụ, ta cần:*

- Nhập số liệu hàng nhập kho vào máy tính
- Nhập số liệu điều chỉnh sau khi lấy hàng
- Nhập số liệu điều chỉnh đối với hàng bị hư hại
- Nhập số liệu điều chỉnh đối với hàng bị mất
- Chuẩn bị phiếu lấy hàng.

**Câu hỏi 2. Bạn có thể cần đọc và diễn giải những tài liệu và thông tin nào? Vui lòng đưa ra tối thiểu năm (5) ví dụ.**

*Thông tin và tài liệu có thể bao gồm:*

- Số và mã định danh hàng hóa
- Bản lược khai hàng hóa (manifest), phiếu chọn hàng, phiếu chuyển hàng, phiếu xuất kho và mã vạch
- Quy cách kỹ thuật của nhà sản xuất đối với thiết bị/công cụ
- Quy trình và chính sách tại nơi làm việc
- Chỉ dẫn của nhà cung ứng và/hoặc của khách hàng
- Bảng dữ liệu an toàn vật liệu
- Quy tắc thực hành bao gồm Quy tắc thực hành nhiệm vụ thủ công nguy hiểm
- Các quy định pháp luật và tài liệu có liên quan
- Quy định của ngành, thỏa ước lao động với doanh nghiệp, các thỏa thuận ngành khác
- Các tiêu chuẩn và yêu cầu chứng nhận
- Quy trình đảm bảo chất lượng.

### Câu hỏi 3: Hãy mô tả các hệ thống tự động đôi khi được sử dụng để chọn và xử lý đơn hàng?

Các kho hàng lớn thường có hệ thống quản lý hàng hóa tự động giúp giảm thiểu nhu cầu xử lý hàng hoá. Khi nhập một đơn hàng vào hệ thống, nó sẽ được kết nối điện tử với một thùng đựng hàng (tote box) hoặc bằng cách quét cả hai mã vạch vào máy tính.

Bản thân kho hàng được phân chia thành nhiều khu vực. Máy tính trung tâm biết vị trí của tất cả các hàng tồn kho và điều chuyển từng thùng đựng hàng đến khu vực chọn hàng gần nhất với các món hàng cần chọn để hoàn thành đơn hàng. Nếu một khu vực chọn hàng đã chứa đầy các thùng đựng hàng, máy tính sẽ khoá băng và chuyển các thùng đựng hàng đi nơi khác cho đến khi có chỗ trống trong khu vực chọn hàng. Cách bố trí kho hàng cho phép nhân viên hoạt động một cách hiệu quả xung quanh vị trí hoặc khu vực của họ. Điều này giảm đáng kể việc đi lại, các đơn hàng được xử lý nhanh hơn và ở những nơi cần thiết, việc quét thủ công có thể diễn ra.

### Câu hỏi 4: Hãy liệt kê năm (5) thiết bị xử lý thủ công mà có thể được sử dụng trong quá trình chọn và xử lý đơn hàng.

Các ví dụ có thể là:

- Xe kéo tay
- Bàn nâng
- Xe nâng tay/xe đẩy
- Xe nâng thủ công
- Xe nâng thùng thủ công
- Con rùa nâng
- Băng chuyền con lăn
- Thiết bị quấn màng co.

### Câu hỏi 5: Hãy mô tả các yếu tố đảm bảo an toàn mà bạn cần phải cân nhắc khi nâng hoặc di chuyển hàng hóa bằng tay.

Để đảm bảo nhiệm vụ chọn hàng bằng tay được thực hiện một cách an toàn, nơi làm việc cần được thiết kế phù hợp và trang bị các thiết bị cần thiết. Thiết bị xử lý thủ công như xe nâng chọn hàng, sàn nâng, thang và các thiết bị tương tự thường được sử dụng để đảm bảo công việc được thực hiện một cách an toàn.

Khi nâng hàng, ta cần tính đến các yếu tố sau:

- Trọng lượng
- Kích cỡ
- Hình dạng
- Loại hàng hóa
- Khả năng dịch chuyển kiện hàng
- Chiều cao của nơi đặt hàng cần nâng.

## Chủ đề 2: Chọn, xử lý đơn hàng và gửi hàng đi

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Hàng hóa và pallet được đặt ở khu vực đóng hàng đi.
- Tập hợp hàng hóa để đáp ứng kế hoạch nơi làm việc.
- Gom ghép, cố định, sắp xếp và đặt hàng hóa theo đơn hàng vào khu vực lưu trữ theo kế hoạch.

### Câu hỏi 6. Mô tả quy trình chọn hàng cho đơn hàng?

*Thông thường, nhân viên kho hàng sẽ chọn từng món hàng từ kệ hàng hoặc khu vực lưu trữ và đặt vào hộp hoặc thùng trên băng chuyền để chuyển đến khu vực đóng hàng đi. Các thùng hàng này sau đó sẽ được đặt lên tấm pallet, bọc màng co và sử dụng xe nâng để bốc xếp.*

### Câu hỏi 7. Những yếu tố nào cần được cân nhắc khi lập sơ đồ bố trí mặt bằng? Vui lòng đưa ra ba (3) ví dụ.

*Các kho hàng thường được thiết kế với các khu vực khác nhau để có thể tiến hành các hoạt động một cách dễ dàng và hiệu quả nhất có thể, bao gồm:*

- *Tìm kiếm hàng hóa*
- *Chọn hàng*
- *Chuyển hàng đi*
- *Bổ sung hàng hóa để đảm bảo mức tồn kho.*

### Câu hỏi 8. Đường đi lấy hàng nghĩa là gì?

**Đường lấy hàng** là tuyến đường mà một nhân viên lấy hàng sẽ đi qua các khu vực để hoàn thành nhiệm vụ chọn hàng. Tuyến đường lấy hàng có thể cố định đi qua các gian hàng trong kho hoặc có thể thay đổi tùy theo đơn hàng cụ thể tại thời điểm lấy hàng.

#### Câu hỏi 9. Trong hoạt động vận tải và logistics, vì sao cần lựa chọn các pallet phù hợp cho hàng hóa?

*Trong hoạt động vận tải và logistics, việc xử lý và quản lý an toàn hàng hóa phải là mối quan tâm chính của tất cả nhân viên.*

*Quá trình di chuyển, vận chuyển hoặc lưu trữ hàng hóa đều tiềm ẩn rủi ro hàng hóa có thể bị hư hại.*

*Hàng hóa có thể được vận chuyển đi xa và trong thời gian này, hàng hóa có thể chịu:*

- rung hoặc lắc (đường bộ hoặc đường biển)
- nóng hoặc lạnh
- va chạm với các đồ vật, thiết bị, xe cộ khác và khi đi trên các tuyến đường xóc và gồ ghề
- khi kiện hàng bị nghiêng (biến động mạnh khiến tàu chở hàng chòng chành, xe tải ở khúc cua gấp bị nghiêng).

#### Câu hỏi 10. Nêu ba (3) quy định pháp lý có ảnh hưởng đến hoạt động chọn và xử lý đơn hàng.

*Các quy định được áp dụng có thể bao gồm:*

- Các quy tắc và quy định liên quan đến chọn và xử lý đơn hàng
- Các quy định của Việt Nam và quy tắc quốc tế về hàng hóa nguy hiểm
- Luật pháp quốc gia có liên quan
- Luật pháp quốc gia có liên quan về bảo vệ môi trường
- Các quy định về giấy phép, bằng sáng chế hoặc bản quyền
- Các yêu cầu, giấy phép liên quan đến việc sử dụng đường thủy, đường bộ
- Các yêu cầu về xuất khẩu/nhập khẩu/kiểm dịch/bảo lãnh thông quan
- Quy chế làm việc và quan hệ lao động
- Quy chế bồi thường người lao động.

**Câu hỏi 11. Ba (3) vấn đề nào cần được cân nhắc khi chọn và đóng gói hàng để gửi đi?**

*Khi chọn và đóng gói hàng để gửi đi, cần cân nhắc các yếu tố sau:*

- Loại hàng hóa (ví dụ thiết bị điện tử, sản phẩm thực phẩm hoặc phụ tùng ô tô)
- Hàng sẽ được vận chuyển theo phương thức nào - đường bộ, đường sắt, đường hàng không hoặc đường biển
- Đích đến của hàng hóa - địa phương, tỉnh thành khác hay nước ngoài.

**Câu hỏi 12. Vì sao việc sắp xếp trình tự lại quan trọng khi tập hợp sản phẩm/hàng hóa để gửi đi?**

*Một trong những công việc chính hàng ngày của nhân viên kho hàng là sắp đặt hàng hóa đã đóng gói ở đúng vị trí và đúng trình tự. Hàng đã được đóng gói phải được xếp theo đúng trình tự để bốc xếp, gửi hàng và dỡ hàng (tại điểm giao hàng). Nhân viên cần nắm rõ các yêu cầu và chính sách của công ty liên quan đến việc chồng xếp hàng hóa đã đóng gói chờ gửi đi.*

*Việc sắp xếp hàng hóa đã đóng gói phụ thuộc vào các yếu tố sau:*

- Đơn hàng có cần giao gấp hay không
- Phương thức giao hàng theo yêu cầu
- Địa chỉ giao hàng
- Loại hàng hóa đã được đóng gói

**Câu hỏi 13. Khu vực lưu trữ có thể được phân chia thành những hạng mục nào? Vui lòng đưa ra ba (3) ví dụ.**

*Khu vực lưu trữ có thể được phân chia theo các tiêu chí sau:*

- Loại hàng hóa
- Tên công ty vận chuyển (giao hàng)
- Đích đến của hàng hóa và/hoặc ngày giao hàng
- Thời hạn lưu trữ (ngắn hạn hay dài hạn)
- Mức độ an toàn cần được đảm bảo

### Chủ đề 3: Ghi chép mức tồn kho

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Kiểm tra khu vực lưu trữ và ghi chép hàng hóa nào cần bổ sung theo quy trình tại nơi làm việc.
- Hoàn thành hồ sơ tại nơi làm việc theo yêu cầu.

**Câu hỏi 14: Luân chuyển hàng hóa trong kho hàng là một trong các nhiệm vụ của quy trình sắp xếp và dọn dẹp vệ sinh. Hãy giải thích nhiệm vụ này và cách thức thực hiện?**

Việc đảo hàng cần được thực hiện với **một số mặt hàng nhất định** trong khu vực lưu trữ. Thông thường, hàng hóa cũ hơn trong kho sẽ được chuyển đến khu vực dễ lấy hơn. Điều này có nghĩa là món hàng đó sẽ được chọn để gửi đi cho khách hàng ngay khi có đơn đặt hàng. Ví dụ, kho hàng có thể muốn phân phối hàng hóa trước khi bao bì trông cũ và tạo ấn tượng không tốt về món hàng đó.

Có thể tránh trường hợp bao bì bên ngoài bị phai màu, bám bụi, bẩn hoặc hư hỏng bằng cách gửi các món hàng cũ đi trước các món hàng mới nhập kho gần đây. Việc “đảo” hàng là cần thiết để hàng hóa được phân phối trước khi hết hạn, đặc biệt đối với thực phẩm đóng hộp có hạn sử dụng.

**Câu hỏi 15: Trong kho hàng, hai thuật ngữ thường được sử dụng cho việc luân chuyển và/hoặc bổ sung hàng hóa là FIFO và FILO. Các thuật ngữ này có ý nghĩa gì?**

- **FIFO - First in, First Out - Nhập trước, Xuất trước** Điều này có nghĩa là hàng tồn trong kho lâu nhất nên được gửi đi trước. Đây là một quy tắc đơn giản và thường được áp dụng rộng rãi.
- **FILO - First in, Last Out - Nhập trước, Xuất sau** Theo quy tắc này, hàng nhận được trước tiên sẽ được gửi đi sau cùng.

**Câu hỏi 16: Hồ sơ chứng từ được lưu trữ như thế nào trong môi trường làm việc? Vui lòng đưa ra hai (2) ví dụ.**

**Chứng từ có thể được lưu trữ với:**

- Hệ thống thủ công, ví dụ: hệ thống dựa trên giấy (tủ hồ sơ)
- Hệ thống điện tử, ví dụ: máy tính hoặc máy tính chủ.

## Bảng chứng cụ thể về kiến thức

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi về:

- Những vấn đề có thể xảy ra khi chọn và xử lý đơn hàng và biện pháp phù hợp để xử lý vấn đề.

**Câu hỏi: 17:** Có những vấn đề nào có thể phát sinh khi chọn và xử lý một đơn hàng? Hãy đưa ra năm (5) ví dụ và mô tả cách ngăn ngừa các vấn đề này xảy ra?

Danh sách dưới đây liệt kê **các vấn đề có thể xảy ra** trong quá trình chọn và xử lý đơn hàng, bao gồm chọn nhầm món hàng, nhầm thùng hàng cho đơn hàng; sai vị trí; hàng hóa bị hư hại; vị trí đó không có hàng; sai số lượng; không đáp ứng yêu cầu của đơn hàng.

Các quy trình tại nơi làm việc được thiết kế để tránh xảy ra các vấn đề và do vậy cần phải luôn được tuân thủ.

## **Nhiệm vụ (Kỹ năng)**

Học viên được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ có thể quan sát được để cung cấp bằng chứng kỹ năng. Giảng viên/đánh giá viên có thể yêu cầu học viên thực hiện một số nhiệm vụ khác. Việc quan sát sẽ kéo dài một khoảng thời gian hoặc tại một thời điểm cụ thể tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên. Nhiệm vụ có thể được thực hiện và quan sát trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên.

### ***Bằng chứng kết quả thực hiện***

Học viên phải đưa ra bằng chứng về khả năng:

- Thực hiện các nhiệm vụ được đề cập trong yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện.
- Thực hiện các yêu cầu cụ thể được đề cập trong **phát biểu kỹ năng**.
- Quản lý các nhiệm vụ và tình huống bất ngờ trong bối cảnh công việc.

### ***Các yêu cầu kỹ năng cụ thể***

1. Diễn giải và áp dụng các quy trình tại nơi làm việc liên quan đến việc chọn hàng cho đơn hàng và những tài liệu liên quan khác.
2. Xác định hệ thống phân bổ và định vị hàng hóa.
3. Chuẩn bị trước yêu cầu của công việc, tập hợp dụng cụ và chứng từ phù hợp.
4. Xác định và định vị được các khu vực trong nhà kho nơi lưu trữ hàng hóa được yêu cầu.
5. Chọn hàng theo đơn hàng và sắp xếp hàng hóa phù hợp để giảm thiểu hư hỏng và tăng độ vững chắc.
6. Gom, cố định, sắp xếp và đặt hàng hóa theo đơn hàng vào khu vực lưu trữ theo kế hoạch.
7. Kiểm tra khu vực lưu trữ và ghi chép hàng hóa nào cần bổ sung theo quy trình tại nơi làm việc.
8. Hoàn thành hồ sơ, chứng từ theo yêu cầu công việc.

**Học viên cần thực hiện các nhiệm vụ sau.**

**Giảng viên/đánh giá viên có thể quyết định sử dụng biểu mẫu đánh giá nào cho mỗi nhiệm vụ.**

## **Chủ đề 1: Xác định các quy trình, chính sách và thủ tục tại nơi làm việc liên quan đến chọn hàng theo đơn**

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về kỹ năng sau đây:

- Diễn giải các quy trình tại nơi làm việc liên quan đến việc chọn hàng cho đơn hàng và những tài liệu liên quan
- Xác định hệ thống phân bổ và định vị hàng hóa
- Lựa chọn thiết bị xử lý thủ công phù hợp theo các quy định về an toàn vệ sinh lao động (WSH/OSH) và các quy trình tại nơi làm việc

### **Nhiệm vụ 1**

Xác định các quy trình, chính sách và thủ tục chọn hàng theo đơn bằng cách:

- Diễn giải quy trình chọn hàng theo đơn
- Xác định và truy cập hệ thống phân bổ và định vị hàng hóa
- Lựa chọn thiết bị xử lý thủ công phù hợp với các yêu cầu về an toàn vệ sinh lao động và quy trình tại nơi làm việc.

## **Chủ đề 2: Chọn, xử lý đơn hàng và gửi hàng đi**

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về kỹ năng sau đây:

- Chuẩn bị trước yêu cầu của công việc, tập hợp dụng cụ và chứng từ phù hợp.
- Xác định và định vị được các khu vực trong nhà kho nơi lưu trữ hàng hóa được yêu cầu.
- Xác định đường lấy hàng.
- Chọn hàng theo đơn hàng và sắp xếp hàng hóa phù hợp để giảm thiểu hư hỏng và tăng độ vững chắc.
- Chọn và gom hàng.
- Hàng hoá/pallet ở khu vực làm hàng đi.
- Tập hợp hàng hóa để đáp ứng kế hoạch nơi làm việc.
- Gom ghép, cố định, sắp xếp và đặt hàng hóa theo đơn hàng vào khu vực lưu trữ theo kế hoạch.

### **Nhiệm vụ 2A**

**Lên kế hoạch gửi hàng cho đơn hàng, chứng minh rằng bạn có thể:**

- Chuẩn bị trước yêu cầu công việc
- Tập hợp các thiết bị và chứng từ phù hợp
- Xác định khu vực lưu trữ hàng hóa được yêu cầu
- Xác định đường lấy hàng
- Chọn các sản phẩm phù hợp cho đơn hàng.

## **Nhiệm vụ 2B**

Chọn và gửi hàng cho đơn hàng, chứng minh rằng bạn có thể:

- Lựa chọn và tập hợp hàng hóa
- Chuyển hàng hóa/pallet đến khu vực tập hợp hàng hóa
- Tập hợp hàng hóa để đáp ứng kế hoạch nơi làm việc
- Đặt các đơn hàng trong khu vực lưu trữ theo đúng kế hoạch.

## ***Chủ đề 3: Ghi chép mức tồn kho***

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về kỹ năng sau đây:

- Kiểm tra khu vực lưu trữ và ghi chép hàng hóa nào cần bổ sung theo quy trình tại nơi làm việc.
- Hoàn thành hồ sơ, chứng từ theo yêu cầu công việc.

## **Nhiệm vụ 3**

Theo dõi và ghi chép mức tồn kho, chứng minh rằng bạn có thể:

- Kiểm tra các khu vực lưu trữ hàng hóa và ghi lại các yêu cầu bổ sung hàng hóa.
- Hoàn thành hồ sơ chứng từ để chọn và xử lý đơn hàng.

## Bảng liên kết đánh giá với đơn vị năng lực

KQ – Câu hỏi kiến thức PT – Nhiệm vụ (kỹ năng) thực hiện ✓ - Đạt yêu cầu

| Yếu tố năng lực/kết quả học tập                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | KQ                                     | PT         | ✓ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------|---|
| <b>1. Đảm bảo an toàn hàng hóa và xác định các quy trình, chính sách và thủ tục tại nơi làm việc</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diễn giải các quy trình tại nơi làm việc liên quan đến việc chọn hàng cho đơn hàng và những tài liệu liên quan</li> <li>Xác định hệ thống phân bổ và định vị hàng hóa</li> <li>Lựa chọn thiết bị xử lý thủ công phù hợp theo các quy định về an toàn vệ sinh lao động (WSH/OSH) và các quy trình tại nơi làm việc</li> </ul>                                                                                                                                                                                         | Q1, Q2, Q3, Q4, Q5                     | T1         |   |
| <b>2. Chọn, xử lý đơn hàng và gửi hàng đi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chuẩn bị trước yêu cầu của công việc, tập hợp dụng cụ và chứng từ phù hợp.</li> <li>Xác định và định vị được các khu vực trong nhà kho nơi lưu trữ hàng hóa được yêu cầu.</li> <li>Xác định đường lấy hàng.</li> <li>Chọn hàng theo đơn hàng và sắp xếp hàng hóa phù hợp để giảm thiểu hư hỏng và tăng độ vững chắc.</li> <li>Chọn và gom hàng.</li> <li>Hàng hoá/pallet ở khu vực làm hàng đi.</li> <li>Tập hợp hàng hóa để đáp ứng kế hoạch nơi làm việc.</li> <li>Gom ghép, cố định, sắp xếp và đặt hàng hóa theo đơn hàng vào khu vực lưu trữ theo kế hoạch.</li> </ul> | Q6, Q7, Q8, Q9, Q10, Q11, Q12, và Q13, | T2A và T2B |   |
| <b>3. Ghi chép mức tồn kho</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kiểm tra khu vực lưu trữ và ghi chép hàng hóa nào cần bổ sung theo quy trình tại nơi làm việc.</li> <li>Hoàn thành hồ sơ, chứng từ theo yêu cầu công việc.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Q14, Q15, và Q16                       | T3         |   |
| <b>Các câu hỏi về kiến thức cụ thể (<i>Tùy chọn</i>)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Q17                                    |            |   |

# BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ

## Danh mục kiểm tra khi quan sát thực hành

Danh mục kiểm tra khi quan sát là công cụ quan trọng để ghi nhận kết quả thực hành kỹ năng của học viên. Không giống như bằng chứng kiến thức thường có thể được đánh giá bằng cách đưa ra tình huống và đặt câu hỏi & trả lời (thường là bài viết), các kỹ năng thường được đánh giá thông qua quan sát học viên khi đang thực hiện một nhiệm vụ cụ thể. Đánh giá viên sẽ quan sát việc thực hành và đối chiếu với những yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện được xây dựng từ trước cho các hợp phần nhiệm vụ để từ đó đưa ra quyết định cuối cùng.

Đánh giá viên cũng có thể sử dụng danh mục kiểm tra khi quan sát để ghi nhận đánh giá về các loại bằng chứng khác của học viên. Ví dụ như báo cáo công việc đã làm hay sản phẩm của học viên, hoặc bằng chứng của bên thứ ba được cung cấp bởi một người có trình độ phù hợp là người đã chứng kiến học viên thực hiện nhiệm vụ khi vắng mặt đánh giá viên.

Khi xây dựng danh mục kiểm tra quan sát, cần tránh sao chép các tiêu chí thực hiện từ đơn vị năng lực và đưa các tiêu chí đó vào danh sách như những công cụ đánh giá. Thay vào đó, hãy **hình dung về những hành vi mà ta muốn nhìn thấy** học viên thể hiện đối với từng hợp phần của nhiệm vụ tổng thể. Sau đó, cần đưa ra tiêu chí thực hiện rõ ràng để bất kỳ đánh giá viên nào sử dụng danh mục kiểm tra biết cần quan sát những gì để có thể đánh giá thực hành của học viên là đạt yêu cầu hay không.

Ta có thể hình dung học viên đang thực sự thực hiện từng bước trong số đó. Và đây gọi là hành vi có thể quan sát được.

Tất cả các công cụ đánh giá đều cần có tiêu chí thực hiện để đảm bảo độ tin cậy khi công cụ được sử dụng bởi các đánh giá viên khác nhau, và tương tự, khi một đánh giá viên sử dụng công cụ để đánh giá các học viên khác nhau.

Ví dụ về tiêu chí thực hiện cho các hợp phần nhiệm vụ:

### Học viên:

- **Lập danh sách các nhiệm vụ cần được hoàn thành**  
*Học viên đã lập một danh sách (trên giấy hoặc công cụ kỹ thuật số) các công việc được giao phải được hoàn thành vào ngày cụ thể*
- **Sắp xếp danh sách các nhiệm vụ theo trình tự dựa trên mức độ gấp và quan trọng của nhiệm vụ cần được hoàn thành.**  
*Học viên đã đánh giá từng nhiệm vụ và các yêu cầu của nhiệm vụ và lập danh sách theo trình tự công việc cần được thực hiện*  
*Học viên đã sắp xếp các nhiệm vụ theo trình tự ưu tiên một cách rõ ràng và có hệ thống*
- **Rà soát danh sách để xác định các nhiệm vụ có thể được hoàn thành trước thời hạn**  
*Học viên đã rà soát công việc để kiểm tra tính phù hợp của danh sách đã được lập, thực hiện các điều chỉnh cần thiết, đảm bảo trình tự của các nhiệm vụ để đáp ứng yêu cầu về thời gian*

Đảm bảo đánh số mỗi điểm quan sát trong danh mục kiểm tra cho tiện nối với các yêu cầu của đơn vị năng lực.

Các trang tiếp theo trình bày một số biểu mẫu danh mục kiểm tra có thể được sử dụng trong các tình huống khác nhau. Ở đầu mỗi danh sách kiểm tra đều có giải thích ngắn gọn về cách sử dụng phù hợp.

**Phù hợp để sử dụng cho đánh giá trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng**

Sử dụng mẫu danh sách kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện.

**Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                               |                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                                                         |  | Đánh giá                                                                                                                                                                                                                               |                          | Đánh giá lại             |
|                                                                                                                                           |                                                                         |  | Ngày:                                                                                                                                                                                                                                  |                          | Ngày:                    |
| Học viên có:                                                                                                                              |                                                                         |  | Đạt                                                                                                                                                                                                                                    | Không đạt                | Đạt                      |
|                                                                                                                                           |                                                                         |  | Đạt                                                                                                                                                                                                                                    | Không đạt                | Đạt                      |
| Đánh dấu                                                                                                                                  |                                                                         |  | Đạt                                                                                                                                                                                                                                    | Không đạt                | Đạt                      |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các hành vi cần được quan sát<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                         |                                                                         |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                                                         |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                                                         |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                         |                                                                         |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6                                                                                                                                         | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                              |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:                                                            |                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu                                                           |                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                               |                                                                         |  | Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <cơ sở đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |
| Tên đánh giá viên:                                                                                                                        |                                                                         |  | Ngày chấm điểm:                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |

|                           |  |  |
|---------------------------|--|--|
| Chữ ký của đánh giá viên: |  |  |
|---------------------------|--|--|

Đánh giá viên điền thông tin

**Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nhiều đợt đánh giá hoặc nhiều bằng chứng kết quả thực hiện**

Sử dụng mẫu danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện nhiều lần và/hoặc cung cấp nhiều bằng chứng. Cần có một bản sao danh mục kiểm tra cho mục đích đánh giá lại.

**Đánh giá viên hoàn thành danh mục kiểm tra:**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                               |                                                                         | Đánh giá                                                                                                                                                                                                                               |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (Sử dụng bảng riêng ở trang sau để ghi lại các lần đánh giá tiếp theo nếu cần thiết)                                                      |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                                                         | Lần đánh giá 1                                                                                                                                                                                                                         |                          | Lần đánh giá 2           |                          | Lần đánh giá 3           |                          |
|                                                                                                                                           |                                                                         | Ngày:                                                                                                                                                                                                                                  |                          | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| Học viên có:                                                                                                                              |                                                                         | Đạt                                                                                                                                                                                                                                    | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
|                                                                                                                                           |                                                                         | Đánh dấu                                                                                                                                                                                                                               |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các hành vi cần được quan sát<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                         |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                         | Thêm hoặc xoá hàng nếu cần                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:                                                            |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu                                                           |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                               |                                                                         | Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <cơ sở đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |                          |                          |                          |

|                           |  |                 |
|---------------------------|--|-----------------|
| Tên đánh giá viên:        |  | Ngày chấm điểm: |
| Chữ ký của đánh giá viên: |  |                 |

**Đánh giá viên điền thông tin**

**Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nộp báo cáo công việc**

Sử dụng danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên phải cung cấp mẫu tác phẩm và/hoặc báo cáo công việc để đáp ứng yêu cầu của một nhiệm vụ đánh giá cụ thể.

**Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                                                                                                 |                                                                                                  | Đánh giá                                                                                                                                                                                                                           |                          | Đánh giá lại             |                          |
|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  | Ngày:                                                                                                                                                                                                                              |                          | Ngày:                    |                          |
| Công việc đã được hoàn thành:<br><b>HOẶC</b><br>Sản phẩm đã được tạo ra:<br><div style="text-align: right;"><i>Đánh dấu</i></div>                                                                                       |                                                                                                  | Đạt                                                                                                                                                                                                                                | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
| 1                                                                                                                                                                                                                       | Liệt kê các thành phần/yếu tố/chất lượng phải được chứng minh:<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ...                                                                                                                                                                                                                     | Thêm hoặc xoá hàng nếu cần                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:<br><div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu      <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu         </div> |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí:<br><br>                                                                       |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                          |                          |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                                                                                                             |                                                                                                  | Tôi xác nhận nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <cơ sở đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã xem xét bằng chứng được cung cấp. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |                          |

|                           |  |                 |
|---------------------------|--|-----------------|
| Tên đánh giá viên:        |  | Ngày chấm điểm: |
| Chữ ký của đánh giá viên: |  |                 |

**Đánh giá viên điền thông tin**

## Danh mục kiểm tra của Bên thứ ba

**Cán bộ quản lý/Bên thứ ba cần hoàn thành danh mục kiểm tra.**

Sự tham gia của cán bộ quản lý hoặc người xác thực bên thứ ba là cần thiết để đảm bảo rằng học viên có khả năng thực hành, áp dụng các kỹ năng và kiến thức cần thiết trên cơ sở thường xuyên trong môi trường làm việc/theo các tiêu chuẩn nơi làm việc.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                    |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Nhiệm vụ – &lt;tên nhiệm vụ&gt;</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Tên đơn vị năng lực hoặc tên mô đun</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Tên học viên:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                            |                                                                                    |                          |
| Bằng chứng này dựa trên các quan sát tại nơi làm việc <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            | Bằng chứng này dựa trên đánh giá về khả năng của học viên <input type="checkbox"/> |                          |
| <p>Chọn các hướng dẫn phù hợp cho bên thứ ba và xóa các hướng dẫn không cần đến</p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = thể hiện năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>Không</b> = chưa thể hiện được năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>HOẶC</b></p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = học viên có khả năng thực hiện và tôi có thể xác nhận năng lực này</p> <p><b>Không</b> = tôi không thể xác nhận năng lực này</p> |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Tiêu chí</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            | <b>Có</b>                                                                          | <b>Không</b>             |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Liệt kê các hành vi cần được quan sát/các tiêu chí thực hiện được kỳ vọng: | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                                                                              |                                    |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4                                                                                                                                                                                                            |                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ...                                                                                                                                                                                                          | Thêm hoặc xoá hàng nếu cần         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Thông tin chi tiết về người xác thực (cán bộ quản lý/bên thứ ba)</b>                                                                                                                                      |                                    |                          |                          |
| <b>Họ tên</b>                                                                                                                                                                                                |                                    | <b>Số điện thoại</b>     |                          |
| <b>Chữ ký</b>                                                                                                                                                                                                |                                    | <b>Ngày</b>              |                          |
| <b>Chức danh</b>                                                                                                                                                                                             |                                    |                          |                          |
| <b>Nhận xét</b>                                                                                                                                                                                              | <i>Phần này do bên thứ ba điền</i> |                          |                          |
| <p><b>Đánh giá viên của &lt;Cơ sở đào tạo nghề&gt; điền phần này nếu báo cáo của bên thứ ba được xác thực bằng lời.</b></p> <p><b>Chi tiết xác thực bằng lời:</b></p> <p><i>Đánh giá viên hoàn thành</i></p> |                                    |                          |                          |

**Đánh giá viên hoàn thành:**

|                                          |                                            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Báo cáo xác thực được xác nhận là</b> |                                            |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu     | <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu |

Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí:

|                                  |  |                        |
|----------------------------------|--|------------------------|
| <b>Tên đánh giá viên:</b>        |  | <b>Ngày chấm điểm:</b> |
| <b>Chữ ký của đánh giá viên:</b> |  |                        |

*Phần này do đánh giá viên hoàn thành*

## Hồ sơ hoàn thành đánh giá

Hồ sơ hoàn thành đánh giá phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Nếu kết quả là không đạt đối với một nhiệm vụ đánh giá, giảng viên/đánh giá viên cần xác định liệu học viên đó có cần được đào tạo bổ sung hoặc đánh giá bổ sung hay không.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Cơ sở đào tạo (GDNN)</b>     |  |
| <b>Học viên</b>                 |  |
| <b>Giảng viên/Đánh giá viên</b> |  |

|                                                                    |                      |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                    | <b>Có hoặc không</b> |
| Các điều kiện đánh giá cho đơn vị năng lực này có được đáp ứng?    |                      |
| Học viên có trả lời được tất cả các câu hỏi kiến thức như yêu cầu? |                      |
| Học viên có thực hiện được tất cả các nhiệm vụ được yêu cầu?       |                      |

|                                                                                        |                    |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Học viên được đánh giá là:                                                             | <b>Đạt yêu cầu</b> | <b>Không đạt yêu cầu</b> |
| Giảng viên/đánh giá viên phản hồi và nhận xét<br>(ví dụ: các yêu cầu đánh giá bổ sung) |                    |                          |

|  |
|--|
|  |
|--|

**Chữ ký**

|          |                          |
|----------|--------------------------|
| Học viên | Giảng viên/Đánh giá viên |
| Ngày     | Ngày                     |

# TLA15008

## **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN** **GIẢNG VIÊN / ĐÁNH GIÁ VIÊN**

Tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa

---



**AUS4SKILLS**

**2022**

**TLA15008**

**Tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN/ĐÁNH  
GIÁ VIÊN**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             |                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Ngành                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             | Vận tải và Logistics          |
| Tiêu chuẩn nghề (TCN)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             | Nhân viên kho hàng            |
| Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN)<br>hoặc<br>Đơn vị năng lực                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mã                          | TLA15008                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiêu đề                     | Tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Phiên bản và ngày phát hành | Số 1, tháng 10 năm 2020       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Địa điểm phát hành          | Việt Nam                      |
| <b>Tổng quan</b><br><br><p>Tiêu chuẩn kỹ năng nghề/đơn vị năng lực này đưa ra những kiến thức và kỹ năng cần thiết để tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa trong kho hàng của một doanh nghiệp/tổ chức hoạt động trong ngành vận tải, logistics và các lĩnh vực và ngành liên quan khác, phù hợp với các quy tắc, quy định và yêu cầu tại nơi làm việc.</p> <p>Công việc liên quan đến tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa được tiến hành trong kho hàng, bao gồm nhận hàng, lưu kho, luân chuyển, bảo quản hàng đã nhận và hoàn thành hồ sơ, chứng từ liên quan.</p> <p>Công việc được thực hiện dưới sự giám sát chung, kèm theo một số trách nhiệm và giải trình để đạt được các kết quả mong muốn.</p> <p>Đơn vị năng lực này có thể được xem là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• một phần của trình độ quốc gia chính thức ở Việt Nam</li> <li>• một đơn vị năng lực độc lập</li> <li>• một phần của bộ kỹ năng chính thức.</li> </ul> |                             |                               |
| <p>©Bản quyền 2020 Aus4Skills</p> <p>Trưởng nhóm nghiên cứu và chủ biên: <i>Lou De Castro Myles</i><br/> Cán bộ điều phối hoạt động: <i>Đỗ Thị Kim Thanh</i><br/> Thành viên nhóm nghiên cứu:<br/> <i>Trịnh Ngọc Thu Hà, Nguyễn Kim Anh, Nguyễn Thị Học, Đông Phong Huyền, Nguyễn Vũ Quang và Bùi Thị Huyền Hạnh</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                             |                               |
| <p>Xin chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức sau:</p> <p><i>Trần Minh Đức - Công ty Cổ phần Golden Link (Việt Nam), Quách Minh Dũng - Công ty Cổ phần Hàng hải Macs (Chi nhánh Hải Phòng-Việt Nam), Tổ chức Tiêu chuẩn ngành Australia (Gói đào tạo ngành Vận tải và Logistics), Trường Strategix (Australia), VELG Training (Australia), và Đại học Công nghệ Queensland (QUT)</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |                               |
| <b>Miễn trừ trách nhiệm</b><br><br><p>Ấn bản này được xây dựng với thiện chí hỗ trợ tham khảo. Thông tin trình bày trong ấn phẩm này được lấy từ các nguồn đáng tin cậy.</p> <p>Aus4Skills, trưởng nhóm nghiên cứu và chủ biên, cán bộ điều phối hoạt động, các thành viên nhóm nghiên cứu và các bên tham gia khác không cam đoan tính chính xác của các nguồn thông tin được sử dụng cho ấn phẩm này và không nhận trách nhiệm trước bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào đối với bất kỳ sai sót hoặc bỏ sót nào hoặc đối với bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào xuất phát từ việc sử dụng ấn phẩm này hoặc bất kỳ phần nào của ấn phẩm này.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                             |                               |

# NỘI DUNG

**TLE15008 Tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa**

## **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN/ĐÁNH GIÁ VIÊN**

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY .....                           | 4  |
| Tài liệu đi kèm với Tài liệu học tập .....                | 4  |
| Đánh giá theo năng lực thực hiện .....                    | 4  |
| Vai trò của giảng viên/đánh giá viên.....                 | 6  |
| TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....                         | 7  |
| PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO .....                                 | 8  |
| Đào tạo theo Năng lực Thực hiện .....                     | 8  |
| Chiến lược Truyền đạt Bài giảng .....                     | 8  |
| HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ .....                  | 9  |
| Nhiệm vụ Đánh giá.....                                    | 9  |
| Nhiệm vụ Đánh giá.....                                    | 9  |
| Hồ sơ Đánh giá và Hoàn thành .....                        | 20 |
| Bảng Kiểm tra Liên kết Đánh giá với Đơn vị Năng lực ..... | 21 |
| BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ.....                                    | 22 |
| Thực hành: Danh mục Kiểm tra khi Quan sát.....            | 22 |
| Danh mục Kiểm tra của Bên thứ ba .....                    | 26 |
| Hồ sơ Hoàn thành Đánh giá .....                           | 28 |

# VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY

## Tài liệu đi kèm với Tài liệu học tập

Tài liệu hướng dẫn giảng viên/đánh giá viên này cần được sử dụng cùng với *Tài liệu Học tập: TLA15008 Tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa*

Giảng viên/đánh giá viên cần làm quen với Tài liệu học tập cũng như dành thời gian nghiên cứu của chính mình để xây dựng hiểu biết về đơn vị năng lực này.

**Kiến thức bổ sung và các mối liên kết ngành.** Giảng viên/đánh giá viên của chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện cần nghiên cứu và tìm hiểu thêm thông tin để củng cố nội dung của tài liệu này. Giảng viên/đánh giá viên cũng cần thiết lập và chính thức hóa mối liên kết với các doanh nghiệp có liên quan trong lĩnh vực của mình. Tích cực thu hút sự tham gia của doanh nghiệp trong hoạt động đào tạo và đánh giá học viên thông qua chương trình đào tạo đơn vị năng lực này. Việc học chủ động đòi hỏi các nguồn lực chủ động.

**Đào tạo và soạn giáo án.** Phát triển chương trình đào tạo và giáo trình linh hoạt dựa trên TCN/TCKNN và các kết quả học tập đã được xác định. Cung cấp hướng dẫn cho học viên dựa trên các nguyên tắc học tập của người lớn và kết hợp phong cách cũng như nhu cầu học tập của học viên.

**Tiến bộ của học viên.** Cuối mỗi chủ đề, giảng viên/đánh giá viên cần đưa ra các câu hỏi đánh giá nhanh người học. Giảng viên/đánh giá viên có thể sử dụng các câu hỏi này để tóm tắt, bắt đầu thảo luận, hoặc để đánh giá mức độ tiếp thu của học viên. Các câu hỏi này cũng sẽ giúp và tạo cơ hội cho học viên và người học kiểm tra hiểu biết và tiến bộ học tập của mình. Đây là các câu hỏi tự chấm điểm và không hình thành một phần nội dung đánh giá đối với đơn vị kỹ năng.

## Đánh giá theo năng lực thực hiện

Đánh giá theo năng lực thực hiện liên quan đến việc thu thập và đánh giá bằng chứng để quyết định liệu kết quả thực hiện của học viên có đáp ứng được các tiêu chuẩn đặt ra đối với đơn vị năng lực tương ứng hay không. Một đơn vị năng lực mô tả các kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả nơi làm việc, và cách áp dụng các kỹ năng và kiến thức này căn cứ theo các tiêu chuẩn cho kết quả thực hiện dự kiến.

**Yếu tố năng lực.** Là kết quả học tập về các chức năng và nhiệm vụ quan trọng tạo nên một năng lực. Kết quả học tập mô tả các hành động có thể chứng minh và đánh giá được.

**Tiêu chí thực hiện.** Mô tả yêu cầu về kết quả thực hiện và tiêu chuẩn đối với việc thực hiện các nhiệm vụ, vai trò, kỹ năng liên quan (bao gồm các kỹ năng nền tảng) và kiến thức áp dụng để giúp học viên thể hiện được năng lực.

**Bằng chứng kiến thức.** Nêu rõ những gì học viên cần biết để có thể thực hiện một cách an toàn và hiệu quả các nhiệm vụ công việc được mô tả trong đơn vị năng lực.

**Bằng chứng kết quả thực hiện.** Nêu rõ các kỹ năng cần được thể hiện khi tiếp cận sản phẩm hoặc quy trình và tần suất hoặc khối lượng của sản phẩm hoặc quy trình.

**Hướng dẫn chấm điểm trong đánh giá.** Nhằm xác định mức độ kiến thức và kỹ năng mà học viên đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện, hướng dẫn chấm điểm đưa ra điểm đánh giá và đáp án được đề xuất cho các nhiệm vụ đánh giá.

Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần thể hiện được các kiến thức và kỹ năng cần thiết trong đơn vị năng lực này, phù hợp với các tiêu chuẩn nghề (TCN) và tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN).

Đảm bảo học viên thực hiện tất cả các nhiệm vụ đánh giá phù hợp với các tiêu chuẩn.

**Công cụ đánh giá.** Tối thiểu, đánh giá viên phải đáp ứng các yêu cầu liên quan để có thể thực hiện đánh giá theo năng lực thực hiện.

Nếu có thể, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc thực tế. Nếu không, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc mô phỏng.

Quy trình và kỹ thuật đánh giá phải phù hợp với các yêu cầu về ngôn ngữ, đọc viết và tính toán của công việc được thực hiện và nhu cầu của học viên.

**Điều kiện đánh giá.** Mô tả các điều kiện bắt buộc để đánh giá, ví dụ chi tiết về thiết bị và vật liệu, xử lý khi có tình huống bất ngờ, điều kiện vật chất, mối quan hệ với những người khác/vai trò công việc và khung thời gian.

**Quy tắc bằng chứng.** Bằng chứng do học viên nộp phải đáp ứng các yêu cầu sau:

Hợp lệ: đánh giá phải liên hệ trực tiếp đến năng lực được đánh giá

Đầy đủ: phải có đầy đủ bằng chứng để cho phép đánh giá viên đưa ra phán quyết hợp lệ

Xác thực: bằng chứng đánh giá là sản phẩm của chính học viên và có thể được xác thực

Cập nhật: bằng chứng đánh giá phải thể hiện được các kỹ năng và kiến thức yêu cầu hiện nay. Đó phải là các kỹ năng và kiến thức hiện tại hoặc rất gần đây.

**Tài liệu đánh giá.** Tài liệu đánh giá có thể bao gồm:

- các dạng bài tập có liên quan, nghiên cứu điển hình và/hoặc mô phỏng khác
- các tài liệu có liên quan và phù hợp, các công cụ, thiết bị và thiết bị bảo hộ lao động cá nhân đang được sử dụng trong ngành
- tài liệu áp dụng, bao gồm quy trình tại nơi làm việc, quy định, quy tắc thực hành và sổ tay hướng dẫn vận hành.

**Năng lực.** Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần chứng minh mình có đủ kỹ năng và kiến thức để hoàn thành tốt các yêu cầu của đơn vị năng lực này. Đánh giá năng lực sẽ do giảng viên/đánh giá viên đủ trình độ từ một trường giáo dục đào tạo nghề và/hoặc doanh nghiệp có liên quan thực hiện. Đánh giá viên phải đảm bảo tất cả các nhiệm vụ đánh giá được thực hiện theo tiêu chuẩn.

**Điều chỉnh hợp lý.** Có thể thực hiện các điều chỉnh hợp lý để đảm bảo tính công bằng trong đánh giá đối với những người khuyết tật hoặc có nhu cầu đặc biệt.

**Hồ sơ đánh giá và hoàn thành.** Hồ sơ đánh giá và hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Mọi yêu cầu đánh giá bổ sung phải được ghi nhận lưu trữ.

## Vai trò của giảng viên/đánh giá viên

Giảng viên/đánh giá viên cần:

- cung cấp đào tạo/hướng dẫn cho học viên và cho biết họ được kỳ vọng đạt được những gì dựa trên kết quả học tập
- Sắp xếp bố trí thời gian và địa điểm phù hợp cho việc đánh giá
- ngữ cảnh hóa các nhiệm vụ và câu hỏi
  - đảm bảo đánh giá phù hợp với ngành/doanh nghiệp/môi trường qua đó đánh giá sẽ được thực hiện
  - nếu cần thiết, thực hiện các điều chỉnh hợp lý
  - đảm bảo các chuẩn đối sánh phù hợp được áp dụng và được giải thích
  - xây dựng các nhiệm vụ đánh giá hoặc câu hỏi bổ sung nếu cần thiết.

# TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

## Tiêu chuẩn nghề (TCN)

Nhân viên kho hàng

## Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN)

Đơn vị năng lực

|          |                               |
|----------|-------------------------------|
| TLA15008 | Tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa |
|----------|-------------------------------|

## Kết quả Học tập

Kết quả học tập xác định những gì được kỳ vọng từ chương trình đào tạo dựa trên các tiêu chuẩn và được sử dụng làm chuẩn đối sánh để xác định liệu hoạt động đào tạo có thành công hay không.

Kết quả học tập là các mục tiêu học tập của học viên mà bạn, trong vai trò là giảng viên, đặt ra cho chương trình đào tạo của mình. Kết quả học tập trả lời cho câu hỏi "*Học viên sẽ học được những gì?*"

Kết quả học tập thể hiện những gì bạn mong muốn học viên biết, làm hoặc đánh giá sau khi hoàn chương trình đào tạo.

Đối với TCKNN/đơn vị năng lực này, mỗi học viên cần đạt được các kết quả học tập sau đây để được đánh giá là đủ năng lực:

1. Tiếp nhận hàng hoá được giao
2. Lưu trữ hàng hoá
3. Luân chuyển và bảo quản hàng hoá
4. Hoàn tất chứng từ sổ sách.

**Tổng thời gian đào tạo đề xuất cho một đơn vị năng lực:** Sáu mươi (60) giờ

# PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO

## Đào tạo theo Năng lực Thực hiện

Bất kể các kỳ vọng và môi trường giảng dạy/học tập như thế nào, tất cả các giảng viên giỏi theo đuổi phương pháp đào tạo theo năng lực thực hiện đều sử dụng một loạt các kỹ năng trình bày và truyền đạt bài giảng.

Kỹ thuật đào tạo (phương pháp truyền đạt) có thể bao gồm:

- chứng minh, huấn luyện, giải thích và hướng dẫn
- đóng vai
- trò chơi và hoạt động
- nghiên cứu
- các bài thuyết trình và sử dụng diễn giả khách mời từ các doanh nghiệp
- tham quan thực tế
- các hoạt động giải quyết vấn đề
- thảo luận, làm việc theo nhóm và theo cặp, hoạt động nhóm
- các hoạt động cá nhân (bao gồm các dự án, bài tập và nhiệm vụ nghiên cứu)
- bài tập thực hành
- các phiên hỏi đáp.

## Chiến lược Truyền đạt Bài giảng

Các bài học trong đơn vị năng lực này có thể được truyền đạt theo các hình thức sau:

- trực tiếp tại lớp học
- đào tạo trong công việc hoặc trong mô phỏng bối cảnh công việc
- học tập từ xa và/hoặc đào tạo trực tuyến
- kết hợp vài hoặc tất cả các hình thức kể trên.

# HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ

## Nhiệm vụ Đánh giá

### Hướng dẫn Trả lời các Câu hỏi Kiến thức

## Nhiệm vụ Đánh giá

### Câu hỏi Kiến thức

Học viên cần trả lời các câu hỏi về từng chủ đề để kiểm tra kiến thức được yêu cầu cho TCKNN/đơn vị năng lực này. Giảng viên/đánh giá viên có thể đặt thêm câu hỏi để làm rõ hoặc để mở rộng hiểu biết của học viên và sẽ giải thích cấu trúc để học viên nộp câu trả lời.

### *Bảng chứng kiến thức*

Học viên cần cung cấp được bằng chứng về:

- kiến thức cần thiết để hoàn thành một cách hiệu quả các nhiệm vụ trong các yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện
- các yêu cầu cụ thể được đề cập trong bằng chứng kiến thức
- kiến thức cần thiết để quản lý các nhiệm vụ và tình huống bất ngờ trong bối cảnh công việc.

### *Các yêu cầu kiến thức cụ thể*

1. Các chính sách, tiêu chuẩn và quy trình tại nơi làm việc liên quan đến tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa
2. Các nguồn thông tin và tài liệu, chứng từ cần thiết khi tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa
3. Những vấn đề có thể xảy ra khi tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa và biện pháp phù hợp thực hiện để giải quyết vấn đề
4. Mục đích và quy trình sử dụng các thiết bị bảo hộ lao động cá nhân phù hợp
5. Các quy tắc thực hành, luật và quy định có liên quan (ví dụ quy định về hàng nguy hiểm, y tế, quy định về vệ sinh, v.v.)
6. Quy trình và hướng dẫn an toàn vệ sinh lao động liên quan đến tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa.

### Trả lời các câu hỏi sau

### Chủ đề 1: Tiếp nhận hàng hóa được giao

**Mục tiêu Đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Đối chiếu hàng chuẩn bị nhập kho với đơn hàng và chứng từ giao hàng theo quy trình tại nơi làm việc.
- Nhận biết, ghi chú lại chính xác lượng hàng hóa chênh lệch và trao đổi thông tin cho đúng người
- Kiểm tra tình trạng hư hao, chất lượng, hạn sử dụng, tình trạng bể vỡ hoặc chênh lệch số lượng sản phẩm và ghi chú lại theo chính sách tại nơi làm việc.

**Câu hỏi 1: Hãy liệt kê bốn (4) loại hàng hóa chính được lưu trữ trong kho hàng hoặc trung tâm phân phối?**

**Có 4 loại hàng hoá chính:**

- nguyên liệu thô
- sản phẩm dở dang
- thành phẩm
- hàng tiêu dùng

**Câu hỏi 2. Hãy nêu năm (5) bước cơ bản trong tiếp nhận hàng hóa?**

*Quá trình nhận hàng gồm năm (5) bước cơ bản:*

*Bước 1. Hàng đến và kiểm tra chứng từ*

*Bước 2. Bốc dỡ hàng*

*Bước 3. Tháo gói buộc (kiểm tra chất lượng và số lượng)*

*Bước 4. Nhập vào hệ thống*

*Bước 5. Lưu trữ hàng hóa.*

**Câu hỏi 3: Hãy đưa ra năm (5) ví dụ về các yếu tố cần được kiểm tra khi tiếp nhận hàng hóa?**

**Khi tiếp nhận hàng hoá, các nội dung sau nên được kiểm tra cẩn thận:**

- số lượng hàng hóa được giao so với số lượng đặt hàng
- chất lượng hàng hóa được giao
- hàng hóa được giao có bị hư hỏng
- số lô so với đơn đặt hàng
- hạn sử dụng để lưu hành
- giá được tính và tổng số tiền trên hóa đơn có chính xác
- hàng hóa yêu cầu kiểm soát nhiệt độ có được chở đến bằng xe tải có thùng lạnh hay container lạnh, nhiệt độ có được giám sát và kiểm soát trong quá trình vận chuyển.

## Chủ đề 2: Lưu trữ hàng hóa

**Mục tiêu Đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Nhận biết mối nguy hại, đánh giá rủi ro và thực hiện các biện pháp kiểm soát
- Vận chuyển tất cả hàng hóa ngay liền và an toàn đến nơi lưu trữ thích hợp mà không gây thiệt hại
- Sử dụng đúng cách và đúng loại thiết bị bảo hộ lao động cá nhân trong quá trình tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa
- Ghi nhận chính xác mức tồn kho theo quy trình tại nơi làm việc.
- Dán nhãn hàng hóa phù hợp với quy trình tại nơi làm việc.

### Câu hỏi 4: Hãy nêu ba (3) khía cạnh công việc trong đó có thể phát sinh các mối nguy hại?

**Mối nguy hại thường phát sinh từ các khía cạnh sau trong môi trường làm việc và khi con người tương tác với chúng:**

- môi trường làm việc vật lý
- thiết bị, nguyên vật liệu và các chất được sử dụng
- nhiệm vụ công việc và cách thức thực hiện
- thiết kế và quản lý công việc.

### Câu hỏi 5: Hãy liệt kê ba (3) lý do cho thấy tầm quan trọng của việc di chuyển hàng hóa ngay liền và hiệu quả từ khu vực giao hàng?

**Ba (3) lý do cho thấy tầm quan trọng của việc di chuyển hàng hóa ngay liền và hiệu quả từ khu vực giao hàng:**

- Trả lại không gian cho việc bốc dỡ/tiếp nhận hàng hóa chuẩn bị nhập kho khác. Điều này giúp tránh xảy ra tình trạng tắc nghẽn và hỗn loạn.
- Loại bỏ các mối nguy hại do bởi hàng hóa để dưới đất sẽ tạo ra rủi ro vấp ngã
- Tối thiểu hóa cơ hội trộm cắp. Bảo vệ hàng hóa trong khu vực lưu trữ thích hợp giúp giảm đáng kể khả năng bị mất cắp
- Giảm khả năng hàng hóa bị hư hại. Thùng và các mặt hàng có thể bị hư hại nhiều hơn khi bị để lâu hơn trong khu vực nhận hàng chật chội và lộn xộn
- Tránh xảy ra nhầm lẫn khi kiểm đếm hàng hóa. Nhân viên có thể khó phân biệt các đơn hàng khác nhau khi khu vực nhận hàng đã đầy hoặc lộn xộn.

**Câu hỏi 6. Hãy đưa ra bốn (4) ví dụ về trang phục và thiết bị bảo hộ lao động cá nhân (PPE) được sử dụng trong kho hàng/trung tâm phân phối?**

*Một số ví dụ về trang phục và thiết bị bảo hộ lao động cá nhân:*

- **Bảo vệ mắt** - Để tránh nguy cơ tổn thương mắt. Nhân viên cần mang thiết bị bảo vệ mắt phù hợp với công việc hoặc nhiệm vụ đang thực hiện.
- **Bảo vệ thính giác** - Để tránh nguy cơ tổn thương thính giác. Nhân viên phải đeo thiết bị bảo vệ thính giác phù hợp, chẳng hạn như nút bịt tai hoặc mũ che tai.
- **Ủng/giày an toàn** - Đầu mũi giày phải cứng và chắc chắn để bảo vệ bàn chân khỏi chấn thương do vật rơi trúng.
- **Áo bảo hộ phản quang hoặc quần áo phản quang** - Mặc ở nơi có rủi ro va chạm do thiết bị, máy móc hoặc giao thông.
- **Bảo vệ đầu** - Đội mũ bảo hộ lao động ở những nơi có rủi ro đồ vật rơi từ trên cao xuống hoặc đập vào đầu. Ngoài ra, cần đội mũ bảo hộ lao động phù hợp và xoa kem chống nắng.
- **Khẩu trang, kính bảo hộ, găng tay và tạp dề cao su** - Mang khi xử lý hóa chất và sản phẩm chứa hóa chất độc hại.

**Câu hỏi 7. Mức tồn kho nghĩa là gì?**

*Mức tồn kho là lượng hàng hóa hoặc nguyên vật liệu mà doanh nghiệp cần dự trữ để đáp ứng nhu cầu trong tương lai.*

***Mức tồn kho tối đa** là lượng hàng hóa tối đa có thể được duy trì mà vẫn đảm bảo hiệu quả chi phí. Mức tồn kho tối thiểu là ngưỡng thấp nhất mà mức tồn kho hàng hóa không thể thấp hơn.*

**Câu hỏi 8. Vì sao cần dán nhãn sản phẩm và đóng gói sản phẩm?**

***Nhãn** được dán lên hàng hóa để đảm bảo an toàn cho người vận chuyển và tiếp nhận bất kỳ mặt hàng nào mà ta gửi đi. Nhãn cũng giúp phân biệt giữa các loại hàng hóa khác nhau.*

**Câu hỏi 9. Hãy nêu cách xác định vị trí lưu trữ hàng hóa đã nhận?**

*Mỗi kho hàng/trung tâm phân phối có thiết kế mặt bằng riêng và quy trình tại nơi làm việc cụ thể trong lưu trữ hàng hóa. Sau khi nhập kho, hàng hóa được lưu trữ cho đến khi có khách hàng đặt mua. Việc lưu trữ hàng hóa nên được tổ chức sao cho có thể dễ dàng xác định được vị trí và đáp ứng các yêu cầu xử lý phù hợp với đặc điểm của sản phẩm.*

### Chủ đề 3: Luân chuyển và bảo quản hàng lưu kho

**Mục tiêu Đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Luân chuyển hàng hóa khi cần thiết theo chính sách tại nơi làm việc
- Sử dụng các thiết bị xử lý phù hợp để di chuyển hàng, tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động (WHS) hoặc an toàn và sức khỏe nghề nghiệp (OHS), các quy định có liên quan và quy trình tại nơi làm việc
- Kiểm tra và báo cáo chất lượng hàng hóa
- Thực hiện biện pháp xử lý phù hợp nếu phát hiện chất lượng hàng hóa không đáp ứng các tiêu chuẩn đề ra
- Cất hàng vào kho hoặc loại bỏ hàng theo chính sách tại nơi làm việc.

#### Câu hỏi 10. Hãy giải thích lý do cần luân chuyển hàng lưu kho?

Việc đảo hàng cần được thực hiện với **một số mặt hàng nhất định** trong khu vực lưu trữ. Thông thường, hàng hóa cũ hơn trong kho sẽ được chuyển đến khu vực dễ lấy hơn. Điều này có nghĩa là món hàng đó sẽ được chọn để gửi đi cho khách hàng ngay khi có đơn đặt hàng. Ví dụ, kho hàng có thể muốn phân phối hàng hóa trước khi bao bì trông cũ và tạo ấn tượng không tốt về món hàng đó.

**Việc luân chuyển hàng lưu kho** thì quan trọng, đặc biệt đối với hàng hóa có số lượng lớn hoặc các mặt hàng dễ hỏng.

Có thể tránh trường hợp bao bì bên ngoài bị phai màu, bám bụi, bẩn hoặc hư hỏng bằng cách gửi các món hàng cũ đi trước các món hàng mới nhập kho gần đây. Ý tưởng của việc “đảo” hàng thì hữu ích để hàng hóa được phân phối trước khi hết hạn, đặc biệt đối với thực phẩm đóng hộp có hạn sử dụng.

#### Câu hỏi 11. Hãy đưa ra bốn (4) ví dụ về thiết bị được sử dụng để di chuyển hàng hóa?

**Ví dụ về các loại thiết bị thường được sử dụng** trong kho hàng giúp tối thiểu hóa các chấn thương cho lưng và tai nạn bao gồm:

- xe đẩy tay
- bàn nâng
- xe nâng tay
- xe nâng thủ công
- xe đẩy hàng
- xe nâng thùng thủ công
- con rùa nâng
- băng tải con lăn, v.v.

### Câu hỏi 12. Hãy nêu cách kiểm tra chất lượng hàng hóa?

**Thực hiện kiểm tra bằng mắt** ngay khi bắt đầu quy trình tiếp nhận hàng. Kiểm tra hàng hóa so với hóa đơn và đơn đặt hàng gốc để tránh nhận sai số lượng hàng hay hàng thay thế. Các biện pháp kiểm tra chất lượng khác bao gồm:

- Tránh để nhân viên bị thúc giục khi đang tiến hành công việc.
- Nếu có nhiều hơn hai nhà cung ứng/người giao hàng đang chờ giao hàng, yêu cầu họ đợi đến lượt.
- Đảm bảo các chứng từ được trình đầy đủ để kiểm tra đối chiếu.
- Đối chiếu giá cả với chứng từ nội bộ.
- Đếm số lượng nhà cung ứng/người giao hàng vào và ra; không làm việc với nhiều nhà cung ứng/người giao hàng cùng lúc
- Không cho phép nhà cung ứng/người giao hàng vào kho hoặc khu vực dành riêng.
- Luôn kiểm tra hàng bên trong của các thùng có vẻ như đã được niêm phong lại
- Kiểm tra xem hàng có bị hư hỏng, trộm hoặc ăn cắp vật
- Kiểm tra xem hàng là chất lỏng hoặc hóa chất có bị rò rỉ
- Kiểm tra xem hàng được đánh dấu là dễ vỡ có bị bể vỡ.

### Câu hỏi 13. Hàng bị hư hỏng sẽ được xử lý như thế nào?

Tuân thủ quy trình tại nơi làm việc khi kiểm tra chất lượng hàng hóa hoặc khi tiến hành **thay thế, loại bỏ hàng bị hư hỏng**. Cần chú ý đến cách xử lý hàng bị hư hỏng, hoàn chỉnh các chứng từ/biểu mẫu theo yêu cầu và cung cấp cho nhân viên quản lý hành chính của kho hàng.

#### Chủ đề 4: Hoàn thiện chứng từ.

**Mục tiêu Đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Xác nhận thủ tục và quy trình lập chứng từ cần thiết.
- Chứng từ được lập phải dễ đọc và dễ kiểm tra.
- Xử lý chứng từ cần thiết theo quy trình tại nơi làm việc.

#### Câu hỏi 14: Việc tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa sẽ được ghi nhận như thế nào?

Mỗi kho hàng/trung tâm phân phối sẽ có các **quy trình khác nhau để ghi chép việc tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa**. Chứng từ có thể dưới dạng bản cứng hoặc định dạng điện tử và có sẵn cho nhân viên.

**Các loại chứng từ** có thể được sử dụng liên quan đến việc tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa bao gồm phiếu giao hàng, hóa đơn, phiếu gửi hàng, phiếu đóng gói nội bộ và bản lược khai hàng hóa

#### Câu hỏi 15: Vì sao tính chính xác của thông tin lại quan trọng đối với kho hàng?

Điều quan trọng là cần đảm bảo **hồ sơ chứng từ liên quan đến việc tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa phải được lập một cách chính xác**. Hồ sơ, chứng từ không chính xác hoặc không đầy đủ thông tin có thể ảnh hưởng đến doanh nghiệp hoặc khách hàng của doanh nghiệp. Hệ quả là doanh nghiệp sẽ không có được thông tin rõ ràng và chính xác về chủng loại và số lượng hàng hóa đã nhận và đang được lưu kho, cũng như các cam kết tài chính của doanh nghiệp. Đơn hàng của khách hàng có thể bị chậm giao nếu có sự sai lệch giữa hàng tồn kho trên thực tế và hàng tồn kho trên sổ sách.

Mọi trao đổi thông tin bằng văn bản sẽ có giá trị pháp lý và nhân viên cần nhận thức về bất kỳ quy định pháp luật, quy tắc hoặc thực hành và tiêu chuẩn có liên quan áp dụng cho văn bản đó, bao gồm luật và quy định về quyền riêng tư.

Nhân viên phải đảm bảo hoàn tất mọi chứng từ cần thiết, điền và cung cấp thông tin đúng và chính xác.

Nhân viên phải dành thời gian để kiểm tra lại tất cả các dữ liệu đã nhập. Nếu cần thiết, nhân viên có thể nhờ ai đó kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của thông tin.

**Câu hỏi 16: Bước cuối cùng để hoàn thiện hồ sơ lưu trữ và chứng từ là gì?**

*Bước cuối cùng để hoàn thiện chứng từ là **rà soát và điều chỉnh** các sai sót. Đây là bước cuối cùng để đảm bảo không có các lỗi về ngữ pháp, chính tả hoặc sai sót nhập dữ liệu.*

**Bảng chứng cụ thể về kiến thức**

**Mục tiêu Đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cần thiết về:

- Đầu mối liên hệ và các nguồn thông tin và tài liệu, chứng từ cần thiết khi tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa.
- Sơ đồ bố trí kho hàng.

**Câu hỏi 17: Mục đích của hệ thống kiểm soát hàng tồn kho và các loại thông tin cần nhập vào hoặc dữ liệu cần trích xuất từ hệ thống?**

***Hệ thống điện tử***

*Hệ thống lưu trữ điện tử là cơ sở dữ liệu có thể truy cập và sử dụng trên máy tính. Đôi lúc máy tính lưu trữ có thể là các máy riêng, không kết nối với các máy tính khác. Tuy nhiên thông thường các máy thường kết nối với nhau để chia sẻ dữ liệu và hệ thống lưu trữ hồ sơ với các máy tính khác.*

***Hoạt động lưu trữ hồ sơ bao gồm việc nhập và trích xuất dữ liệu. Ví dụ, ta cần:***

- *nhập số liệu hàng nhập kho vào máy tính*
- *nhập số liệu điều chỉnh sau khi lấy hàng*
- *nhập số liệu điều chỉnh đối với hàng bị hư hại*
- *nhập số liệu điều chỉnh đối với hàng bị thiếu sót*
- *chuẩn bị phiếu lấy hàng.*

**Câu hỏi 18: Trong sơ đồ bố trí kho hàng, những yếu tố nào cần được cân nhắc khi thiết kế các khu vực lưu trữ?**

***Khu vực lưu trữ*** có thể được phân chia theo các tiêu chí khác nhau, như là:

- *loại hàng hóa*
- *tên công ty vận chuyển (giao hàng)*
- *đích đến của hàng hóa và/hoặc ngày giao hàng*
- *thời hạn lưu trữ ngắn hạn hay dài hạn*
- *mức độ an ninh cần được đảm bảo*

## **Nhiệm vụ Thực hiện (Kỹ năng)**

Học viên được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ có thể quan sát được để cung cấp bằng chứng kỹ năng. Giảng viên/đánh giá viên có thể yêu cầu học viên thực hiện một số nhiệm vụ khác. Việc quan sát sẽ kéo dài một khoảng thời gian hoặc tại một thời điểm cụ thể tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên. Nhiệm vụ có thể được thực hiện và quan sát trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên.

### ***Bằng chứng kết quả thực hiện***

Học viên phải đưa ra bằng chứng về khả năng:

- Thực hiện các nhiệm vụ được đề cập trong yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện.
- Thực hiện các yêu cầu cụ thể được đề cập trong **phát biểu kỹ năng**.
- Quản lý các nhiệm vụ và tình huống bất ngờ trong bối cảnh công việc.

### ***Các yêu cầu kỹ năng cụ thể***

1. Đối chiếu hàng chuẩn bị nhập kho với đơn hàng và chứng từ giao hàng theo quy trình tại nơi làm việc.
2. Nhận biết, ghi chú lại chính xác lượng hàng hóa chênh lệch và trao đổi thông tin cho đúng người
3. Kiểm tra tình trạng hư hao, chất lượng, hạn sử dụng, tình trạng bể vỡ hoặc chênh lệch số lượng các mặt hàng và ghi chú lại theo chính sách tại nơi làm việc
4. Vận chuyển tất cả hàng hóa ngay liền và an toàn đến nơi lưu trữ thích hợp mà không gây thiệt hại
5. Sử dụng đúng cách và đúng loại thiết bị bảo hộ lao động cá nhân trong quá trình tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa
6. Dán nhãn hàng hóa phù hợp với quy trình tại nơi làm việc
7. Luân chuyển hàng hóa ở những nơi cần thiết theo chính sách tại nơi làm việc
8. Thực hiện biện pháp xử lý phù hợp nếu phát hiện chất lượng hàng hóa không đáp ứng các tiêu chuẩn đề ra
9. Hoàn thiện tất cả các hồ sơ và chứng từ cần thiết phù hợp với quy trình tại nơi làm việc.

**Học viên cần thực hiện các nhiệm vụ sau.**

**Giảng viên/đánh giá viên có thể quyết định sử dụng biểu mẫu đánh giá nào cho mỗi nhiệm vụ.**

## Chủ đề 1: Tiếp nhận hàng hóa được giao

**Mục tiêu Đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về kỹ năng sau đây:

1. Đối chiếu hàng chuẩn bị nhập kho với đơn hàng và chứng từ giao hàng theo quy trình tại nơi làm việc.
2. Nhận biết, ghi chú lại chính xác lượng hàng hóa chênh lệch và trao đổi thông tin cho đúng người
3. Kiểm tra tình trạng hư hao, chất lượng, hạn sử dụng, tình trạng bể vỡ hoặc chênh lệch số lượng các mặt hàng và ghi chú lại theo chính sách tại nơi làm việc

### Nhiệm vụ 1

Thực hiện các công việc sau để tiếp nhận hàng:

- Kiểm tra đối chiếu hàng nhập kho với đơn hàng và chứng từ giao hàng
- Xác định các sai biệt giữa hàng đã đặt và hàng nhận được
- Kiểm tra bằng mắt để phát hiện: các hư hại, vấn đề về chất lượng, hạn sử dụng, tình trạng bể vỡ hoặc chênh lệch số lượng sản phẩm.
- Báo cáo các sai biệt cho người có liên quan, bằng miệng hoặc bằng văn bản
- Hoàn tất biểu mẫu báo cáo hàng bị hư hại/hàng bị trả lại phát hiện được trong quá trình đánh giá
- Trao đổi thông tin, bằng miệng và bằng văn bản, với tài xế, nhà cung ứng, khách hàng, giám sát viên và các thành viên trong nhóm.

## Chủ đề 2: Lưu trữ hàng hóa

**Mục tiêu Đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về kỹ năng liên quan sau đây:

- Nhận biết mối nguy hại, đánh giá rủi ro và thực hiện các biện pháp kiểm soát
- Vận chuyển tất cả hàng hóa ngay liền và an toàn đến nơi lưu trữ thích hợp mà không gây thiệt hại
- Sử dụng đúng cách và đúng loại thiết bị bảo hộ lao động cá nhân trong quá trình tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa
- Ghi nhận chính xác mức tồn kho theo quy trình tại nơi làm việc.
- Dán nhãn hàng hóa phù hợp với quy trình tại nơi làm việc.

### Nhiệm vụ 2

Lưu trữ hàng hóa theo quy trình của doanh nghiệp và thực hành công việc:

- xử lý hàng nguy hiểm một cách an toàn
- áp dụng quy trình xử lý thủ công một cách an toàn
- sử dụng xe đẩy hoặc xe nâng để vận chuyển hàng hóa đến khu vực lưu trữ phù hợp
- lưu trữ hàng hóa an toàn tại vị trí phù hợp
- ghi nhận mức tồn kho trong hệ thống kiểm soát hàng tồn kho trên hệ thống giấy tờ hoặc điện tử
- dán nhãn hàng hóa.

### Chủ đề 3: Luân chuyển và bảo quản hàng lưu kho

**Mục tiêu Đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về kỹ năng sau đây:

- Luân chuyển hàng hóa khi được yêu cầu theo chính sách tại nơi làm việc
- Sử dụng các thiết bị xử lý thích hợp để di chuyển hàng, tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động (WHS) hoặc an toàn và sức khỏe nghề nghiệp (OHS), các quy định có liên quan và quy trình tại nơi làm việc
- Kiểm tra và báo cáo chất lượng hàng hóa
- Thực hiện biện pháp xử lý phù hợp nếu phát hiện chất lượng hàng hóa không đáp ứng các tiêu chuẩn đề ra
- Cất hàng vào kho hoặc loại bỏ hàng theo chính sách tại nơi làm việc.

#### Nhiệm vụ 3

Luân chuyển và bảo quản hàng lưu kho trong môi trường vận chuyển và logistics bằng cách:

- sử dụng phương thức tại nơi làm việc được chấp nhận
- kiểm tra vào báo cáo chất lượng hàng lưu kho
- gửi trả hoặc loại bỏ hàng hóa không đạt tiêu chuẩn quy định
- sử dụng các biện pháp đảm bảo an toàn khi di chuyển hàng hóa, bao gồm các kỹ thuật xử lý thủ công an toàn và thiết bị cơ khí hỗ trợ việc nâng hàng
- sử dụng các thiết bị liên lạc sẵn có (ví dụ điện thoại di động, bộ đàm, hệ thống liên lạc nội bộ và email)
- điều chỉnh thiết bị cho phù hợp với yêu cầu cá nhân
- theo dõi các hoạt động công việc dựa trên lịch trình dự kiến.

### Chủ đề 4: Hoàn thiện chứng từ.

**Mục tiêu Đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về kỹ năng sau đây:

- Xác nhận thủ tục và quy trình lập chứng từ cần thiết.
- Chứng từ được lập phải dễ đọc và dễ kiểm tra.
- Xử lý chứng từ cần thiết theo quy trình tại nơi làm việc

#### Nhiệm vụ 4

Hoàn tất các chứng từ cần thiết cho việc tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa, bao gồm:

- cập nhật hệ thống kiểm soát hàng tồn kho
- hoàn thành chứng từ và sổ sách
- rà soát và điều chỉnh chứng từ và sổ sách đã lập xong
- xử lý chứng từ lưu trữ và sổ sách

## Hồ sơ Đánh giá và Hoàn thành

Hồ sơ hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Nếu kết quả là không đạt đối với một nhiệm vụ đánh giá, giảng viên/đánh giá viên cần xác định liệu học viên đó có cần được đào tạo bổ sung hoặc đánh giá bổ sung hay không.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Cơ sở đào tạo (GDNN)</b>     |  |
| <b>Học viên</b>                 |  |
| <b>Giảng viên/Đánh giá viên</b> |  |

|                                                                    | Có hoặc không |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|
| Các điều kiện đánh giá cho đơn vị năng lực này có được đáp ứng?    |               |
| Học viên có trả lời được tất cả các câu hỏi kiến thức như yêu cầu? |               |
| Học viên có thực hiện được tất cả các nhiệm vụ được yêu cầu?       |               |

|                                                                                       |             |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|
| Học viên được đánh giá là:                                                            | Đạt yêu cầu | Không đạt yêu cầu |
| Giảng viên/đánh giá viên phản hồi và nhận xét<br>(ví dụ các yêu cầu đánh giá bổ sung) |             |                   |

### Chữ ký

|          |                          |
|----------|--------------------------|
| Học viên | Giảng viên/Đánh giá viên |
| Ngày     | Ngày                     |

## Bảng Kiểm tra Liên kết Đánh giá với Đơn vị Năng lực

KQ – Câu hỏi kiến thức    PT – Nhiệm vụ (kỹ năng) thực hiện    √ - Đạt yêu cầu

| Yếu tố năng lực/kết quả học tập                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | KQ                       | PT | √ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|---|
| <b>1. Tiếp nhận hàng hóa được giao</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Đối chiếu hàng chuẩn bị nhập kho với đơn hàng và chứng từ giao hàng theo quy trình tại nơi làm việc.</li> <li>Nhận biết, ghi chú lại chính xác lượng hàng hóa chênh lệch và trao đổi thông tin cho đúng người</li> <li>Kiểm tra tình trạng hư hao, chất lượng, hạn sử dụng, tình trạng bể vỡ hoặc chênh lệch số lượng sản phẩm và ghi chú lại theo chính sách tại nơi làm việc</li> </ul>                                                                                                                                                                                      | Q1, Q2 và Q3             | T1 |   |
| <b>2. Lưu trữ hàng hóa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nhận biết mối nguy hại, đánh giá rủi ro và thực hiện các biện pháp kiểm soát</li> <li>Vận chuyển tất cả hàng hóa ngay liền và an toàn đến nơi lưu trữ thích hợp mà không gây thiệt hại</li> <li>Sử dụng đúng cách và đúng loại thiết bị bảo hộ lao động cá nhân trong quá trình tiếp nhận và lưu trữ hàng hóa</li> <li>Ghi nhận chính xác mức tồn kho theo quy trình tại nơi làm việc.</li> <li>Dán nhãn hàng hóa phù hợp với quy trình tại nơi làm việc.</li> </ul>                                                                                                                       | Q4, Q5, Q6, Q7, Q8 và Q9 | T2 |   |
| <b>3. Luân chuyển và bảo quản hàng lưu kho</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luân chuyển hàng hóa khi được yêu cầu theo chính sách tại nơi làm việc</li> <li>Sử dụng các thiết bị xử lý thủ công thích hợp để di chuyển hàng, tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động (WHS) hoặc an toàn và sức khỏe nghề nghiệp (OHS), các quy định có liên quan và quy trình tại nơi làm việc</li> <li>Kiểm tra và báo cáo chất lượng hàng hóa</li> <li>Thực hiện biện pháp xử lý phù hợp nếu phát hiện chất lượng hàng hóa không đáp ứng các tiêu chuẩn đề ra</li> <li>Cất hàng vào kho hoặc loại bỏ hàng theo chính sách tại nơi làm việc.</li> </ul> | Q10, Q11, Q12 và Q13     | T3 |   |
| <b>4. Hoàn thiện chứng từ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Xác nhận thủ tục và quy trình lập chứng từ cần thiết.</li> <li>Chứng từ được lập phải dễ đọc và dễ kiểm tra.</li> <li>Xử lý chứng từ cần thiết theo quy trình tại nơi làm việc</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Q14, Q15, và Q16         | T4 |   |
| <b>Các câu hỏi về kiến thức cụ thể (<i>Tùy chọn</i>)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Q17 và Q18               |    |   |

# BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ

## Thực hành: Danh mục Kiểm tra khi Quan sát

Danh mục kiểm tra khi quan sát là công cụ quan trọng để ghi nhận kết quả thực hành kỹ năng của học viên. Không giống như bằng chứng kiến thức thường có thể được đánh giá bằng cách đưa ra tình huống đặt câu hỏi và trả lời (thường là bài viết), các kỹ năng thường được đánh giá thông qua quan sát học viên khi đang thực hiện một nhiệm vụ cụ thể. Đánh giá viên sẽ quan sát việc thực hành và đối chiếu với những yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện được xây dựng từ trước cho các hợp phần nhiệm vụ để từ đó đưa ra quyết định cuối cùng.

Đánh giá viên cũng có thể sử dụng danh mục kiểm tra quan sát để ghi nhận đánh giá về các loại bằng chứng khác của học viên. Ví dụ như báo cáo công việc đã làm hay sản phẩm đã được làm hay tạo ra của học viên, hoặc bằng chứng của bên thứ ba được cung cấp bởi một người có trình độ phù hợp là người đã chứng kiến học viên thực hiện nhiệm vụ khi vắng mặt đánh giá viên.

Khi xây dựng danh mục kiểm tra quan sát, cần tránh sao chép các tiêu chí thực hiện từ đơn vị năng lực và đưa các tiêu chí đó vào danh sách như những công cụ đánh giá. Thay vào đó, hãy **hình dung về những hành vi mà ta muốn nhìn thấy** học viên thể hiện đối với từng hợp phần của nhiệm vụ tổng thể. Sau đó, cần đưa ra tiêu chí thực hiện rõ ràng để bất kỳ đánh giá viên nào sử dụng danh mục kiểm tra biết cần quan sát những gì để có thể đánh giá thực hành của học viên là đạt yêu cầu hay không.

Ta có thể hình dung học viên đang thực sự thực hiện từng bước trong số đó. Và đây gọi là hành vi có thể quan sát được.

Tất cả các công cụ đánh giá đều cần có tiêu chí thực hiện để đảm bảo độ tin cậy khi công cụ được sử dụng bởi các đánh giá viên khác nhau, và tương tự, khi một đánh giá viên sử dụng công cụ để đánh giá một số lượng các học viên khác nhau.

Ví dụ về tiêu chí thực hiện cho các hợp phần nhiệm vụ:

### Học viên:

- **Lập danh sách các nhiệm vụ cần được hoàn thành**  
*Học viên đã lập một danh sách trên giấy hoặc tạo ra một công cụ kỹ thuật số các công việc được giao phải được hoàn thành vào ngày cụ thể*
- **Sắp xếp danh sách các nhiệm vụ theo trình tự dựa trên mức độ khẩn cấp và quan trọng của nhiệm vụ cần được hoàn thành.**  
*Học viên đã đánh giá từng nhiệm vụ và các yêu cầu của nhiệm vụ và lập danh sách theo trình tự công việc gì cần được thực hiện trước tiên*  
*Học viên đã áp dụng một hệ thống sắp xếp các nhiệm vụ theo thứ tự nhận biết được một cách dễ dàng để sự ưu tiên các nhiệm vụ được rõ ràng*
- **Rà soát danh sách để xác định các nhiệm vụ có thể được hoàn thành vào đúng thời hạn**  
*Học viên đã rà soát công việc để kiểm tra tính phù hợp của danh sách đã được lập; thực hiện các điều chỉnh cần thiết, đảm bảo thứ tự của các nhiệm vụ đáp ứng yêu cầu về áp lực thời gian theo quy định công việc*

Đảm bảo đánh số mỗi điểm quan sát trong danh mục kiểm tra để có thể kết nối chính xác với các yêu cầu của đơn vị năng lực.

Các trang tiếp theo trình bày một số biểu mẫu danh mục kiểm tra có thể được sử dụng trong các tình huống khác nhau. Ở đầu mỗi danh sách kiểm tra đều có giải thích ngắn gọn về cách sử dụng phù hợp.

### **Phù hợp để sử dụng cho đánh giá trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng**

Sử dụng mẫu danh sách kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện.

**Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                               |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                                                                          | Đánh giá                                                                                                                                                                                                                                        |                          | Đánh giá lại             |                          |
|                                                                                                                                           |                                                                                          | Ngày:                                                                                                                                                                                                                                           |                          | Ngày:                    |                          |
| Học viên có:                                                                                                                              |                                                                                          | Đạt                                                                                                                                                                                                                                             | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
|                                                                                                                                           |                                                                                          | Đánh dấu                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các hành vi cần được quan sát<br><i>Điền tiêu chí thực hiện kiểm tra so sánh</i> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                         |                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                         |                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6                                                                                                                                         | Thêm hoặc xoá hàng nếu cần                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:</b>                                                     |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu                                                           |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |
| <b>Xác nhận của đánh giá viên:</b>                                                                                                        |                                                                                          | Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <Cơ sở giáo dục đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |                          |
| <b>Tên đánh giá viên:</b>                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          | <b>Ngày chấm điểm:</b>   |                          |
| <b>Chữ ký của đánh giá viên:</b>                                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |

Hoàn chỉnh đầy đủ bởi đánh giá viên

**Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nhiều đợt đánh giá/nhiều bằng chứng kết quả thực hiện**

Sử dụng mẫu danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện nhiều lần và/hoặc cung cấp nhiều bằng chứng. Cần có một bản sao danh mục kiểm tra cho mục đích đánh giá lại.

**Đánh giá viên hoàn thành danh mục kiểm tra:**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                                                                                                             |                                                                                          | Đánh giá                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (Sử dụng bảng riêng ở trang sau để ghi lại các lần đánh giá tiếp theo nếu cần thiết)                                                                                                                                    |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                          |                          |                          |                          |
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                                                                                                 |                                                                                          | Lần đánh giá 1                                                                                                                                                                                                                                               |                          | Lần đánh giá 2           |                          | Lần đánh giá 3           |                          |
|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          | Ngày:                                                                                                                                                                                                                                                        |                          | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| Học viên có:                                                                                                                                                                                                            |                                                                                          | Đạt                                                                                                                                                                                                                                                          | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          | <i>Đánh dấu</i>                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                                                                                                       | Liệt kê các hành vi cần được quan sát<br><i>Điền tiêu chí thực hiện kiểm tra so sánh</i> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                                                                                                       | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu      <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu         </p> |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                          |                          |                          |                          |
| <p>Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí:</p>                                                                        |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>Xác nhận của đánh giá viên:</b>                                                                                                                                                                                      |                                                                                          | <p>Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của &lt;cơ sở giáo dục đào tạo nghề&gt; áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên.</p> |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>Tên đánh giá viên:</b>                                                                                                                                                                                               |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                          |                          | <b>Ngày chấm điểm:</b>   |                          |
| <b>Chữ ký của đánh giá viên:</b>                                                                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                          |                          |                          |                          |

Hoàn chỉnh đầy đủ bởi đánh giá viên

**Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nộp báo cáo công việc**

Sử dụng danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên phải cung cấp mẫu tác phẩm và/hoặc báo cáo công việc để đáp ứng yêu cầu của một nhiệm vụ đánh giá cụ thể.

**Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

|                                                                                                                                           |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                               |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             | Đánh giá                 |                          | Đánh giá lại             |                          |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| Công việc đã được hoàn thành:                                                                                                             |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             | Đạt                      | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
| HOẶC                                                                                                                                      |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| Sản phẩm đã được tạo ra:                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| Đánh dấu                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các thành phần/yếu tố/chất lượng phải được chứng minh:<br><i>Điền tiêu chí thực hiện kiểm tra so sánh</i> |                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                         |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ...                                                                                                                                       | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:                                                            |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu                                                           |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                               |                                                                                                                   | Tôi xác nhận nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <Cơ sở giáo dục đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã xem xét bằng chứng được cung cấp. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |                          |                          |
| Tên đánh giá viên:                                                                                                                        |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          | Ngày chấm điểm:          |                          |
| Chữ ký của đánh giá viên:                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |

Hoàn chỉnh đầy đủ bởi đánh giá viên

## Danh mục kiểm tra của Bên thứ ba

Quản lý viên/Bên thứ ba cần hoàn thành danh mục kiểm tra.

Sự tham gia của quản lý viên hoặc người xác thực bên thứ ba thì cần thiết để đảm bảo rằng học viên có khả năng thực hành, áp dụng các kỹ năng và kiến thức cần thiết trên cơ sở thường xuyên trong môi trường làm việc/theo các tiêu chuẩn nơi làm việc.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                    |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Nhiệm vụ – &lt;tên nhiệm vụ&gt;</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Tên đơn vị năng lực hoặc Tên Mô đun</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Tên học viên:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                            |                                                                                    |                          |
| Bằng chứng này dựa trên các quan sát tại nơi làm việc <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            | Bằng chứng này dựa trên đánh giá về khả năng của học viên <input type="checkbox"/> |                          |
| <p>Chọn các hướng dẫn phù hợp cho bên thứ ba và xóa các hướng dẫn không cần đến</p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = thể hiện năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>Không</b> = chưa thể hiện được năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>HOẶC</b></p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = học viên có khả năng thực hiện và tôi có thể xác nhận năng lực này</p> <p><b>Không</b> = tôi không thể xác nhận năng lực này</p> |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Tiêu chí</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            | <b>Có</b>                                                                          | <b>Không</b>             |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Liệt kê các hành vi cần được quan sát/các Tiêu chí Thực hiện được kỳ vọng: | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                                 | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| <b>Thông tin chi tiết về người xác thực (quản lý viên/bên thứ ba)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Họ tên</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                            | <b>Số điện thoại</b>                                                               |                          |

|                                                                                                                                                                                                         |                                                             |             |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|--|
| <b>Chữ ký</b>                                                                                                                                                                                           |                                                             | <b>Ngày</b> |  |
| <b>Chức danh/Vai trò công việc</b>                                                                                                                                                                      |                                                             |             |  |
| <b>Nhận xét</b>                                                                                                                                                                                         | <i>Phân nửa biểu mẫu này do bên thứ ba phù hợp hoàn tất</i> |             |  |
| <p><b>Đánh giá viên của &lt;Cơ sở giáo dục đào tạo nghề&gt; điền phần này nếu báo cáo của bên thứ ba được xác thực bằng lời. Chi tiết xác thực bằng lời:</b></p> <p><i>Đánh giá viên hoàn thành</i></p> |                                                             |             |  |

**Đánh giá viên hoàn thành:**

|                                                                                                                                           |  |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------|
| Báo cáo xác thực được xác nhận là                                                                                                         |  |                        |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu                                                           |  |                        |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |  |                        |
| <b>Tên đánh giá viên:</b>                                                                                                                 |  | <b>Ngày chấm điểm:</b> |
| <b>Chữ ký của đánh giá viên:</b>                                                                                                          |  |                        |

***Phần này do đánh giá viên hoàn chỉnh đầy đủ***

## Hồ sơ Hoàn thành Đánh giá

Hồ sơ hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Nếu kết quả là không đạt đối với một nhiệm vụ đánh giá, giảng viên/đánh giá viên cần xác định liệu học viên đó có cần được đào tạo bổ sung hoặc đánh giá bổ sung hay không.

|                                               |  |
|-----------------------------------------------|--|
| <b>Cơ sở giáo dục đào tạo nghề<br/>(GDNN)</b> |  |
| <b>Người học/Học viên</b>                     |  |
| <b>Giảng viên/Đánh giá viên</b>               |  |

|                                                                    |                      |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                    | <b>Có hoặc không</b> |
| Các điều kiện đánh giá cho đơn vị năng lực này có được đáp ứng?    |                      |
| Học viên có trả lời được tất cả các câu hỏi kiến thức như yêu cầu? |                      |
| Học viên có thực hiện được tất cả các nhiệm vụ được yêu cầu?       |                      |

|                                                                                       |                    |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Học viên được đánh giá là:                                                            | <b>Đạt yêu cầu</b> | <b>Không đạt yêu cầu</b> |
| Giảng viên/đánh giá viên phản hồi và nhận xét<br>(ví dụ các yêu cầu đánh giá bổ sung) |                    |                          |

### Chữ ký

|          |                          |
|----------|--------------------------|
| Học viên | Giảng viên/Đánh giá viên |
| Ngày     | Ngày                     |

# TLE15001

## **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN** **GIẢNG VIÊN / ĐÁNH GIÁ VIÊN**

Tuân theo quy trình an toàn  
khi làm việc với hàng hóa

---



**AUS4SKILLS**

**2022**

**TLE15001**

**Tuân theo quy trình an toàn khi làm việc với hàng hóa và hàng gửi**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN/ĐÁNH  
GIÁ VIÊN**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                             |                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ngành                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             | Vận tải và Logistics                                                                             |
| Tiêu chuẩn Nghề (TCN)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             | Nhân viên Kho hàng<br>Giám sát Kho hàng<br>Nhân viên Hành chính Logistics<br>Nhân viên Giao nhận |
| Tiêu chuẩn Kỹ năng Nghề (TCKNN) hoặc Đơn vị Năng lực                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Mã                          | TLE15001                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiêu đề                     | Tuân theo quy trình an toàn khi làm việc với hàng hóa và hàng gửi                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Phiên bản và Ngày phát hành | Số 1, tháng 10 năm 2020                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Địa điểm Phát hành          | Việt Nam                                                                                         |
| <p><b>Tổng quan</b></p> <p>Tiêu chuẩn kỹ năng nghề/đơn vị năng lực này đưa ra những kỹ năng và kiến thức cần thiết để tuân thủ quy trình an toàn khi làm việc với hàng hóa và hàng gửi trong ngành vận tải và logistics. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề/đơn vị năng lực này bao gồm kiểm tra và duy trì tình trạng an toàn của hàng hóa và hàng gửi, nhận biết và ứng phó với các mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn và hoàn tất các hồ sơ an toàn theo yêu cầu.</p> <p>Học viên đạt được đơn vị năng lực này cần tuân thủ các quy định an toàn hiện hành và các quy định liên quan theo chương trình và quy trình an toàn tại nơi làm việc của doanh nghiệp hoặc đơn vị vận tải.</p> <p>Công việc được thực hiện dưới sự giám sát, thông thường là trong môi trường làm việc nhóm.</p> <p>Đơn vị năng lực này có thể được xem là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• một phần của trình độ quốc gia chính thức ở Việt Nam</li> <li>• một đơn vị năng lực độc lập</li> <li>• một phần của bộ kỹ năng chính thức.</li> </ul> |                             |                                                                                                  |
| <p>©Bản quyền 2020 Aus4Skills</p> <p>Trưởng nhóm Nghiên cứu và Chủ biên: <i>Lou De Castro Myles</i><br/>Cán bộ điều phối hoạt động: <i>Đỗ Thị Kim Thanh</i><br/>Thành viên nhóm nghiên cứu:<br/><i>Đỗ Hữu Anh, Phạm Thị Duẩn, Phạm Xuân Huyền, Lê Thị Mộng Linh, Vũ Thị Minh Ngọc, và Dương Quốc Việt</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |                                                                                                  |
| <p>Xin chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức sau:<br/><i>VELG Training (Australia) và Tổ chức Tiêu chuẩn Ngành Australia (Chương trình Đào tạo Vận tải và Logistics) và Đại học Công nghệ Queensland (QUT)</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             |                                                                                                  |
| <p><b>Miễn trừ trách nhiệm</b></p> <p>Ấn bản này được xây dựng với thiện chí hỗ trợ tham khảo. Thông tin trình bày trong ấn phẩm này được lấy từ các nguồn đáng tin cậy.</p> <p>Aus4Skills, trưởng nhóm nghiên cứu và chủ biên, cán bộ điều phối hoạt động, các thành viên nhóm nghiên cứu và các bên tham gia khác không cam đoan tính chính xác của các nguồn thông tin được sử dụng cho ấn phẩm này và không nhận trách nhiệm trước bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào đối với bất kỳ sai sót hoặc bỏ sót nào hoặc đối với bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào xuất phát từ việc sử dụng ấn phẩm này hoặc bất kỳ phần nào của ấn phẩm này.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                                                                                  |

# NỘI DUNG

**TLE15001** Tuân theo quy trình an toàn khi làm việc với hàng hóa và hàng gửi

## TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN/ĐÁNH GIÁ VIÊN

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY .....                           | 4  |
| Tài liệu đi kèm với Tài liệu học tập .....                | 4  |
| Đánh giá theo năng lực thực hiện .....                    | 4  |
| Vai trò của giảng viên/đánh giá viên .....                | 6  |
| TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....                         | 7  |
| PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO.....                                  | 8  |
| Đào tạo theo Năng lực Thực hiện.....                      | 8  |
| Chiến lược Truyền đạt Bài giảng.....                      | 8  |
| HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ .....                  | 9  |
| Nhiệm vụ Đánh giá .....                                   | 9  |
| Bảng Kiểm tra Liên kết Đánh giá với Đơn vị Năng lực ..... | 24 |
| BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ.....                                    | 25 |
| Thực hành: Danh mục kiểm tra khi quan sát.....            | 25 |
| Danh mục kiểm tra của Bên thứ ba .....                    | 29 |
| Hồ sơ Hoàn thành Đánh giá.....                            | 31 |

# VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY

## Tài liệu đi kèm với Tài liệu học tập

Tài liệu hướng dẫn giảng viên/đánh giá viên này cần được sử dụng cùng với *Tài liệu học tập: TLE15001 Tuân theo quy trình an toàn khi làm việc với hàng hóa và hàng gửi*.

Giảng viên/đánh giá viên cần làm quen với Tài liệu học tập cũng như dành thời gian tự nghiên cứu để xây dựng hiểu biết về đơn vị năng lực này.

**Kiến thức bổ sung và các mối liên kết ngành.** Giảng viên/đánh giá viên của chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện cần nghiên cứu và tìm hiểu thêm thông tin để củng cố nội dung của tài liệu này. Giảng viên/đánh giá viên cũng cần thiết lập và chính thức hóa mối liên kết với các doanh nghiệp có liên quan trong lĩnh vực của mình. Tích cực thu hút sự tham gia của doanh nghiệp trong hoạt động đào tạo và đánh giá học viên thông qua chương trình đào tạo đơn vị năng lực này. Việc học chủ động đòi hỏi các nguồn lực chủ động.

**Đào tạo và soạn giáo án.** Phát triển chương trình đào tạo và giáo trình linh hoạt dựa trên TCN/TCKNN và các kết quả học tập đã được xác định. Cung cấp hướng dẫn cho học viên dựa trên các nguyên tắc học tập của người lớn và kết hợp phong cách cũng như nhu cầu học tập của học viên.

**Tiến bộ của học viên.** Cuối mỗi chủ đề, giảng viên/đánh giá viên cần đưa ra các câu hỏi đánh giá nhanh người học. Giảng viên/đánh giá viên có thể sử dụng các câu hỏi này để tóm tắt, bắt đầu thảo luận, hoặc để đánh giá mức độ tiếp thu của học viên. Các câu hỏi này cũng sẽ giúp và tạo cơ hội cho học viên và người học kiểm tra hiểu biết và tiến bộ học tập của mình. Đây là các câu hỏi tự chấm điểm và không hình thành một phần nội dung đánh giá đối với đơn vị kỹ năng.

## Đánh giá theo năng lực thực hiện

Đánh giá theo năng lực thực hiện liên quan đến việc thu thập và đánh giá bằng chứng để quyết định liệu kết quả thực hiện của học viên có đáp ứng được các tiêu chuẩn đặt ra đối với đơn vị năng lực tương ứng hay không. Một đơn vị năng lực mô tả các kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả nơi làm việc; và, cách áp dụng các kỹ năng và kiến thức này căn cứ theo các tiêu chuẩn cho kết quả thực hiện dự kiến.

**Yếu tố năng lực.** Là kết quả học tập về các chức năng và nhiệm vụ quan trọng tạo nên một năng lực. Kết quả học tập mô tả các hành động có thể chứng minh và đánh giá được.

**Tiêu chí thực hiện.** Mô tả yêu cầu về kết quả thực hiện và tiêu chuẩn đối với việc thực hiện các nhiệm vụ, vai trò, kỹ năng liên quan (bao gồm các kỹ năng nền tảng) và kiến thức áp dụng để giúp học viên thể hiện được năng lực.

**Bằng chứng kiến thức.** Nêu rõ những gì học viên cần biết để có thể thực hiện một cách an toàn và hiệu quả các nhiệm vụ công việc được mô tả trong đơn vị năng lực.

**Bằng chứng kết quả thực hiện.** Nêu rõ các kỹ năng cần được thể hiện khi tiếp cận sản phẩm hoặc quy trình và tần suất hoặc khối lượng của sản phẩm hoặc quy trình.

**Hướng dẫn chấm điểm trong đánh giá.** Nhằm xác định mức độ kiến thức và kỹ năng mà học viên đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện, hướng dẫn chấm điểm đưa ra điểm đánh giá và đáp án được đề xuất cho các nhiệm vụ đánh giá.

Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần thể hiện được các kiến thức và kỹ năng cần thiết trong đơn vị năng lực này, phù hợp với các tiêu chuẩn nghề (TCN) và tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN).

Đảm bảo học viên thực hiện tất cả các nhiệm vụ đánh giá phù hợp với các tiêu chuẩn.

**Công cụ đánh giá.** Tối thiểu, đánh giá viên phải đáp ứng các yêu cầu liên quan để có thể thực hiện đánh giá theo năng lực thực hiện.

Nếu có thể, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc thực tế. Nếu không, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc mô phỏng.

Quy trình và kỹ thuật đánh giá phải phù hợp với các yêu cầu về ngôn ngữ, đọc viết và tính toán của công việc được thực hiện và nhu cầu của học viên.

**Điều kiện đánh giá.** Mô tả các điều kiện bắt buộc để đánh giá, ví dụ chi tiết về thiết bị và vật liệu, xử lý khi có tình huống bất ngờ, điều kiện vật chất, mối quan hệ với những người khác/vai trò công việc và khung thời gian.

**Quy tắc bằng chứng.** Bằng chứng do học viên nộp phải đáp ứng các yêu cầu sau:

Hợp lệ: đánh giá phải liên hệ trực tiếp đến năng lực được đánh giá

Đầy đủ: phải có đầy đủ bằng chứng để cho phép đánh giá viên đưa ra phán quyết hợp lệ

Xác thực: bằng chứng đánh giá là sản phẩm của chính học viên và có thể được xác thực

Cập nhật: bằng chứng đánh giá phải thể hiện được các kỹ năng và kiến thức yêu cầu hiện nay. Đó phải là các kỹ năng và kiến thức hiện tại hoặc rất gần đây.

**Tài liệu đánh giá.** Tài liệu đánh giá có thể bao gồm:

- các dạng bài tập có liên quan, nghiên cứu điển hình và/hoặc mô phỏng khác
- các tài liệu có liên quan và phù hợp, các công cụ, thiết bị và thiết bị bảo hộ lao động cá nhân đang được sử dụng trong ngành
- tài liệu áp dụng, bao gồm quy trình tại nơi làm việc, quy định, quy tắc thực hành và sổ tay hướng dẫn vận hành.

**Năng lực.** Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần chứng minh mình có đủ kỹ năng và kiến thức để hoàn thành tốt các yêu cầu của đơn vị năng lực này. Đánh giá năng lực sẽ do giảng viên/đánh giá viên đủ trình độ từ một trường giáo dục đào tạo nghề và/hoặc một doanh nghiệp thực hiện. Đánh giá viên phải đảm bảo tất cả các nhiệm vụ đánh giá được thực hiện theo tiêu chuẩn.

**Điều chỉnh hợp lý.** Có thể thực hiện các điều chỉnh hợp lý để đảm bảo tính công bằng trong đánh giá đối với những người khuyết tật hoặc có nhu cầu đặc biệt.

**Hồ sơ đánh giá và hoàn thành.** Hồ sơ đánh giá và hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Mọi yêu cầu đánh giá bổ sung phải được ghi nhận lưu trữ.

## Vai trò của giảng viên/đánh giá viên

Giảng viên/đánh giá viên cần:

- cung cấp đào tạo/hướng dẫn cho học viên và cho biết họ được kỳ vọng đạt được những gì dựa trên kết quả học tập.
- sắp xếp bố trí thời gian và địa điểm phù hợp cho việc đánh giá.
- ngữ cảnh hóa các nhiệm vụ và câu hỏi.
  - đảm bảo đánh giá phù hợp với ngành/doanh nghiệp/môi trường qua đó đánh giá sẽ được thực hiện
  - nếu cần thiết, thực hiện các điều chỉnh hợp lý
  - đảm bảo các chuẩn đối sánh phù hợp được áp dụng và được giải thích
  - xây dựng các nhiệm vụ đánh giá hoặc câu hỏi bổ sung nếu cần thiết.

# TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

## Tiêu chuẩn nghề (TCN)

Nhân viên Kho hàng  
Giám sát Kho hàng  
Nhân viên Hành chính Logistics  
Nhân viên Giao nhận

## Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN)

Đơn vị năng lực

|          |                                                                      |
|----------|----------------------------------------------------------------------|
| TLE15001 | Tuân thủ các quy trình an toàn khi làm việc với hàng hóa và hàng gửi |
|----------|----------------------------------------------------------------------|

## Kết quả Học tập

Kết quả học tập xác định những gì được kỳ vọng từ chương trình đào tạo dựa trên các tiêu chuẩn và được sử dụng làm chuẩn đối sánh để xác định liệu hoạt động đào tạo có thành công hay không.

Kết quả học tập là các mục tiêu học tập của học viên mà bạn, trong vai trò là giảng viên, đặt ra cho chương trình đào tạo của mình. Kết quả học tập trả lời cho câu hỏi "*Học viên sẽ học được những gì?*"

Kết quả học tập thể hiện những gì bạn mong muốn học viên biết, làm hoặc đánh giá sau khi hoàn chương trình đào tạo.

Đối với TCKNN/đơn vị năng lực này, mỗi học viên cần đạt được các kết quả học tập sau đây để được đánh giá là đủ năng lực:

1. Kiểm tra và duy trì tình trạng an toàn của hàng hóa và hàng gửi
2. Nhận biết mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn
3. Ứng phó với mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn
4. Lưu giữ hồ sơ về an toàn.

**Tổng thời gian đào tạo đề xuất cho một đơn vị năng lực:** Bốn mươi lăm (45) giờ

# PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO

## Đào tạo theo Năng lực Thực hiện

Bất kể các kỳ vọng và môi trường giảng dạy/học tập như thế nào, tất cả các giảng viên giỏi theo đuổi phương pháp đào tạo theo năng lực thực hiện đều sử dụng một loạt các kỹ năng trình bày và truyền đạt bài giảng.

Kỹ thuật đào tạo (phương pháp truyền đạt) có thể bao gồm:

- chứng minh, huấn luyện, giải thích và hướng dẫn
- đóng vai
- trò chơi và hoạt động
- nghiên cứu
- các bài thuyết trình và sử dụng diễn giả khách mời từ các doanh nghiệp
- tham quan thực tế
- các hoạt động giải quyết vấn đề
- thảo luận, làm việc theo nhóm và theo cặp, hoạt động nhóm
- các hoạt động cá nhân (bao gồm các dự án, bài tập và nhiệm vụ nghiên cứu)
- bài tập thực hành
- các phiên hỏi đáp.

## Chiến lược Truyền đạt Bài giảng

Các bài học trong đơn vị năng lực này có thể được truyền đạt dưới các hình thức sau:

- trực tiếp tại lớp học
- đào tạo trong công việc hoặc trong mô phỏng bối cảnh công việc
- học tập từ xa và/hoặc đào tạo trực tuyến
- kết hợp vài hoặc tất cả các hình thức kể trên.

# HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ

## Nhiệm vụ Đánh giá

### Hướng dẫn trả lời các câu hỏi kiến thức

#### Chủ đề 1: Kiểm tra và duy trì tình trạng an toàn của hàng hóa và hàng gửi

#### Câu hỏi 1: Liệt kê mười (10) biện pháp an toàn mà một tổ chức có thể cân nhắc để đảm bảo lợi ích của mình.

Các biện pháp an toàn có thể bao gồm:

- triển khai nhân viên an ninh tại các điểm truy cập và cổng ra vào các khu vực được bảo vệ
- cửa ra vào được khóa, cổng và hàng rào
- sử dụng thẻ ra vào điện tử cá nhân
- ghi chép thông tin chi tiết đăng ký người vận chuyển và phương tiện vận chuyển tại cổng ra vào và điểm kiểm soát
- các điểm kiểm tra túi xách
- cử người hộ tống khách thăm viếng trong các khu vực hạn chế
- kiểm soát ra vào các khu vực hạn chế và được bảo vệ
- sử dụng giấy CMND/CCCD
- sử dụng thiết bị giám sát video
- soi chiếu kiểm tra hành lý, hàng gửi, hàng hóa
- sử dụng thiết bị dò tìm phát hiện chất nổ (ETD) để kiểm tra hành khách, nhân viên và khách thăm viếng
- kiểm tra hành khách, nhân viên và khách thăm viếng bằng cách sử dụng từ kế cầm tay và đi bộ qua cổng từ kế kiểm soát an ninh.

#### Câu hỏi 2. Mô tả cấu trúc và cách thức sử dụng của một chương trình hoặc hệ thống an toàn, chẳng hạn như chương trình/hệ thống được sử dụng trong ngành vận tải và logistics.

Doanh nghiệp trong ngành vận tải và logistics nên bắt đầu thiết lập chương trình an toàn nơi làm việc. Chương trình này bao gồm các quy trình nhằm duy trì cách tiếp cận nhất quán đối với các vấn đề an toàn và các biện pháp an toàn được thiết kế để tăng mức độ an toàn tổng thể của hành khách và nhân viên.

Hệ thống an toàn là tập hợp các tài liệu, kế hoạch, thủ tục và các nội dung khác mô tả biện pháp ứng phó của doanh nghiệp đối với các mối đe dọa hoặc rủi ro an toàn đã được xác định. Hệ thống này xác định những tình huống có thể xảy ra, thời điểm, cách thức sẽ xảy ra và ai là người chịu trách nhiệm.

Hệ thống an toàn thường sẽ bao gồm sơ đồ nơi làm việc. Các sơ đồ này nhằm giúp xác định các tài sản có thể gặp rủi ro, cách thức tiếp cận và thoát hiểm trong trường hợp phát sinh sự cố, các điểm kiểm soát, các nguồn lực có thể tận dụng khi có sự cố hoặc thông tin khác liên quan đến các mối đe dọa an toàn. Sơ đồ nơi làm việc cũng có thể được trưng bày trong toàn bộ khuôn viên công ty, chẳng hạn như kế hoạch sơ tán.

**Câu hỏi 3: Tại sao cần sử dụng dấu niêm phong, bao bì chống trộm, khóa và các biện pháp an toàn khác trên hàng hóa và hàng gửi?**

*Các biện pháp an toàn như sử dụng niêm phong, bao bì chống trộm, khóa và các biện pháp an toàn khác nhằm ngăn chặn việc hàng hóa bị mở trái phép. Các biện pháp an toàn này có thể ngăn chặn tội phạm bằng cách khiến việc tiếp cận hàng hóa trở nên khó khăn hơn.*

**Câu hỏi 4: Năm dấu hiệu nào cho biết gói hàng đã bị lục lọi, tráo đổi?**

*Các dấu hiệu cho thấy hàng đã bị lục lọi có thể bao gồm:*

- *bao bì bị mở*
- *bao bì hoặc sản phẩm bị hư hỏng*
- *các thiết bị an toàn bị hỏng như niêm phong, thẻ, khóa móc và băng dính trên bao bì*
- *mặt hàng bị thiếu*
- *mặt hàng không chính xác*
- *trọng lượng mặt hàng không chính xác.*

**Câu hỏi 5: Nhân viên cần làm gì để duy trì dấu niêm phong nếu bị hư hỏng?**

*Nếu thiết bị giám sát vật phẩm điện tử (EAS) và các thiết bị an ninh khác như niêm phong, khóa móc hoặc băng dính đã bị tháo bỏ hoặc bị hỏng, thì cần phải tuân theo các quy trình điều tra và báo cáo tại nơi làm việc. Có thể cần chụp ảnh tình trạng hỏng hóc và gửi báo cáo bằng văn bản.*

*Sau khi kiểm tra niêm phong bị hỏng, cần sử dụng niêm phong mới. Nếu nhãn niêm phong sử dụng số sê-ri an ninh, thì cần cập nhật hồ sơ hàng gửi và ghi lại số sê-ri niêm phong mới.*

#### Câu hỏi 6. Liệt kê năm dấu hiệu về hành vi trộm cắp bên trong và bên ngoài

*Hoạt động đáng ngờ từ nhân viên bao gồm:*

- thường xuyên về muộn mà không có lý do rõ ràng
- thường xuyên đi làm sớm mà không có lý do rõ ràng
- không để túi ở khu vực quy định
- thường xuyên tiếp cận tủ đựng đồ có khóa
- lo lắng nếu tình cờ bị bắt gặp khi tan làm
- thể hiện hành vi bất thường hoặc cảm giác lo lắng khi phục vụ khách hàng (khách hàng có thể nhận được nhiều hàng hóa buôn bán hơn bình thường)

*Các thủ đoạn được nhà cung cấp hoặc kẻ trộm bên ngoài sử dụng bao gồm:*

- sai lầm cố ý như giao hàng không đủ số lượng
- giao hàng trong thời gian cao điểm khi nhân viên đang vội vã
- kết hợp giao hàng với những người khác để khiến nhân viên nhầm lẫn
- đề nghị nhân viên không kiểm tra hàng hóa: “Đủ hết ấy mà.”
- xếp hàng hóa chồng lên nhau để khó đếm
- đề nghị/giúp mang hàng hóa cất đi
- đề nghị nhân viên kiểm đếm trong khi họ đang giữ hóa đơn
- kiểm đếm hàng trong kho cho nhân viên
- đưa giúp hàng lên kệ
- hóa đơn hoặc phiếu giao hàng không đầy đủ/bị mất
- vứt bỏ thùng carton mà không làm bẹp
- đề nghị nhân viên kiểm đếm trong khi họ liên tục di chuyển xung quanh.

#### Câu hỏi 7: Liệt kê năm điều kiện có thể khiến nhân viên nghi ngờ rằng hàng hóa đã bị lục lọi, tráo đổi.

*Các dấu hiệu cho thấy hàng hóa có thể đã bị lục lọi, tráo đổi bao gồm:*

- hộp được niêm phong lại
- băng hoặc dải trên hộp khác với băng được sử dụng trên những hộp khác
- hộp đã được mở
- góc hộp hư hỏng nghiêm trọng
- quá nhiều băng hoặc dây
- cứng hoặc cồng kềnh không giống hàng hóa tương tự
- chất hàng lệch hoặc không đều
- dây nhô ra
- vết dầu, đổi màu hoặc kết tinh
- nhãn hoặc ký hiệu lạ hoặc bất thường
- mùi lạ
- những người đáng ngờ quanh quẩn trong khi xếp dỡ.

**Câu hỏi 8: Liệt kê năm trường hợp hoặc hành vi có thể khiến nhân viên nghi ngờ về hàng hóa hoặc hàng gửi.**

*Các dấu hiệu cần lưu ý bao gồm:*

- *bất thường*
  - *trọng lượng*
  - *giá trị*
  - *số lượng*
  - *quốc gia xuất xứ*
  - *người vận chuyển hàng*
- *chứng từ*
  - *thiếu vận đơn, phiếu đóng gói, hóa đơn, chứng từ cụ thể của hàng hóa*
  - *viết sai chính tả tên hoặc địa chỉ công ty*
  - *thừa chứng từ*
  - *các nơi để điền vào còn thiếu nội dung thông thường được hoàn thành*
  - *chỉnh sửa hoặc gạch bỏ*
  - *hàng hóa được vận chuyển được ghi là điểm đến cuối cùng*
- *yêu cầu chất thùng hàng ở địa chỉ không phải nhà sản xuất hoặc địa điểm hợp pháp khác*
- *khách hàng hoặc đại lý miễn cưỡng thảo luận về hàng hóa không còn sử dụng được*
- *quy cách kỹ thuật sản phẩm không phù hợp với tổ chức của người mua*
- *sẵn sàng trả tiền mặt cho các mặt hàng thường được trả bằng tiền vay*
- *từ chối các dịch vụ thông thường như cài đặt, đào tạo hoặc bảo trì*
- *lộ trình vận chuyển bất thường.*

**Câu hỏi 9: Liệt kê mười vấn đề an toàn hoặc các mối đe dọa thường gặp có thể xảy ra khi tiến hành các hoạt động trong ngành vận tải và logistics.**

*Các vấn đề an toàn và mối đe dọa có thể bao gồm:*

- *cá nhân xâm phạm các khu vực được bảo vệ hoặc khu vực hạn chế*
- *vận chuyển hoặc lưu trữ hàng cấm*
- *vận chuyển các thiết bị nổ tự tạo trong kiện hàng gửi và bưu phẩm*
- *buôn lậu hàng hóa*
- *cướp bóc, trộm cắp và can thiệp vào hàng gửi, hàng hóa, kiện hàng và bưu phẩm*
- *hành động hoặc đe dọa khủng bố*
- *cướp phương tiện vận chuyển, tàu hỏa, máy bay hoặc tàu biển*
- *tống tiền*
- *gián điệp và phá hoại*
- *hành hung*
- *gian lận*
- *phá hoại và vẽ bậy lên tường.*

## Chủ đề 2: Xác định mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn

**Câu hỏi 10:** Bạn đã chứng kiến một tình huống hoặc mối đe dọa an toàn tại nơi làm việc của bạn. Mô tả quy trình đánh giá và ứng phó như được mô tả trong các chương trình và quy trình an toàn tại nơi làm việc.

Khi nhận biết được **mối đe dọa hoặc tình huống an toàn**, **bước đầu tiên là đánh giá tình hình**. Điều này có nghĩa là nhận biết chính xác điều gì đang xảy ra và tác động của sự việc này đối với con người, tổ chức hoặc môi trường. Xác minh những gì đang bị nguy cơ.

**Tiếp theo, thiết lập ứng phó thích hợp.** Nếu có nhiều yếu tố nguy cơ, có thể có một số ứng phó. Trong trường hợp này, cần thiết lập **ưu tiên cho các ứng phó**. Xác định xem liệu có cần bắt đầu một ứng phó để làm tiền đề cho ứng phó khác hay không, hoặc liệu nguy cơ này có gây ra mối đe dọa lớn hơn nguy cơ khác không. Trong mọi trường hợp, mối đe dọa đến tính mạng con người nên được ưu tiên hơn so với mối đe dọa đến tài sản.

Xác định và đánh giá tác động của mối đe dọa. Ví dụ, một hành động phá hoại nhỏ như mở van trên thùng chứa dầu sẽ không chỉ gây nên một tác động. Điều này có nghĩa là tổ chức sẽ phải thay thế chỗ dầu bị tổn thất để duy trì hoạt động hàng ngày nhưng ngoài ra điều này cũng gây nên những tác động đối với môi trường.

Trong nhiều trường hợp, các tổ chức thiết lập các quy trình liên quan đến các mối đe dọa an toàn. Họ cũng cần có các công cụ có thể sử dụng để đánh giá mối đe dọa và thiết lập các ứng phó theo mức độ ưu tiên. Theo như một phần của chính sách quản lý rủi ro, tổ chức sẽ xác định một loạt các mối đe dọa tiềm ẩn và tác động cũng như lập kế hoạch trước cho các ứng phó. Kế hoạch ứng phó trước nên bao gồm lưu giữ hồ sơ thông báo cũng như hành động ứng phó thực tế.

**Câu hỏi 11.** Bạn biết về một mối đe dọa hoặc tình huống an toàn liên quan đến các hoạt động khủng bố. Bạn cần phải báo cáo cho ai?

Nếu hành động khủng bố xảy ra hoặc nghi ngờ xảy ra, cần báo cho cơ quan cảnh sát hoặc cơ quan an ninh quốc gia.

**Câu hỏi 12: Liệt kê năm vai trò với trách nhiệm báo cáo cụ thể.**

*Luật pháp có những quy định cụ thể về trách nhiệm báo cáo. Sự cố xảy ra trong lĩnh vực hàng không cần được thông báo cho người có thẩm quyền càng sớm càng tốt.*

*Những người này có thể bao gồm:*

- *nhân viên vận hành sân bay hoặc tàu bay*
- *thanh tra an ninh hàng không*
- *nhân viên an ninh hàng không*
- *nhân viên kiểm tra soi chiếu an ninh*
- *đại lý điều tiết hàng gửi*
- *nhân viên của các tổ chức ngành hàng không.*

**Câu hỏi 13: Bạn nên cố gắng làm gì khi liên lạc với nhân viên thích hợp liên quan đến mối đe dọa hoặc tình huống an toàn?**

*Nếu có thể, nên duy trì liên lạc trực tiếp khi báo cáo sự cố để có thể báo cáo bất kỳ thay đổi nào. Duy trì thông tin liên lạc nếu có thể. Điều này có nghĩa là giữ nguyên đường dây nếu sự cố được báo cáo qua điện thoại hoặc thiết lập phương thức liên lạc thay thế với nhóm ứng phó, chẳng hạn như bộ đàm hai chiều.*

### Chủ đề 3: Ứng phó với mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn

#### Câu hỏi 14: Kế hoạch ứng phó khẩn cấp là gì? Mục tiêu của kế hoạch ứng phó là gì?

Một Kế hoạch Ứng phó Khẩn cấp (ERP) được thiết lập sẽ hỗ trợ quản lý rủi ro và thực hành an toàn tại nơi làm việc. Nếu xảy ra hoặc có khả năng xảy ra hành vi vi phạm an toàn, kế hoạch này sẽ được kích hoạt.

Kế hoạch ứng phó khẩn cấp sẽ phác thảo các quy trình ứng phó dự kiến cho các tình huống khẩn cấp hoặc rủi ro rất cao. Kế hoạch ứng phó khẩn cấp cần mô tả các nguồn lực cần thiết, nhân sự và logistics cần thiết để ứng phó và khôi phục sau sự cố.

Tuân theo Kế hoạch ứng phó khẩn cấp sẽ giúp lãnh đạo và nhân viên:

- Ngăn chặn các sự cố trở thành thảm họa
- Tối thiểu hóa thương tích và ngăn ngừa thiệt hại nghiêm trọng đối với tài sản, môi trường và thiết bị
- Tạo điều kiện cho các nhóm dịch vụ khẩn cấp có biện pháp ứng phó kịp thời
- Truyền đạt thông tin quan trọng tới tất cả những người liên quan đến trường hợp khẩn cấp
- Ứng phó với các mối đe dọa và sự cố an toàn theo quy trình an toàn tại nơi làm việc, các hướng dẫn nhận được và các yêu cầu quy định.

#### Câu hỏi 15: Giải thích nghĩa vụ pháp lý trong bối cảnh an toàn tại nơi làm việc.

Pháp luật quy định mọi doanh nghiệp đều có nghĩa vụ pháp lý cho nhân viên, khách hàng, công chúng và các bên liên quan khác, những người có thể tiếp xúc với nơi làm việc hoặc bị ảnh hưởng bởi hoạt động của doanh nghiệp.

Khi xử lý hàng hóa và hàng gửi có thể là hàng hóa và hàng gửi nguy hiểm, độc hại hoặc có thể là mối đe dọa an toàn, doanh nghiệp phải thực hiện tất cả các hành động hợp lý để ngăn ngừa tổn hại hoặc thiệt hại có thể dự đoán. Doanh nghiệp cũng phải thực hiện hành động hợp lý để đảm bảo không xảy ra tổn hại do hành động hoặc sơ suất của họ. Ví dụ việc không báo cáo một sự cố có thể dẫn đến gây tổn hại hoặc tạo ra mối đe dọa cho an ninh quốc gia.

Các cá nhân có nghĩa vụ pháp lý phải lựa chọn các biện pháp hiệu quả nhất để kiểm soát rủi ro từ một loạt các khả năng thực hiện được để chứng minh rằng họ đã tiến hành tất cả các hành động hợp lý và khả thi để ngăn ngừa thiệt hại.

**Câu hỏi 16:** Như một phần trong vai trò của bạn, bạn thực hiện nhiệm vụ lấy thư từ bưu điện và mang trở lại nhà kho. Khi đưa thư cho quản lý văn phòng, bạn nhận thấy có cái gì đó dường như là bột mịn thoát ra từ một trong các phong bì. Bạn nên làm gì trong tình huống này?

*Các chất hóa học hoặc sinh học có thể được phát tán qua thư hoặc các gói nhỏ. Nếu thấy một lá thư hoặc gói hàng đáng ngờ:*

- (tốt nhất là) không cầm lấy gói hàng này
- xử lý gói hàng một cách cẩn trọng:
  - không lắc hoặc va chạm
  - không mở gói hàng
  - không ngửi, chạm hoặc ném
- để riêng gói hàng
- tắt hệ thống điều hòa không khí hoặc thông gió
- đảm bảo tất cả những ai chạm vào gói hàng đều rửa tay lại bằng xà phòng và nước
- không chà tay lên quần áo
- cởi bỏ quần áo và cho vào một túi nhựa được niêm kín
- tắm bằng xà phòng và nước
  - không sử dụng chất khử trùng hoặc chất tẩy trắng
- ghi lại tên của những người đã tiếp xúc với gói hàng và cung cấp danh sách này cho cơ quan chức năng.

**Câu hỏi 17:** Các quy trình đóng vai trò gì trong hệ thống vận hành công việc?

**Quy trình** là một phương pháp từng bước rõ ràng để thực hiện một chính sách hoặc trách nhiệm của một tổ chức. Quy trình mô tả các hành động hoặc quá trình theo trình tự hợp lý cần được tuân theo để hoàn thành một nhiệm vụ hoặc chức năng một cách chính xác và nhất quán. Điều này có thể bao gồm cách thức tiến hành, cách thực hiện một nhiệm vụ, hoặc các bước cụ thể để hoàn thành một dịch vụ hoặc hoàn tất một sản phẩm.

**Câu hỏi 18: Bạn có thể làm gì để hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp và an ninh khi có mối đe dọa hoặc tình huống khẩn cấp?**

*Khi nhóm dịch vụ khẩn cấp mới đến hiện trường, họ sẽ không có đủ nhân sự hoặc kiến thức về địa điểm để có thể kiểm soát hiện trường ngoài chức năng cốt lõi của họ để ứng phó với sự cố. Họ phải dựa vào các nguồn lực sẵn có tại chỗ để hỗ trợ bảo vệ khu vực xảy ra sự cố.*

*Điều quan trọng nhất trước khi nhóm dịch vụ khẩn cấp đến hiện trường là ngăn chặn nhân viên khác tự đặt mình vào tình trạng nguy hiểm do tiếp xúc với sự cố hoặc vi phạm an toàn. Hành động cần làm có thể bao gồm sơ tán tòa nhà hoặc một phần của tòa nhà ra khỏi phạm vi mối đe dọa.*

**Câu hỏi 19: Bạn nên làm gì nếu ai đó trở nên hoảng sợ trong tình huống khẩn cấp hoặc có mối đe dọa?**

*Nếu nhận thấy ai đó có thể bị sốc hoặc trở nên hoảng sợ, nhân viên cần:*

- *báo cho giám sát viên hoặc nhân viên sơ cứu*
- *giao cho họ nhiệm vụ hoặc trách nhiệm (nếu thích hợp)*
- *giám sát sự an toàn của người đó*
- *không sử dụng vũ lực với người đó*
- *nắm lấy tay họ và dẫn họ ra khỏi tòa nhà*
- *(nếu họ không hợp tác), để họ ở đó, tự sơ tán và thông báo cho nhân viên sơ cứu, giám sát viên hoặc nhân viên dịch vụ khẩn cấp về vấn đề này.*

**Câu hỏi 20: Vai trò của giám sát viên trong trường hợp có mối đe dọa hoặc sự cố tại nơi làm việc là gì?**

*Hầu hết trong các tổ chức quy mô vừa và lớn, giám sát viên đóng vai trò chủ chốt trong điều phối sơ tán nhân viên từ tòa nhà đến điểm tập kết an toàn. Có nhiều giám sát viên khác nhau tham gia và được phân biệt bằng mũ bảo hộ có màu sắc khác nhau.*

#### **Chủ đề 4: Lưu giữ hồ sơ về an toàn.**

##### **Câu hỏi 21: Liệt kê bảy loại thông tin cần ghi lại một khi bạn chứng kiến một sự cố.**

*Các thông tin cần ghi lại bao gồm:*

- họ tên và thông tin chi tiết thích đáng của những người có liên quan
- thời gian và ngày tháng
- số người liên quan
- mô tả đầy đủ về tình huống khẩn cấp
- tóm tắt các chấn thương hoặc tình trạng (ví dụ căng thẳng) phát sinh từ tình huống khẩn cấp
- mô tả tất cả các hành động được thực hiện để khắc phục vấn đề/các vấn đề
- thông tin chi tiết về bất cứ nhân sự bên ngoài có liên quan, ví dụ như cảnh sát, cứu hỏa và/hoặc xe cứu thương
- tóm tắt kết quả
- khuyến nghị để ngăn ngừa tình huống khẩn cấp thêm nữa hoặc tình huống có tính chất tương tự xảy ra.

##### **Câu hỏi 22: Liệt kê bảy loại tài liệu liên quan đến các sự cố hoặc mối đe dọa an toàn mà tổ chức có thể lưu giữ trong hệ thống quản lý an toàn.**

*Thông tin và tài liệu bao gồm:*

- luật và quy định về an toàn vận tải của Việt Nam
- các quy tắc thực hành và quy định của Việt Nam và quốc tế liên quan đến vận tải hành khách và vận chuyển, lưu trữ hàng hóa và hàng gửi an toàn
- các quy định và quy tắc thực hành của Việt Nam và quốc tế liên quan đến việc xử lý và vận chuyển hàng hóa nguy hiểm hoặc chất nguy hại
- chương trình an toàn tại nơi làm việc và các chính sách và quy trình liên quan
- các dấu hiệu và chỉ dẫn liên quan đến các vấn đề an toàn
- sổ tay hướng dẫn vận hành, mô tả công việc và tài liệu giới thiệu
- quy cách kỹ thuật của nhà sản xuất đối với thiết bị
- chỉ dẫn của nhà cung ứng và/hoặc của khách hàng.

**Câu hỏi 23: Liệt kê năm phương pháp mà tổ chức có thể sử dụng để lưu giữ hồ sơ.**

**Hồ sơ có thể được lưu trữ theo cách:**

- tập trung hoặc phi tập trung
- ngoại tuyến hoặc ngoài chỗ
- nội bộ hoặc thuê ngoài
- thông qua dịch vụ lưu trữ thương mại hoặc kho lưu trữ của chính phủ
- lưu trữ trên đĩa CD, USB, ổ cứng di động (HD), ổ cứng (SSD), các ổ lưu trữ phương tiện khác hoặc hệ thống lưu trữ đám mây.
- hệ thống lưu trữ hình ảnh.

**Bảng chứng về kiến thức cụ thể (Tùy chọn)**

**Câu hỏi 24: Liệt kê bốn khía cạnh của luật pháp có thể được áp dụng cho các vấn đề an toàn trong lĩnh vực vận tải và logistics.**

*Nhân viên được kỳ vọng tuân thủ các luật, quy định và quy tắc liên quan đến vai trò công việc của họ. Trong ngành vận tải và logistics, điều này bao gồm:*

- luật và quy định về an toàn vận tải của Việt Nam
- các quy tắc thực hành và quy định của Việt Nam và quốc tế liên quan đến vận tải hành khách và vận chuyển, lưu trữ hàng hóa và hàng gửi an toàn
- quy định liên quan đến xuất nhập khẩu và kiểm dịch
- quy định pháp luật về an toàn và y tế.

**Câu hỏi 25: Vì mục đích an toàn, bạn có thể thiết lập sơ đồ bố trí địa điểm làm việc, phương tiện vận chuyển, tàu hỏa, tàu biển hoặc máy bay như thế nào?**

**Hệ thống an toàn** thường sẽ bao gồm sơ đồ nơi làm việc. Các sơ đồ này nhằm giúp xác định các tài sản có thể gặp rủi ro, cách thức tiếp cận và thoát hiểm trong trường hợp phát sinh sự cố, các điểm kiểm soát, các nguồn lực có thể tận dụng khi có sự cố hoặc thông tin khác liên quan đến các mối đe dọa an toàn.

Bản đồ và sơ đồ nơi làm việc cũng có thể được trưng bày trong toàn bộ khuôn viên công ty, chẳng hạn như kế hoạch sơ tán.

**Câu hỏi 26: Đối với người sử dụng lao động, nghĩa vụ pháp lý về y tế và an toàn được áp dụng như thế nào khi làm việc với hành khách và nhân viên?**

*Pháp luật quy định **người sử dụng lao động** có nghĩa vụ pháp lý theo luật thông thường đảm bảo an toàn cho nhân viên, khách hàng, công chúng và các bên liên quan khác, những người có thể tiếp xúc với nơi làm việc hoặc bị ảnh hưởng bởi hoạt động của doanh nghiệp.*

**Câu hỏi 27: Những khía cạnh nào của vận tải và logistics phải tuân theo các quy định hoặc yêu cầu về kiểm dịch?**

*Quy định hoặc yêu cầu về kiểm dịch áp dụng cho:*

- *hành khách quốc tế*
- *động vật*
- *hàng gửi*
- *bưu phẩm*
- *cây trồng*
- *sản phẩm từ động vật hoặc thực vật.*

*Các yêu cầu về thanh kiểm tra và chứng nhận là một khía cạnh quan trọng của kiểm dịch tại biên giới Việt Nam nhằm tối thiểu hóa nguy cơ sinh vật gây hại và bệnh tật có thể lây lan và gây hại cho các ngành nông nghiệp và môi trường.*

## **Nhiệm vụ Thực hiện (Kỹ năng)**

Học viên được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ có thể quan sát được để cung cấp bằng chứng kỹ năng. Giảng viên/đánh giá viên có thể yêu cầu học viên thực hiện một số nhiệm vụ khác. Việc quan sát sẽ kéo dài một khoảng thời gian hoặc tại một thời điểm cụ thể tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên. Nhiệm vụ có thể được thực hiện và quan sát trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên.

### ***Bằng chứng kết quả thực hiện***

Học viên phải đưa ra bằng chứng về khả năng:

- Thực hiện các nhiệm vụ được đề cập trong yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện.
- Thực hiện các yêu cầu cụ thể được đề cập trong **phát biểu kỹ năng**.
- Quản lý các nhiệm vụ và tình huống bất ngờ trong bối cảnh công việc.

### ***Các yêu cầu kỹ năng cụ thể***

1. Bảo đảm an toàn cho hàng hóa và hàng gửi theo yêu cầu tại các địa điểm cụ thể và trên các phương tiện vận chuyển, tàu hỏa, tàu thủy hoặc máy bay phù hợp với các quy trình an toàn tại nơi làm việc
2. Kiểm tra và duy trì dấu niêm phong, bao bì chống trộm, khóa và các biện pháp an toàn khác trên hàng hóa hoặc hàng gửi phù hợp với các quy trình an toàn nơi làm việc
3. Phát hiện vào báo cáo các dấu hiệu cướp bóc, trộm cắp và can thiệp theo các quy trình an toàn nơi làm việc
4. Phát hiện vào báo cáo ngay liền các dấu hiệu hàng hóa và hàng gửi đáng ngờ cho nhân viên được chỉ định
5. Báo cáo ngay liền các trường hợp vi phạm yêu cầu về an toàn cho nhân viên được chỉ định phù hợp với các quy trình an toàn nơi làm việc
6. Nhận biết và đánh giá ngay liền mối đe dọa hoặc tình huống an toàn và ưu tiên ứng phó theo chương trình và các quy trình an toàn nơi làm việc.
7. Xử lý thích hợp các mối đe dọa hoặc tình huống an toàn theo kế hoạch ứng phó đã được thiết lập và trong phạm vi trách nhiệm bản thân được giao
8. Hoàn thiện báo cáo về các mối đe dọa hoặc tình huống an toàn phù hợp với các yêu cầu tại nơi làm việc và các yêu cầu an toàn hiện hành.

**Học viên cần thực hiện các nhiệm vụ sau.**

**Giảng viên/đánh giá viên có thể quyết định sử dụng biểu mẫu đánh giá cho mỗi nhiệm vụ.**

## ***Chủ đề 1: Duy trì tình trạng an toàn của hàng hóa và hàng gửi***

### **Nhiệm vụ 1a**

- Kiểm tra nhằm đảm bảo hàng hóa và hàng gửi được niêm phong chính xác với bao bì chống trộm, khóa, thẻ, v.v.
- Đảm bảo địa điểm lưu trữ hoặc bảo quản hàng hóa chờ vận chuyển có hệ thống, biện pháp kiểm tra và quy trình an toàn phù hợp.
- Sử dụng hoặc kiểm tra dấu niêm phong, khóa, thẻ, v.v. và kiểm tra chứng từ liên quan.

### **Nhiệm vụ 1b**

- Tiến hành kiểm tra hàng gửi nhập hoặc xuất một cách thích hợp để đảm bảo không có dấu hiệu cướp bóc, trộm cắp hoặc can thiệp.
- Trong quá trình kiểm tra, cần nắm rõ và xác định hàng hóa và hàng gửi đáng ngờ hoặc các dấu hiệu cho thấy có thể có hàng hóa và hàng gửi đáng ngờ.
- Báo cáo tất cả các vi phạm an toàn cho người giám sát hoặc cho nhân viên được chỉ định khác bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

## ***Chủ đề 2: Xác định mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn***

### **Nhiệm vụ 2:**

- Xác định mối đe dọa an toàn (ví dụ hàng hóa bị bỏ lại, hành vi đáng ngờ, hỏa hoạn, trộm cắp, v.v.). Đánh giá rủi ro và thiết lập ưu tiên cho các biện pháp ứng phó phù hợp với các và quy trình an toàn tại nơi làm việc.
- Duy trì liên lạc với nhân viên có liên quan để đảm bảo mối đe dọa đã được giải quyết và cung cấp thông tin có thể cần thiết.

### ***Chủ đề 3: Ứng phó với mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn***

#### **Nhiệm vụ 3**

Tuân theo biện pháp ứng phó với mối đe dọa an toàn đã thiết lập bằng cách:

- Ứng phó một cách phù hợp với mối đe dọa an toàn, trộm cướp, xác định hàng gửi đáng ngờ hoặc sự cố như hỏa hoạn
- Tuân theo các chỉ dẫn và quy trình theo chương trình an toàn tại nơi làm việc và các yêu cầu quy định
- Tiến hành hành động thích hợp để kiểm soát địa điểm trước và sau khi các dịch vụ an ninh và/hoặc khẩn cấp đến hiện trường
- Hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp tiến hành khảo sát hiện trường ban đầu
- Tuân theo chỉ dẫn của các dịch vụ an ninh/khẩn cấp.

### ***Chủ đề 4: Lưu giữ hồ sơ về an toàn.***

#### **Nhiệm vụ 4**

Lưu giữ hồ sơ và tài liệu về an toàn, ví dụ:

- Danh sách kiểm tra/báo cáo sự cố
- Sổ nhật ký công việc
- Báo cáo.

## Bảng Kiểm tra Liên kết Đánh giá với Đơn vị Năng lực

KQ – Câu hỏi kiến thức PT – Nhiệm vụ (kỹ năng) thực hiện Q – Câu hỏi T – Nhiệm vụ √ – Đạt yêu cầu

| Yếu tố năng lực/kết quả học tập                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | KQ                                 | PT         | √ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|---|
| <b>1. Duy trì tình trạng an toàn của hàng hóa và hàng gửi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bảo đảm an toàn cho hàng hóa và hàng gửi theo yêu cầu tại các địa điểm cụ thể (bao gồm trên các phương tiện vận chuyển, tàu hỏa, tàu thủy hoặc máy bay) phù hợp với các quy trình an toàn tại nơi làm việc và các quy định an toàn hiện hành</li> <li>Kiểm tra và duy trì dấu niêm phong, bao bì chống trộm, khóa và các biện pháp an toàn khác trên hàng hóa và hàng gửi phù hợp với các quy trình an toàn nơi làm việc</li> <li>Phát hiện vào báo cáo các dấu hiệu cướp bóc, trộm cắp và can thiệp theo các quy trình an toàn nơi làm việc</li> <li>Phát hiện vào báo cáo ngay liền các dấu hiệu hàng hóa đáng ngờ cho nhân viên được chỉ định</li> <li>Báo cáo ngay liền các trường hợp vi phạm yêu cầu về an toàn cho nhân viên được chỉ định phù hợp với các quy trình an toàn tại nơi làm việc</li> </ul> | Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7, Q8, Q9 | T1A và T1B |   |
| <b>2. Xác định mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Xác nhận các yêu cầu về hồ sơ an toàn</li> <li>Lập thành văn bản hồ sơ lưu trữ kiểm tra an toàn và các biện pháp phòng ngừa theo quy trình tại nơi làm việc</li> <li>Hoàn thiện báo cáo về các mối đe dọa hoặc tình huống an toàn phù hợp với các yêu cầu tại nơi làm việc.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Q10, Q12, và Q13                   | T2         |   |
| <b>3. Ứng phó với mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ứng phó với mối đe dọa hoặc tình huống về an toàn đã được xác định theo các quy trình an toàn tại nơi làm việc, hướng dẫn nhận được, các yêu cầu quy định và kế hoạch ứng phó khẩn cấp</li> <li>Xử lý thích hợp các mối đe dọa hoặc tình huống an toàn theo kế hoạch ứng phó đã được thiết lập và trong phạm vi trách nhiệm bản thân và nghĩa vụ pháp lý</li> <li>Hoàn thành các trách nhiệm theo chương trình an toàn tại nơi làm việc và các yêu cầu quy định</li> <li>Hỗ trợ các nhân viên khác và nhân viên dịch vụ khẩn cấp tiến hành khảo sát ban đầu tại hiện trường</li> <li>Tuân theo chỉ dẫn của bộ phận an ninh/dịch vụ khẩn cấp và hỗ trợ hết mức có thể.</li> </ul>                                                                                                                                  | Q14, Q15, Q16, Q17, Q18, Q19, Q20  | T3         |   |
| <b>4. Lưu giữ hồ sơ về an toàn.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Xác nhận các yêu cầu về hồ sơ về an toàn</li> <li>Lập thành văn bản hồ sơ lưu trữ kiểm tra an toàn và các biện pháp phòng ngừa theo quy trình tại nơi làm việc</li> <li>Hoàn thiện báo cáo về các mối đe dọa hoặc tình huống an toàn phù hợp với các yêu cầu tại nơi làm việc.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Q21, Q22, và Q23                   | T4         |   |
| <b>Các câu hỏi về kiến thức cụ thể (<i>Tùy chọn</i>)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Q24, Q25, Q26, và Q27              |            |   |

# BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ

## Thực hành: Danh mục kiểm tra khi quan sát

Danh mục kiểm tra khi quan sát là công cụ quan trọng để ghi nhận kết quả thực hành kỹ năng của học viên. Không giống như bằng chứng kiến thức thường có thể được đánh giá bằng cách đưa ra tình huống và đặt câu hỏi & trả lời (thường là bài viết), các kỹ năng thường được đánh giá thông qua quan sát học viên khi đang thực hiện một nhiệm vụ cụ thể. Đánh giá viên sẽ quan sát việc thực hành và đối chiếu với những yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện được xây dựng từ trước cho các hợp phần nhiệm vụ để từ đó đưa ra quyết định cuối cùng.

Đánh giá viên cũng có thể sử dụng danh mục kiểm tra quan sát để ghi nhận đánh giá về các loại bằng chứng khác của học viên. Ví dụ như báo cáo công việc đã làm hay sản phẩm của học viên, hoặc bằng chứng của bên thứ ba được cung cấp bởi một người có trình độ phù hợp là người đã chứng kiến học viên thực hiện nhiệm vụ khi vắng mặt đánh giá viên.

Khi xây dựng danh mục kiểm tra quan sát, điều quan trọng là cần tránh sao chép các tiêu chí thực hiện từ đơn vị năng lực và đưa các tiêu chí đó vào danh sách như những công cụ đánh giá. Thay vào đó, hãy **hình dung về những hành vi mà ta muốn nhìn thấy** học viên thể hiện đối với từng hợp phần của nhiệm vụ tổng thể. Sau đó, cần đưa ra tiêu chí thực hiện rõ ràng để bất kỳ đánh giá viên nào sử dụng danh mục kiểm tra biết cần quan sát những gì để có thể đánh giá thực hành của học viên là đạt yêu cầu hay không.

Ta có thể hình dung học viên đang thực sự thực hiện từng bước trong số đó. Và đây gọi là hành vi có thể quan sát được.

Tất cả các công cụ đánh giá đều cần có tiêu chí thực hiện để đảm bảo độ tin cậy khi công cụ được sử dụng bởi các đánh giá viên khác nhau, và tương tự, khi một đánh giá viên sử dụng công cụ để đánh giá các học viên khác nhau.

Ví dụ về tiêu chí thực hiện cho các hợp phần nhiệm vụ:

### Học viên:

- **Lập danh sách các nhiệm vụ hàng ngày cần được hoàn thành**

*Học viên đã lập một danh sách trên giấy hoặc thông qua công cụ kỹ thuật số các công việc được giao phải được hoàn thành vào ngày hôm đó*

- **Sắp xếp danh sách các nhiệm vụ theo trình tự dựa trên mức độ gấp và quan trọng của nhiệm vụ cần được hoàn thành.**

*Học viên đã đánh giá từng nhiệm vụ và các yêu cầu của nhiệm vụ và lập danh sách theo trình tự công việc gì cần được thực hiện trước tiên*

*Học viên đã áp dụng hệ thống sắp xếp thứ tự nhận ra được để trình tự ưu tiên nhiệm vụ được rõ ràng*

- **Rà soát danh sách để xác định các nhiệm vụ có thể được hoàn thành trước thời hạn**

*Học viên đã rà soát công việc để kiểm tra tính phù hợp của danh sách đã được lập, thực hiện các điều chỉnh cần thiết, đảm bảo trình tự của các nhiệm vụ để đáp ứng yêu cầu về áp lực thời gian theo đòi hỏi của công việc*

Đảm bảo đánh số mỗi điểm quan sát trong danh mục kiểm tra để có thể kết nối chính xác với các yêu cầu của đơn vị năng lực.

Các trang tiếp theo trình bày một số biểu mẫu danh mục kiểm tra có thể được sử dụng trong các tình huống khác nhau. Ở đầu mỗi danh sách kiểm tra đều có giải thích ngắn gọn về cách sử dụng phù hợp.

**Phù hợp để sử dụng cho đánh giá trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng**

Sử dụng mẫu danh sách kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện.

**Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

|                                                                                                                                           |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                               |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 | Đánh giá                 |                          | Đánh giá lại             |                          |
|                                                                                                                                           |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| Học viên có:                                                                                                                              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 | Đạt                      | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
|                                                                                                                                           |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 | Đánh dấu                 |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các hành vi cần được quan sát |                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                           |                                       | Điền tiêu chí thực hiện                                                                                                                                                                                                                         |                          |                          |                          |                          |
| 2                                                                                                                                         |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                         |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6                                                                                                                                         | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần            |                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:                                                            |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu                                                           |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                               |                                       | Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <cơ sở giáo dục đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |                          |                          |
| Tên đánh giá viên:                                                                                                                        |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          | Ngày chấm điểm:          |                          |
| Chữ ký của đánh giá viên:                                                                                                                 |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |

Đánh giá viên điền đầy đủ thông tin

**Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nhiều đợt đánh giá hoặc nhiều bằng chứng kết quả thực hiện**

Sử dụng mẫu danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện nhiều lần và/hoặc cung cấp nhiều bằng chứng. Cần có một bản sao danh mục kiểm tra cho mục đích đánh giá lại.

**Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                               |                                                                         | Đánh giá                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (Sử dụng bảng riêng ở trang sau để ghi lại các lần đánh giá tiếp theo nếu cần thiết)                                                      |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |                          |
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                                                         | Lần đánh giá 1                                                                                                                                                                                                                                  |                          | Lần đánh giá 2           |                          | Lần đánh giá 3           |                          |
|                                                                                                                                           |                                                                         | Ngày:                                                                                                                                                                                                                                           |                          | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| Học viên có:                                                                                                                              |                                                                         | Đạt                                                                                                                                                                                                                                             | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
|                                                                                                                                           |                                                                         | Đánh dấu                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các hành vi cần được quan sát<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                         |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                         | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:                                                            |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu                                                           |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>Xác nhận của đánh giá viên:</b>                                                                                                        |                                                                         | Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <cơ sở giáo dục đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>Tên đánh giá viên:</b>                                                                                                                 |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          | <b>Ngày chấm điểm:</b>   |                          |
| <b>Chữ ký của đánh giá viên:</b>                                                                                                          |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |                          |

Đánh giá viên điền đầy đủ thông tin

### Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nộp báo cáo công việc

Sử dụng danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên phải cung cấp mẫu tác phẩm và/hoặc báo cáo công việc để đáp ứng yêu cầu của một nhiệm vụ đánh giá cụ thể.

Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             | Đánh giá                 |                          | Đánh giá lại             |                          |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                             | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| Công việc đã được hoàn thành:                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                             | Đạt                      | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
| HOẶC                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| Sản phẩm đã được tạo ra:                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| Đánh dấu                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các thành phần/yếu tố/chất lượng phải được chứng minh:<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i>                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ...                                                                                                                                       | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:                                                            |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu                                                           |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                               | Tôi xác nhận nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <Cơ sở giáo dục đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã xem xét bằng chứng được cung cấp. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |                          |                          |
| Tên đánh giá viên:                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          | Ngày chấm điểm:          |                          |
| Chữ ký của đánh giá viên:                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |

Đánh giá viên điền đầy đủ thông tin

# Danh mục kiểm tra của Bên thứ ba

Sự tham gia của quản lý viên hoặc người xác thực bên thứ ba là cần thiết để đảm bảo rằng học viên có khả năng thực hành, áp dụng các kỹ năng và kiến thức cần thiết trên cơ sở thường xuyên trong môi trường làm việc hoặc theo các tiêu chuẩn nơi làm việc.

Quản lý viên/Bên thứ ba cần hoàn thành danh mục kiểm tra.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                     |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Nhiệm vụ – <tên nhiệm vụ>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                            |                                                                                     |                          |
| Tên đơn vị năng lực hoặc tên mô đun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                                                                                     |                          |
| Tên học viên:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                            |                                                                                     |                          |
| Bảng chứng này dựa trên các quan sát tại nơi làm việc <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            | Bảng chứng này dựa trên kiến thức về khả năng của học viên <input type="checkbox"/> |                          |
| <p>Chọn các hướng dẫn phù hợp cho bên thứ ba và xóa các hướng dẫn không cần đến</p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = thể hiện năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>Không</b> = chưa thể hiện được năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>HOẶC</b></p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = học viên có khả năng thực hiện và tôi có thể xác nhận năng lực này</p> <p><b>Không</b> = tôi không thể xác nhận năng lực này</p> |                                                                            |                                                                                     |                          |
| Tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                            | Có                                                                                  | Không                    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Liệt kê các hành vi cần được quan sát/các tiêu chí thực hiện được kỳ vọng: | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> |
| ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                                 | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> |

| Thông tin chi tiết về người xác thực (quản lý viên/bên thứ ba)                                                                                                                                                        |                                              |               |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|--|
| Họ tên                                                                                                                                                                                                                |                                              | Số điện thoại |  |
| Chữ ký                                                                                                                                                                                                                |                                              | Ngày          |  |
| Chức danh                                                                                                                                                                                                             |                                              |               |  |
| Nhận xét                                                                                                                                                                                                              | Phần phân nửa này do bên thứ ba phù hợp điền |               |  |
| <p><b>Đánh giá viên của &lt;Cơ sở giáo dục đào tạo nghề&gt; điền phần này nếu báo cáo của bên thứ ba được xác thực bằng lời.</b></p> <p><b>Chi tiết xác thực bằng lời:</b></p> <p><i>Đánh giá viên hoàn thành</i></p> |                                              |               |  |

**Đánh giá viên hoàn thành:**

|                                                                                                                                           |  |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|
| Báo cáo xác thực được xác nhận là                                                                                                         |  |                 |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu                                                           |  |                 |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |  |                 |
| Tên đánh giá viên:                                                                                                                        |  | Ngày chấm điểm: |
| Chữ ký của đánh giá viên:                                                                                                                 |  |                 |

***Phần này do đánh giá viên hoàn thành đầy đủ***

## Hồ sơ Hoàn thành Đánh giá

Hồ sơ hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Nếu kết quả là không đạt đối với bất kỳ một nhiệm vụ đánh giá nào, giảng viên/đánh giá viên cần xác định liệu học viên đó có cần được đào tạo bổ sung và/hoặc đánh giá bổ sung hay không.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Cơ sở đào tạo (GDNN)</b>     |  |
| <b>Người học/Học viên</b>       |  |
| <b>Giảng viên/Đánh giá viên</b> |  |

|                                                                    | Có hoặc không |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|
| Các điều kiện đánh giá cho đơn vị năng lực này có được đáp ứng?    |               |
| Học viên có trả lời được tất cả các câu hỏi kiến thức như yêu cầu? |               |
| Học viên có thực hiện được tất cả các nhiệm vụ được yêu cầu?       |               |

|                                                                                       |             |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|
| Học viên được đánh giá là:                                                            | Đạt yêu cầu | Không đạt yêu cầu |
| Giảng viên/đánh giá viên phản hồi và nhận xét<br>(ví dụ các yêu cầu đánh giá bổ sung) |             |                   |

### Chữ ký

|          |                          |
|----------|--------------------------|
| Học viên | Giảng viên/Đánh giá viên |
| Ngày     | Ngày                     |

# **TLD15004**

## **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN**

### **GIẢNG VIÊN / ĐÁNH GIÁ VIÊN**

Vận hành xe nâng



**AUS4SKILLS**

**2022**

**TLD15004**

**Vận hành xe nâng**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN/ĐÁNH  
GIÁ VIÊN**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Ngành                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                             | Vận tải và Logistics   |
| Tiêu chuẩn nghề (TCN)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                             | Nhân viên kho hàng     |
| Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN) hoặc Đơn vị năng lực                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mã                          | TLD15004               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tiêu đề                     | Vận hành xe nâng       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Phiên bản và ngày phát hành | Số 1, tháng 5 năm 2021 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Địa điểm phát hành          | Việt Nam               |
| <b>Tổng quan</b><br><br><p>Tiêu chuẩn kỹ năng nghề/Đơn vị năng lực này bao gồm các kỹ năng và kiến thức cần thiết để vận hành xe nâng trong ngành vận tải và logistics.</p> <p>Các yêu cầu bao gồm kiểm tra tình trạng xe nâng, lái xe nâng để thực hiện các nhiệm vụ, theo dõi và đảm bảo xe nâng hoạt động tốt và điều kiện tại địa điểm vận hành.</p> <p>Vận hành xe nâng là công việc được thực hiện dưới sự giám sát, thường là trong môi trường làm việc nhóm.</p> <p>Đơn vị năng lực này có thể được xem là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• một phần của trình độ quốc gia chính thức được công nhận ở Việt Nam</li> <li>• một đơn vị năng lực độc lập</li> <li>• một phần của bộ kỹ năng chính thức.</li> </ul> |                             |                        |
| ©Bản quyền 2021 Aus4Skills<br><br>Trưởng nhóm nghiên cứu và chủ biên: <i>Lou De Castro Myles</i><br>Cán bộ điều phối hoạt động: <i>Đỗ Thị Kim Thanh</i><br>Thành viên nhóm nghiên cứu:<br><i>Phạm Thị Duẩn, Phạm Xuân Huyền, Lê Thị Mộng Linh, Nguyễn Vũ Quang, Bùi Thị Huyền Hạnh, Mai Thị Thúy, Phan Nguyễn Mai Trang và Dương Quốc Việt.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                        |
| Xin chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức sau:<br><i>CARLUZ Australasia, Trường Strategix, và VELG Training (Australia)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                        |
| <b>Miễn trừ trách nhiệm</b><br><br><p>Ấn bản này được xây dựng với thiện chí hỗ trợ tham khảo. Thông tin trình bày trong ấn phẩm này được lấy từ các nguồn đáng tin cậy.</p> <p>Aus4Skills, trưởng nhóm nghiên cứu và chủ biên, cán bộ điều phối hoạt động, các thành viên nhóm nghiên cứu và các bên tham gia khác không cam đoan tính chính xác của các nguồn thông tin được sử dụng cho ấn phẩm này và không nhận trách nhiệm trước bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào đối với bất kỳ sai sót hoặc bỏ sót nào hoặc đối với bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào xuất phát từ việc sử dụng ấn phẩm này hoặc bất kỳ phần nào của ấn phẩm này.</p>                                                                                           |                             |                        |

# NỘI DUNG

**TLD15004 Vận hành xe nâng**

## **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN/ĐÁNH GIÁ VIÊN**

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY .....                       | 4  |
| Tài liệu đi kèm với Hướng dẫn học tập .....           | 4  |
| Đánh giá theo năng lực thực hiện .....                | 4  |
| Vai trò của giảng viên/đánh giá viên .....            | 6  |
| TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....                     | 7  |
| PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO.....                              | 8  |
| Đào tạo theo năng lực thực hiện.....                  | 8  |
| Chiến lược truyền đạt bài giảng .....                 | 8  |
| HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ .....              | 9  |
| Nhiệm vụ đánh giá.....                                | 9  |
| Hồ sơ hoàn thành đánh giá .....                       | 27 |
| Bảng liên kết đánh giá với TCKNN/đơn vị năng lực..... | 28 |
| BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ.....                                | 30 |
| Danh mục kiểm tra khi quan sát thực hành .....        | 30 |
| Danh mục kiểm tra của Bên thứ ba.....                 | 34 |
| Hồ sơ hoàn thành đánh giá .....                       | 36 |

# VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY

## Tài liệu đi kèm với Hướng dẫn học tập

Tài liệu hướng dẫn giảng viên/đánh giá viên này cần được sử dụng cùng với *Hướng dẫn học tập: TLD15004 Vận hành xe nâng*.

Giảng viên/đánh giá viên cần làm quen với Hướng dẫn học tập cũng như dành thời gian nghiên cứu để xây dựng hiểu biết về đơn vị năng lực này.

**Kiến thức bổ sung và các mối liên kết ngành.** Giảng viên/đánh giá viên của chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện cần nghiên cứu và tìm hiểu thêm thông tin để củng cố kiến thức của tài liệu này. Giảng viên/đánh giá viên cũng cần thiết lập và tận dụng mối liên kết với các doanh nghiệp có liên quan trong lĩnh vực của mình. Tích cực thu hút sự tham gia của doanh nghiệp trong hoạt động đào tạo và đánh giá học viên thông qua chương trình đào tạo đơn vị năng lực này. Việc học chủ động đòi hỏi các nguồn lực chủ động.

**Đào tạo và soạn giáo án.** Phát triển chương trình đào tạo và giáo trình linh hoạt dựa trên TCN/TCKNN và các kết quả học tập đã được xác định. Cung cấp hướng dẫn cho học viên dựa trên các nguyên tắc học tập và kết hợp phong cách cũng như nhu cầu học tập của học viên.

**Tiến bộ của học viên.** Cuối mỗi chủ đề, giảng viên/đánh giá viên cần đưa ra các câu hỏi đánh giá nhanh người học. Giảng viên/đánh giá viên có thể sử dụng các câu hỏi này để tóm tắt, tạo đề tài thảo luận, hoặc để đánh giá mức độ tiếp thu của học viên. Các câu hỏi này cũng sẽ cho phép học viên kiểm tra hiểu biết và tiến bộ học tập của mình. Đây là các câu hỏi tự chấm điểm và không thuộc nội dung đánh giá đối với đơn vị kỹ năng.

## Đánh giá theo năng lực thực hiện

Đánh giá theo năng lực thực hiện liên quan đến việc thu thập và đánh giá bằng chứng để quyết định liệu kết quả thực hiện của học viên có đáp ứng được các tiêu chuẩn đặt ra đối với đơn vị năng lực tương ứng hay không. Một đơn vị năng lực mô tả các kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả, cách áp dụng các kỹ năng và kiến thức cũng như tiêu chuẩn về kết quả thực hiện dự kiến.

**Yếu tố năng lực.** Là kết quả học tập về các chức năng và nhiệm vụ quan trọng tạo nên một năng lực. Kết quả học tập mô tả các hành động có thể chứng minh và đánh giá được.

**Tiêu chí thực hiện.** Mô tả yêu cầu về kết quả thực hiện và tiêu chuẩn đối với việc thực hiện các nhiệm vụ, vai trò, kỹ năng liên quan (bao gồm các kỹ năng nền tảng) và kiến thức áp dụng để giúp học viên thể hiện được năng lực.

**Bằng chứng kiến thức.** Nêu rõ những gì học viên cần biết để có thể thực hiện một cách an toàn và hiệu quả các nhiệm vụ công việc được mô tả trong đơn vị năng lực.

**Bằng chứng kết quả thực hiện.** Nêu rõ các kỹ năng cần được thể hiện khi tiếp cận sản phẩm hoặc quy trình và tần suất hoặc khối lượng của sản phẩm hoặc quy trình.

**Hướng dẫn chấm điểm trong đánh giá.** Nhằm xác định mức độ kiến thức và kỹ năng mà học viên đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện, hướng dẫn chấm điểm đưa ra điểm đánh giá và đáp án được đề xuất cho các nhiệm vụ đánh giá.

Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần thể hiện được các kiến thức và kỹ năng cần thiết trong đơn vị năng lực này, phù hợp với các tiêu chuẩn nghề (TCN) và tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN).

Đảm bảo học viên thực hiện tất cả các nhiệm vụ đánh giá phù hợp với các tiêu chuẩn.

**Công cụ đánh giá.** Tối thiểu, đánh giá viên phải đáp ứng các yêu cầu liên quan để có thể thực hiện đánh giá theo năng lực thực hiện.

Nếu có thể, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc thực tế. Nếu không, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc mô phỏng.

Quy trình và kỹ thuật đánh giá phải phù hợp với các yêu cầu về ngôn ngữ, đọc viết và tính toán của công việc được thực hiện và nhu cầu của học viên.

**Điều kiện đánh giá.** Mô tả các điều kiện bắt buộc để đánh giá, ví dụ: chi tiết về thiết bị và vật liệu, xử lý khi có tình huống bất ngờ, điều kiện vật chất, mối quan hệ với những người khác/vai trò công việc và khung thời gian.

**Quy tắc bằng chứng.** Bằng chứng do học viên nộp phải đáp ứng các yêu cầu sau:

Hợp lệ: đánh giá phải liên hệ trực tiếp đến năng lực được đánh giá.

Đầy đủ: phải có đầy đủ bằng chứng để cho phép đánh giá viên đưa ra phán quyết hợp lệ.

Xác thực: bằng chứng đánh giá là sản phẩm của chính học viên và có thể được xác thực.

Cập nhật: bằng chứng đánh giá phải thể hiện được các kỹ năng và kiến thức yêu cầu hiện nay. Đó phải là các kỹ năng và kiến thức hiện tại hoặc mới nhất.

**Tài liệu đánh giá.** Tài liệu đánh giá có thể bao gồm:

- Các dạng bài tập có liên quan, nghiên cứu điển hình và/hoặc mô phỏng khác.
- Các tài liệu có liên quan và phù hợp, các công cụ, thiết bị và thiết bị bảo hộ lao động được sử dụng trong ngành.
- Tài liệu áp dụng, bao gồm quy trình tại nơi làm việc, quy định, quy tắc thực hành và hướng dẫn vận hành.

**Năng lực.** Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần chứng minh mình có đủ kỹ năng và kiến thức để hoàn thành tốt các yêu cầu của đơn vị năng lực này. Đánh giá năng lực sẽ do giảng viên/đánh giá viên đủ trình độ từ một trường cao đẳng nghề và/hoặc doanh nghiệp có liên quan thực hiện. Đánh giá viên phải đảm bảo tất cả các nhiệm vụ đánh giá được thực hiện theo tiêu chuẩn.

**Điều chỉnh hợp lý.** Có thể thực hiện các điều chỉnh hợp lý để đảm bảo tính công bằng trong đánh giá đối với những người khuyết tật hoặc có nhu cầu đặc biệt.

**Hồ sơ đánh giá và hoàn thành.** Hồ sơ đánh giá và hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Mọi yêu cầu đánh giá bổ sung phải được ghi nhận.

## Vai trò của giảng viên/đánh giá viên

Giảng viên/đánh giá viên cần:

- Cung cấp đào tạo/hướng dẫn cho học viên và cho biết họ được kỳ vọng đạt được những gì dựa trên kết quả học tập.
- Sắp xếp bố trí thời gian và địa điểm phù hợp cho đánh giá.
- Ngữ cảnh hóa các nhiệm vụ và câu hỏi
  - Đảm bảo đánh giá phù hợp với ngành/doanh nghiệp/môi trường trong đó đánh giá sẽ được thực hiện.
  - Nếu cần thiết, thực hiện các điều chỉnh hợp lý.
  - Đảm bảo các chuẩn đối sánh phù hợp được áp dụng và được giải thích.
  - Xây dựng các nhiệm vụ đánh giá hoặc câu hỏi bổ sung nếu cần thiết.

# TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

## Tiêu chuẩn nghề (TCN)

Nhân viên kho hàng

## Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN)

Đơn vị năng lực

|          |                  |
|----------|------------------|
| TLD15004 | Vận hành xe nâng |
|----------|------------------|

## Kết quả học tập

Kết quả học tập xác định những gì được kỳ vọng từ chương trình đào tạo dựa trên các tiêu chuẩn và được sử dụng làm chuẩn đối sánh để xác định liệu hoạt động đào tạo có thành công hay không.

Kết quả học tập là các mục tiêu học tập mà giảng viên đặt ra cho chương trình đào tạo của mình. Chuẩn đầu ra trả lời cho câu hỏi "*Sinh viên sẽ học được những gì?*".

Kết quả học tập thể hiện những gì mà chúng ta mong muốn học viên biết, làm hoặc đánh giá sau khi hoàn chương trình đào tạo.

Đối với TCKNN/đơn vị năng lực này, học viên cần đạt được các kết quả học tập sau đây để được đánh giá là đủ năng lực:

1. Kiểm tra tình trạng xe nâng
2. Lái xe nâng
3. Vận hành xe nâng để xử lý hàng hóa
4. Giám sát điều kiện tại địa điểm vận hành
5. Theo dõi và đảm bảo xe nâng hoạt động tốt

**Tổng thời gian đào tạo đề xuất cho một đơn vị năng lực: chín mươi (90) giờ**

# PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO

## Đào tạo theo năng lực thực hiện

Bất kể các kỳ vọng và môi trường giảng dạy/học tập như thế nào, tất cả các giảng viên giỏi theo đuổi phương pháp đào tạo theo năng lực thực hiện đều sử dụng một loạt các kỹ năng trình bày và truyền tải bài giảng.

Kỹ thuật đào tạo (phương pháp truyền đạt) có thể bao gồm:

- Làm thử nghiệm, huấn luyện, giải thích và hướng dẫn
- Đóng vai
- Trò chơi và hoạt động
- Nghiên cứu
- Các bài thuyết trình và sử dụng diễn giả khách mời từ các doanh nghiệp
- Thăm quan thực tế
- Các hoạt động giải quyết vấn đề
- Thảo luận, làm việc theo nhóm và theo cặp, hoạt động nhóm
- Các hoạt động cá nhân (bao gồm các dự án, bài tập và nhiệm vụ nghiên cứu)
- Các bài tập thực hành
- Các buổi hỏi đáp.

## Chiến lược truyền đạt bài giảng

Các bài học trong đơn vị năng lực này có thể được truyền tải dưới các hình thức sau:

- Trực tiếp tại lớp học
- Đào tạo trong công việc hoặc trong mô phỏng bối cảnh công việc
- Học tập từ xa và/hoặc đào tạo online
- Kết hợp vài hoặc tất cả các hình thức kể trên.

# HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ

## Nhiệm vụ đánh giá

Hướng dẫn trả lời các câu hỏi kiến thức

### Chủ đề 1: Kiểm tra tình trạng xe nâng

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Kiểm tra tình trạng của xe nâng để tuân thủ quy định về an toàn lao động (ATLĐ) và yêu cầu của nơi làm việc về thiết bị cảnh báo, thông số kỹ thuật của nhà sản xuất và bản chất nhiệm vụ di chuyển hàng.
- Kiểm tra các phụ kiện nâng để đảm bảo việc cân chỉnh và vận hành phù hợp.
- Các gương và ghế ngồi được điều chỉnh để người lái vận hành an toàn.

### Câu hỏi 1: Cung cấp ít nhất 3 ví dụ về thiết bị xếp dỡ hàng hóa?

Thiết bị xếp dỡ hàng hóa có thể bao gồm:

- **Xe nâng (bao gồm phụ kiện nâng)**
- Xe kéo pallet (chạy điện hoặc bằng tay)
- Xe nâng đứng lái
- Xe nâng cho lối đi hẹp
- Xe nâng bên hông
- Xe kéo móc và xe đẩy hàng
- Các phương tiện vận chuyển được dẫn đường tự động

## Câu hỏi 2: Liệt kê ít nhất 8 bộ phận chính của xe nâng.

Các bộ phận của xe nâng

1. **Mui xe.** Mui xe bằng kim loại có trụ chống ở mỗi góc cabin để bảo vệ người lái xe nâng khi có hàng hóa rơi xuống.
2. **Đối trọng.** Một khối lượng gắn vào phía sau khung xe nâng. Đối trọng có mục đích cân bằng với tải trọng đang được nâng hạ.
3. **Khoang máy/bình điện.** Chứa động cơ đốt trong chạy bằng khí propan lỏng (Liquid Propane Gas - LPG), khí đốt, khí tự nhiên có áp suất cao (Compressed Natural Gas - CNG), xăng hoặc dầu diesel. Xe nâng điện chạy bằng động cơ điện với nguồn điện cấp từ bình điện hoặc pin nhiên liệu.
4. **Buồng lái.** Khu vực có ghế ngồi cho người lái xe nâng và các bàn đạp điều khiển, vô lăng, cần gạt, công tắc cùng với màn hình thông tin cho người lái xe.
5. **Trục bánh lái phía sau.** Trục trung tâm quay bánh xe hoặc một bánh lái.
6. **Trục truyền động phía trước.** Phần thiết bị được gắn đàn hồi vào khung xe nâng cùng với trụ nâng. Trụ nâng gắn vào trục truyền động và có thể nghiêng nhờ vào ít nhất một ống xy lanh nghiêng, xung quanh đường tâm trục của trục truyền động.
7. **Giàn nâng.** Đây là bộ phận mà các càng nâng hoặc các phụ kiện nâng khác được gắn vào. Giống như trụ nâng, giàn nâng có các con lăn hoặc ống lót trục (trụ chống hình trụ) dẫn hướng trong các đường ray trụ nâng lồng vào nhau.
8. **Các càng nâng.** Là hai cánh tay đòn hẫng chịu tải. Càng xe nâng hoàn hảo để trượt bên dưới ván ép, vách thạch cao và thậm chí cả bìa cứng, bao gồm các càng nâng theo tiêu chuẩn Thỏa thuận kỹ thuật ngành (Industry Technical Agreement – ITA), càng nâng được vát dọc hình côn và càng nâng rời mà không kèm theo bất kỳ loại hệ thống treo nào.
9. **Giá đỡ hàng.** Phần mở rộng kiểu giá đỡ được bắt vít hoặc hàn dính vào giàn nâng để ngăn hàng hóa ngã đổ về phía sau khi giàn nâng chạy lên hết chiều cao.
10. **Ống xy lanh nâng/ngiêng.** Là các ống xy lanh thủy lực được gắn vào khung và trụ nâng của xe nâng. Các ống xy lanh nghiêng kéo trụ nâng về phía sau hoặc đẩy trụ nâng về phía trước để hỗ trợ hai càng nâng xúc hàng.
11. **Trụ nâng.** Cụm thiết bị thẳng đứng đảm nhận việc nâng hạ hàng hóa trên hai càng nâng. Trụ nâng được dẫn động bằng thủy lực và vận hành bằng một hoặc nhiều ống xy lanh thủy lực trực tiếp hoặc sử dụng dây xích từ một hoặc nhiều ống xy lanh.

### Câu hỏi 3: Tại sao trước tiên cần phải kiểm tra gương và ghế ngồi của xe nâng?

**Khi lần đầu tiên sử dụng xe nâng, cần luôn kiểm tra ghế ngồi và gương để điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu của người vận hành.**

Một người khác có thể đã dịch chuyển ghế và/hoặc các gương trước đó và điều này có thể tiềm ẩn rủi ro. Đặc biệt, khi gương bị xô dịch, tầm nhìn có thể bị ảnh hưởng khi chạy lùi xe.

### Chủ đề 2: Lái xe nâng

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Điều khiển xe nâng, các công cụ, chỉ số và cách sử dụng.
- Các mối nguy trong vận hành xe nâng và biện pháp kiểm soát mối nguy.
- Xe nâng chạy lùi, duy trì tầm nhìn và định vị chính xác.
- Xe nâng vào được đưa vào chỗ đỗ, tắt máy và trả về vị trí an toàn, đảm bảo tuân thủ các thông số kỹ thuật của nhà sản xuất, quy định và quy trình tại nơi làm việc.

### Câu hỏi 4: Liệt kê 9 bộ phận điều khiển phổ biến của xe nâng và mục đích sử dụng.

Bảng dưới đây trình bày **chín bộ phận điều khiển phổ biến có mặt trên hầu hết các xe nâng** và cách sử dụng chúng.

| <b>BỘ PHẬN ĐIỀU KHIỂN</b>  | <b>MỤC ĐÍCH</b>                                                 |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1. Đánh lửa/Khởi động      | Để khởi động hoặc tắt máy, thường là bằng chìa khóa             |
| 2. Bàn đạp phanh           | Được sử dụng giảm tốc độ hoặc dừng xe nâng                      |
| 3. Bàn đạp ga              | Dùng để tăng tốc xe nâng                                        |
| 4. Bàn đạp nhích từng bước | Cho phép di chuyển chậm                                         |
| 5. Cần gạt số tiến/lùi     | Được sử dụng để điều khiển hướng xe chạy                        |
| 6. Cần gạt nâng hạ         | Dùng để nâng và hạ càng nâng                                    |
| 7. Cần gạt nghiêng         | Được sử dụng để nghiêng trụ nâng về phía sau hoặc về phía trước |
| 8. Kèn                     | Được sử dụng như một thiết bị cảnh báo                          |
| 9. Công tắc đèn            | Bật hoặc tắt đèn                                                |

**Câu hỏi 5: Liệt kê ít nhất 5 điều quan trọng cần nhớ để lái xe nâng an toàn.**

Lái xe an toàn

Có kiến thức về lái xe nâng an toàn có thể ngăn ngừa tai nạn tại nơi làm việc. Dưới đây là một số mẹo quan trọng có thể được áp dụng.

1. Đầu tiên và quan trọng nhất, người vận hành phải được đào tạo và đạt chứng chỉ.
2. Mặc quần áo phù hợp. Thiết bị bảo hộ lao động (PPE).
3. Tiến hành các bước kiểm tra trước khi vận hành.
4. Xe nâng cần được sạc đầy (nếu chạy bằng điện) hoặc có đủ nhiên liệu (nếu chạy bằng gas hoặc khí LPG).
5. Không bao giờ nâng hàng hóa có trọng lượng vượt quá sức nâng. Chở quá tải là một trong những thực hành không an toàn thường gặp và rất nguy hiểm, có thể gây thương tích cho con người và thiệt hại cho hàng hóa và tài sản.
6. Khi nâng, phải chắc chắn rằng hàng hóa được cân bằng và phân bố đều.
7. Việc tiếp nhiên liệu hoặc sạc điện phải được thực hiện ở một vị trí thông thoáng.
8. Đỗ xe nâng ở đúng khu vực được chỉ định.

#### Câu hỏi 6: Xác định ít nhất 4 cách thực tế để kiểm soát căng thẳng trong công việc?

1. *Tránh làm việc quá tải. Nếu đang cảm thấy căng thẳng, hãy cân nhắc bỏ bớt một hoặc hai công việc, chỉ chọn những việc quan trọng nhất để làm.*
2. *Hãy thực tế. Đừng cố gắng trở nên hoàn hảo - không ai hoàn hảo cả. Đừng tự tạo áp lực không cần thiết cho bản thân. Nếu cần được hỗ trợ trong công việc hoặc giải quyết các vấn đề cá nhân, hãy yêu cầu được giúp đỡ.*
3. *Hãy đi ngủ sớm. Ngủ đủ giấc giúp giữ cho cơ thể và tinh thần ở trạng thái tốt nhất, giúp cho con người có điều kiện tốt để đối phó với mọi tác nhân gây căng thẳng tiêu cực. Do "đồng hồ sinh học" thay đổi trong thời kỳ thanh thiếu niên, nhiều người trẻ thích thức khuya hơn một chút vào ban đêm và ngủ nướng một chút vào buổi sáng. Nhưng nếu thức khuya và vẫn phải dậy sớm để đi học, thì có thể là không ngủ đủ giấc.*
4. *Hãy học cách thư giãn. Thuốc giải độc tự nhiên của cơ thể đối với căng thẳng có tên gọi là phản ứng thư giãn. Đây là phản ứng đối lập với căng thẳng và tạo cảm giác thoải mái và an bình. Con người có thể kích hoạt phản ứng thư giãn bằng cách đơn giản là thư giãn. Hãy tìm hiểu và thực hành các bài tập thở nhẹ nhàng, áp dụng bài tập thở khi bị cuốn vào các tình huống căng thẳng.*
5. *Hãy dành thời gian cho niềm vui. Hãy xây dựng thời gian biểu cho các hoạt động yêu thích - đọc một cuốn sách hay, chơi với thú cưng, cười đùa, làm một điều mình thích, nghệ thuật hoặc âm nhạc, dành thời gian với những người có suy nghĩ tích cực hoặc hòa mình vào thiên nhiên.*
6. *Hãy chăm sóc tốt thân thể. Tập thể dục thường xuyên và ăn uống điều độ để giúp cơ thể hoạt động tốt nhất. Khi căng thẳng mệt mỏi, người ta rất dễ ăn vụng hoặc ăn vặt. Những người bị căng thẳng cần một chế độ dinh dưỡng tốt hơn bao giờ hết.*
7. *Hãy nhìn vào khía cạnh tích cực. Cách nhìn, thái độ và suy nghĩ ảnh hưởng đến cách mà một người nhìn nhận mọi thứ. Cốc nước đang đầy một nửa hay cạn một nửa? Một liều thuốc lạc quan lành mạnh có thể giúp một người vượt qua hoàn cảnh và thậm chí nhận ra đã học được điều gì đó từ tình huống căng thẳng.*
8. *Hãy giải quyết các vấn đề nhỏ. Hãy hành động để giải quyết các vấn đề nảy sinh. Ví dụ, nếu đang căng thẳng vì công việc, hãy phân tích tình huống và tìm ra cách để xử lý tình trạng tốt hơn.*
9. *Xây dựng các mối quan hệ tích cực. Biết rằng có người tin tưởng vào chúng ta sẽ thúc đẩy khả năng của chúng ta để đối phó với những thách thức. Hãy yêu cầu được giúp đỡ khi cần. Hãy chia sẻ những gì bạn đang trải qua - bao gồm cả những điều tốt đẹp đang xảy ra.*

### Câu hỏi 7: Đưa ra 5 ví dụ về quần áo và thiết bị bảo hộ trong nhà kho?

Một số ví dụ về quần áo và thiết bị bảo hộ lao động:

- **Bảo vệ mắt** - Để tránh nguy cơ tổn thương mắt. Nhân viên cần mang thiết bị bảo vệ mắt phù hợp với công việc hoặc nhiệm vụ đang thực hiện.
- **Bảo vệ thính giác** - Để tránh nguy cơ tổn thương thính giác. Nhân viên phải đeo thiết bị bảo vệ thính giác phù hợp, chẳng hạn như nút bịt tai hoặc mũ che tai.
- **Ủng/giày an toàn** - Đầu mũi giày phải cứng và chắc chắn để bảo vệ bàn chân khỏi chấn thương do vật rơi trúng.
- **Áo bảo hộ phản quang hoặc quần áo phản quang** - Mặc ở nơi có rủi ro va chạm do thiết bị, máy móc hoặc giao thông.
- **Bảo vệ đầu** - Đội mũ bảo hộ lao động ở những nơi có rủi ro đồ vật rơi từ trên cao xuống hoặc đập vào đầu. Ngoài ra, cần đội mũ bảo hộ lao động phù hợp và xoa kem chống nắng nếu cần thiết.
- **Khẩu trang, kính bảo hộ, găng tay và tạp dề cao su** - Mang khi xử lý hóa chất và sản phẩm chứa hóa chất độc hại.

Loại thiết bị bảo hộ lao động cần sử dụng sẽ phụ thuộc vào loại công việc và mối nguy cũng như rủi ro kèm theo công việc đó.

### Câu hỏi 8: Hãy liệt kê 6 mối nguy tiềm ẩn liên quan đến vận hành xe nâng?

**Những nguy cơ tiềm ẩn** khi vận hành xe nâng bao gồm:

- Nước hoặc đông đá trên sàn nhà kho hoặc đường xe chạy.
- Dầu nhớt hoặc hóa chất đổ tràn.
- Phanh hỏng hoặc cần được chỉnh sửa.
- Các chướng ngại vật và thiết bị hoặc xe cộ khác cản trở khu vực làm việc hoặc đường xe chạy.
- Hàng hóa và pallet hư hỏng.
- Người không phận sự có mặt tại làn đường/khu vực làm việc của xe nâng.

**Câu hỏi 9: Mô tả 6 bước liên quan khi đỗ xe, tắt máy và trả xe nâng về vị trí an toàn.**

*Đỗ xe, tắt máy và trả xe nâng về vị trí an toàn*

*Xe nâng phải luôn được đỗ trên mặt đất bằng phẳng, không tải và đỗ trong vị trí đậu xe được chỉ định.*

*Khi đỗ xe, cần đảm bảo:*

- 1. Tránh không đỗ ở các cổng thoát hiểm, thoát cháy, gần bảng công tắc điện, các dụng cụ PCCC, các cơ sở sơ cứu, trạm tiếp nhiên liệu khí và bơm nhiên liệu.*
- 2. Đỗ xe với đầu càng nâng nằm trên mặt đất và nghiêng về trước. Nếu không thể hạ các đầu càng nâng xuống sát mặt đất, hãy đỗ xe sao cho càng nâng không tạo ra nguy cơ vấp ngã cho người khác.*
- 3. Cài số thấp (với xe nâng động cơ đốt trong).*
- 4. Cài phanh tay.*
- 5. Tắt máy và rút chìa khóa.*
- 6. Đảm bảo đã khóa bộ điều khiển, trả về vị trí “off” trước khi rời xe.*

### Chủ đề 3: Vận hành xe nâng để xử lý hàng hóa

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Nhiệm vụ nâng hạ hàng hóa được lên kế hoạch phù hợp.
- Xe nâng được vận hành theo các quy trình tại nơi làm việc và hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Xác định và tuân theo các vị trí lưu trữ hàng hóa và các lộ trình di chuyển.
- Xem xét ảnh hưởng của hàng hóa được đóng gói lỏng lẻo, chất lỏng, hàng hóa có tính chất nguy hiểm hoặc nguy hại.
- Thủ tục và hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp liên quan.

**Câu hỏi 10:** Khi thực hiện nhiệm vụ nâng hạ hàng hóa, lập kế hoạch cũng như lựa chọn xe nâng và phụ kiện nâng phù hợp, tám thông tin có thể tìm thấy trên bảng dữ liệu của nhà sản xuất có thể hỗ trợ làm những việc nêu trên là gì?

Đồng thời, các quy trình áp dụng cho thiết bị của nơi làm việc cũng sẽ có các thông tin này. Theo luật, mọi xe nâng bắt buộc phải có **bảng dữ liệu của nhà sản xuất**.

Bảng dữ liệu này phải có các thông tin sau:

- Tải trọng làm việc an toàn tối đa
- Khoảng cách tâm trọng tải
- Độ nâng cao tối đa
- Ngày sản xuất, kiểu xe và số sê ri
- Độ nghiêng trụ nâng (tính bằng độ)
- Loại lốp và áp suất lốp đề xuất
- Tổng trọng lượng xe
- Chi tiết phụ kiện nâng (nếu có lắp thêm).

**Câu hỏi 11: Khi vận hành xe nâng, hãy mô tả đúng quy trình khi xếp hàng.**

***Xếp hàng hóa lên***

1. Tiếp cận kệ để hàng với càng nâng có kiện hàng được hạ thấp và nghiêng về phía sau.
2. Phanh dừng xe nâng ở chân kệ để hàng.
3. Nâng kiện hàng lên đến chiều cao mong muốn.
4. Lái xe về phía trước cho đến khi kiện hàng ở bên trên kệ hàng.
5. Nghiêng trụ nâng đến vị trí thẳng đứng, sau đó hạ kiện hàng xuống kệ.
6. Khi kiện hàng được đặt lên kệ để hàng một cách chắc chắn, hãy hạ càng nâng xuống cho đến khi có thể rút càng ra khỏi pallet.
7. Lùi xe nâng và đảm bảo các càng nâng đã được rút hoàn toàn ra khỏi pallet.  
(Lưu ý: có thể nghiêng càng nâng về phía trước khi lùi xe nâng về phía sau).
8. Khi hai càng nâng đã nằm ngoài kệ hàng, hạ càng nâng xuống và nghiêng nhẹ trụ nâng về phía sau.

**Câu hỏi 12: Mô tả quy trình chính xác khi dỡ hàng xuống.**

***Lấy hàng hóa xuống***

Sau đây là quy trình đúng được sử dụng khi xếp kiện hàng pallet :

1. Dừng lại ở chân của kệ để hàng - hãy nhớ đảm bảo rằng kiện hàng nằm trong sức tải của xe nâng.
2. Đưa các càng nâng đến độ cao mong muốn, trong lúc nâng càng lên cao hãy nghiêng trụ nâng đến vị trí thẳng đứng.
3. Luồn tối đa càng nâng vào bằng cách lái xe tiến về phía trước.
4. Nâng kiện hàng lên khỏi ngăn kệ và cẩn thận nghiêng càng về phía sau.
5. Khi kiện hàng đã tách biệt hoàn toàn với ngăn kệ, hãy lùi xe nâng từ từ cho đến khi hoàn toàn ra khỏi ngăn kệ trong khi quan sát cẩn thận.
6. Từ từ hạ kiện hàng xuống đến độ cao di chuyển, nghiêng trụ nâng thêm về phía sau trước khi di chuyển xe nâng.

### Câu hỏi 13: Khu vực lưu trữ là gì và bạn có thể lưu trữ hàng hóa ở đâu trong kho?

**Khu vực lưu trữ** có thể được phân chia theo các tiêu chí sau:

- Loại hàng hóa
- Tên công ty vận chuyển (giao hàng)
- Đích đến của hàng hóa và/hoặc ngày giao hàng
- Thời hạn lưu trữ (ngắn hạn hay dài hạn)
- Mức độ an toàn cần được đảm bảo.

Hàng hóa có thể được cất theo:

- **Dãy:** Khu vực lưu trữ ở hai bên lối đi
- **Ngăn:** Các phần của một dãy thường chứa loại hàng hóa tương tự
- **Tầng:** Các ô cao thường được ngăn thành nhiều tầng, ở vị trí vừa tầm để một người có thể đứng lấy hàng, hoặc nếu ở trên cao thì cần đến thiết bị để lấy hàng xuống
- **Giá:** Khu vực trong gian nơi lưu trữ hàng hóa
- **Ô:** Các giá có thể chia thành các ô chứa cùng một mặt hàng.

#### Chủ đề 4: Giám sát điều kiện tại địa điểm vận hành

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Khi chọn lộ trình di chuyển có hiệu quả nhất, xác định các nguy cơ và luồng giao thông để điều chỉnh cho phù hợp.
- Đánh giá tình trạng nơi làm việc để đảm bảo vận hành an toàn và không xảy ra thương tích cho người hoặc thiệt hại cho tài sản, thiết bị, hàng hóa hoặc cơ sở vật chất.
- Bản đồ mặt bằng, chương ngại vật và các khu vực có liên quan đến công việc.

**Câu hỏi 14:** Có nhiều loại tai nạn có thể xảy ra với người vận hành xe nâng hoặc đồng nghiệp của họ. Liệt kê ít nhất 5 nguyên nhân phổ biến gây ra tai nạn.

*Có nhiều loại tai nạn có thể xảy ra với người vận hành xe nâng hoặc đồng nghiệp của họ. Các nguyên nhân phổ biến hơn hết là:*

- Bị xe nâng đang di chuyển đụng phải, thậm chí bị xe cán lên bàn chân.
- Người điều khiển xe bị vật rơi trúng.
- Các nhân viên khác bị vật rơi trúng.
- Leo lên hoặc rời khỏi xe nâng.
- Xe nâng bị lật nhào.
- Va chạm với các phương tiện hoặc đồ vật khác.
- Một phần thân thể của người điều khiển xe nhô ra bên ngoài cabin và va vào một vật thể.

**Câu hỏi 15:** Nêu ra ít nhất 4 điều cần kiểm tra trong môi trường làm việc trước khi khởi động xe nâng để đảm bảo đó là một môi trường làm việc an toàn.

### Môi trường làm việc an toàn

Người sử dụng lao động phải cung cấp một môi trường làm việc an toàn.

Nếu là nhân viên, hãy kiểm tra khu vực sẽ làm việc trước khi khởi động xe nâng, cũng như kiểm tra khu vực 'cấm đi' đối với người đi bộ hoặc xe nâng.

- Nếu phát hiện bất kỳ vấn đề nào, hãy báo cáo với người sử dụng lao động (hoặc người giám sát hoặc người quản lý) ngay lập tức. Hoàn thành danh mục kiểm tra như một công việc quen thuộc trước khi vận hành xe nâng.
- Không lái xe cán qua chất lỏng hoặc bột rơi vãi vì điều này làm giảm độ bám đường của lốp xe và làm lan rộng chất lỏng, gây khó khăn cho các phương tiện tham gia giao thông khác.
- Loại bỏ các mối nguy hoặc vật cản đường xe chạy thay vì lái xe đi vòng hoặc vượt qua chúng. (Báo cáo cho người giám sát ngay lập tức khi phát hiện bề mặt nguy hiểm.)
- Lưu ý rằng lái xe từ mặt đường ướt sang mặt đường khô hoặc ngược lại có ảnh hưởng đến độ bám đường, phanh và độ ổn định của lốp.
- Dành đủ thời gian để mắt tự điều chỉnh khi di chuyển từ vùng tối ra vùng sáng và ngược lại.

### **Chủ đề 5: Theo dõi và đảm bảo xe nâng hoạt động tốt**

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu kiến thức có liên quan sau đây:

- Thao tác và hiệu quả vận hành xe được giám sát trong quá trình sử dụng.
- Báo cáo cho nhân viên có liên quan về các thao tác sai/bất thường và trực trực.
- Quy trình chuyển tiếp vấn đề.
- Các yêu cầu về lập và lưu giữ hồ sơ trong vận hành xe nâng.

#### **Câu hỏi 16: Mô tả 3 lý do chính khiến xe nâng cần được bảo trì thường xuyên?**

Bảo trì xe nâng thường xuyên:

- **giảm thiểu nguy cơ xảy ra tai nạn và thương tích** cho người vận hành xe nâng và những người khác tại nơi làm việc.
- **giảm tổn thất năng suất** do thời gian xe nâng phải ngừng hoạt động.
- **kéo dài tuổi thọ** của xe nâng.

#### **Câu hỏi 17: Hãy liệt kê 3 hồ sơ chính liên quan đến bảo trì xe nâng?**

### ***Hồ sơ liên quan đến vận hành xe nâng***

*Nhân viên vận hành xe nâng cần hoàn thành đầy đủ các biểu mẫu liên quan đến quá trình vận hành xe nâng theo quy định của nơi làm việc.*

*Mỗi biểu mẫu được sử dụng theo từng trường hợp khác nhau, gồm:*

- *Phiếu kiểm tra xe nâng trước vận hành.*
- *Nhật ký sử dụng xe nâng (đầu ca hoặc cuối ca tùy theo quy định nơi làm việc hoặc khi xảy ra hỏng hóc/sự cố).*
- *Phiếu kiểm tra bảo dưỡng xe nâng.*

## Bằng chứng cụ thể về kiến thức

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi về:

- Yêu cầu giấy phép hành nghề để vận hành xe nâng tại Việt Nam.
- Các quy trình khẩn cấp trong vận hành.

**Câu hỏi 18:** Đưa ra lời giải thích đơn giản về cách xin giấy phép thích hợp để vận hành xe nâng tại Việt Nam.

*Để cấp giấy phép vận hành xe nâng, nhân viên cần được đào tạo phù hợp và được đánh giá đủ năng lực bởi một đánh giá viên được công nhận.*

**Câu hỏi 19:** Mục đích của các hoạt động đào tạo, bảo trì tốt thiết bị, biển báo và các biện pháp phòng ngừa khác là để giảm khả năng xảy ra tình huống khẩn cấp trong vận hành. Mọi người nên chuẩn bị cho tình huống khẩn cấp. Làm thế nào để biết phải làm gì trong tình huống khẩn cấp?

*Doanh nghiệp phải có sẵn các quy trình xử lý trong tình huống khẩn cấp kèm theo các bảng chỉ dẫn, ví dụ, vị trí của các hộp cầu dao cách ly và các tủ sơ cứu.*

*Các quy trình cần được phổ biến cho tất cả nhân viên, được cập nhật định kỳ và rà soát thường xuyên. Ngoài ra, cần tổ chức các buổi tập huấn mô phỏng tình huống khẩn cấp.*

### Nhiệm vụ (Kỹ năng)

Học viên được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ có thể quan sát được để cung cấp bằng chứng kỹ năng. Giảng viên/đánh giá viên có thể yêu cầu học viên thực hiện một số nhiệm vụ khác. Việc quan sát sẽ kéo dài một khoảng thời gian hoặc tại một thời điểm cụ thể tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên. Nhiệm vụ có thể được thực hiện và quan sát trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên.

### **Bằng chứng kết quả thực hiện**

Học viên phải đưa ra bằng chứng về khả năng:

- Thực hiện các nhiệm vụ được đề cập trong yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện.
- Thực hiện các yêu cầu cụ thể được đề cập trong **phát biểu kỹ năng**.
- Quản lý các nhiệm vụ và tình huống bất ngờ trong bối cảnh công việc.

### **Các yêu cầu kỹ năng cụ thể**

1. Kiểm tra tình trạng của xe nâng để tuân thủ quy định về ATLĐ và yêu cầu của nơi làm việc về thiết bị cảnh báo, thông số kỹ thuật của nhà sản xuất và bản chất nhiệm vụ di chuyển hàng.
2. Kiểm tra các phụ kiện nâng để đảm bảo việc cân chỉnh và vận hành phù hợp.
3. Các gương và ghế ngồi được điều chỉnh để người lái vận hành an toàn.
4. Việc nâng hạ hàng hóa phải được tiến hành theo kế hoạch và xe nâng phải được vận hành theo các quy trình tại nơi làm việc và hướng dẫn của nhà sản xuất.
5. Xác định và tuân theo các vị trí lưu trữ hàng hóa và các lộ trình di chuyển.
6. Đánh giá tình trạng nơi làm việc để đảm bảo vận hành an toàn và không xảy ra thương tích cho người hoặc thiệt hại cho tài sản, thiết bị, hàng hóa hoặc cơ sở vật chất.
7. Xem xét ảnh hưởng của hàng hóa được đóng gói lỏng lẻo, chất lỏng, hàng hóa có tính chất nguy hiểm hoặc nguy hại.
8. Khi chọn lộ trình di chuyển có hiệu quả nhất, xác định các nguy cơ và luồng giao thông để điều chỉnh cho phù hợp.
9. Hoàn tất các chứng từ phù hợp theo yêu cầu của nơi làm việc.
10. Báo cáo cho nhân viên có liên quan về các thao tác sai/bất thường và trực trực.

### **Thực hiện các nhiệm vụ sau**

Giảng viên/đánh giá viên sẽ cung cấp mẫu đánh giá hiện hành cho từng nhiệm vụ.

## Chủ đề 1: Kiểm tra tình trạng xe nâng

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về **kỹ năng** sau đây:

- Kiểm tra tình trạng của xe nâng để tuân thủ quy định về ATLĐ và yêu cầu của nơi làm việc về thiết bị cảnh báo, thông số kỹ thuật của nhà sản xuất và bản chất nhiệm vụ di chuyển hàng.
- Kiểm tra các phụ kiện nâng để đảm bảo việc cân chỉnh và vận hành phù hợp.
- Các gương và ghế ngồi được điều chỉnh để người lái vận hành an toàn.

### Nhiệm vụ 1

Kiểm tra tình trạng của xe nâng trước khi vận hành:

- Kiểm tra tình trạng của xe nâng nhằm đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về an toàn lao động và yêu cầu của nơi làm việc, thông số kỹ thuật của nhà sản xuất và bản chất nhiệm vụ di chuyển hàng hóa.
- Kiểm tra bổ sung dầu, nhớt,... và bôi trơn xe nâng theo thông số kỹ thuật của nhà sản xuất.
- Kiểm tra sổ nhật ký xe nâng và hồ sơ tài liệu đã được hoàn thành phù hợp với yêu cầu của nơi làm việc hay chưa.
- Kiểm tra các phụ kiện nâng để đảm bảo chúng được điều chỉnh đúng cách và hoạt động đúng chức năng.
- Điều chỉnh gương và ghế ngồi để vận hành an toàn.

## Chủ đề 2: Lái xe nâng

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về **kỹ năng** sau đây:

- Điều khiển xe nâng, các công cụ, chỉ số và cách sử dụng.
- Các mối nguy trong vận hành xe nâng và biện pháp kiểm soát mối nguy.
- Xe nâng chạy lùi, duy trì tầm nhìn và định vị chính xác.
- Xe nâng vào được đưa vào chỗ đỗ, tắt máy và trả về vị trí an toàn, đảm bảo tuân thủ các thông số kỹ thuật của nhà sản xuất, quy định và quy trình tại nơi làm việc.

### Nhiệm vụ 2

Vận hành xe nâng theo quy trình được quy định tại nơi làm việc và hướng dẫn của nhà sản xuất:

- Khởi động, lái, điều khiển vào vị trí và dừng xe nâng.
- Quản lý công suất động cơ để đảm bảo hiệu quả và hiệu suất cũng như giảm thiểu trực tiếp động cơ và thiết bị.
- Xác định hoặc lường trước các mối nguy khi vận hành.
- Làm chủ kỹ năng "lái xe phòng vệ" và các kỹ thuật kiểm soát thích hợp để tránh hoặc kiểm soát mối nguy.
- Lái xe nâng chạy lùi trong khi duy trì tầm nhìn và định vị chính xác.

- Đỗ xe, tắt máy và trả xe nâng về vị trí an toàn.

### **Chủ đề 3: Vận hành xe nâng để xử lý hàng hóa**

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về **kỹ năng** sau đây:

- Nhiệm vụ nâng hạ hàng hóa được lên kế hoạch phù hợp.
- Xe nâng được vận hành theo các quy trình tại nơi làm việc và hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Xác định và tuân theo các vị trí lưu trữ hàng hóa và các lộ trình di chuyển.
- Xem xét ảnh hưởng của hàng hóa được đóng gói lỏng lẻo, chất lỏng, hàng hóa có tính chất nguy hiểm hoặc nguy hại.
- Thủ tục và hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp liên quan.

#### **Nhiệm vụ 3**

Nâng hạ hàng hóa bằng xe nâng:

- Lập kế hoạch cho nhiệm vụ nâng hạ hàng hóa.
- Chọn đúng loại xe nâng và phụ kiện nâng phù hợp.
- Nâng, vận chuyển, hạ và đặt hàng hóa xuống, đảm bảo tuân thủ các quy định về an toàn lao động, các thông số kỹ thuật của nhà sản xuất và quy trình của công ty.

### **Chủ đề 4: Giám sát điều kiện tại địa điểm vận hành**

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về **kỹ năng** sau đây:

- Khi chọn lộ trình di chuyển có hiệu quả nhất, xác định các nguy cơ và luồng giao thông để điều chỉnh cho phù hợp.
- Đánh giá tình trạng nơi làm việc để đảm bảo vận hành an toàn và không xảy ra thương tích cho người hoặc thiệt hại cho tài sản, thiết bị, hàng hóa hoặc cơ sở vật chất.
- Bản đồ mặt bằng, chương ngại vật và các khu vực có liên quan đến công việc.

#### **Nhiệm vụ 4**

Giám sát tình trạng địa điểm làm việc trong khi vận hành thiết bị xe nâng:

- Xác định các nguy cơ và luồng giao thông và chọn tuyến đường hiệu quả nhất.
- Đánh giá tình trạng địa điểm làm việc để đảm bảo vận hành an toàn và không xảy ra thương tích cho người hoặc thiệt hại cho tài sản, thiết bị, hàng hóa cần nâng hạ hoặc cơ sở vật chất.

### ***Chủ đề 5: Theo dõi và đảm bảo xe nâng hoạt động tốt***

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về **kỹ năng** sau đây:

- Thao tác và hiệu quả vận hành xe được giám sát trong quá trình sử dụng.
- Báo cáo cho nhân viên có liên quan về các thao tác sai/bất thường và trực trực.
- Quy trình chuyển tiếp vấn đề.
- Các yêu cầu về lập và lưu giữ hồ sơ trong vận hành xe nâng.

#### **Nhiệm vụ 5**

Theo dõi và đảm bảo xe nâng hoạt động tốt:

- Theo dõi thao tác và hiệu quả trong thời gian sử dụng.
- Báo cáo thao tác bị lỗi hoặc không thường xuyên và trực trực cho người phụ trách.
- Duy trì hồ sơ cập nhật của xe nâng theo quy trình tại nơi làm việc và quy định pháp luật.

## Hồ sơ hoàn thành đánh giá

Hồ sơ hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Nếu kết quả là không đạt đối với một nhiệm vụ đánh giá, giảng viên/đánh giá viên cần xác định liệu học viên đó có cần được đào tạo bổ sung hoặc đánh giá bổ sung hay không.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Cơ sở đào tạo (GDNN)</b>     |  |
| <b>Học viên</b>                 |  |
| <b>Giảng viên/Đánh giá viên</b> |  |

|                                                                    | Có hoặc Không |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|
| Các điều kiện đánh giá cho đơn vị năng lực này có được đáp ứng?    |               |
| Học viên có trả lời được tất cả các câu hỏi kiến thức như yêu cầu? |               |
| Học viên có thực hiện được tất cả các nhiệm vụ được yêu cầu?       |               |

|                                                                                        |             |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| Học viên được đánh giá là:                                                             | Đủ năng lực | Chưa đủ năng lực |
| Giảng viên/đánh giá viên phản hồi và nhận xét<br>(ví dụ: các yêu cầu đánh giá bổ sung) |             |                  |

### Chữ ký

|                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| Học viên/Thí sinh | Giảng viên/Đánh giá viên |
| Ngày              | Ngày                     |

## Bảng liên kết đánh giá với TCKNN/đơn vị năng lực

KQ – Câu hỏi kiến thức

PT – Nhiệm vụ (kỹ năng) thực hiện

√ - Đạt yêu cầu

| Yếu tố năng lực/kết quả học tập                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | KQ                                    | PT | √ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|---|
| <b>1. Kiểm tra tình trạng xe nâng</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kiểm tra tình trạng của xe nâng để tuân thủ quy định về ATLĐ và yêu cầu của nơi làm việc về thiết bị cảnh báo, thông số kỹ thuật của nhà sản xuất và bản chất nhiệm vụ di chuyển hàng.</li> <li>Kiểm tra các phụ kiện nâng để đảm bảo việc cân chỉnh và vận hành phù hợp.</li> <li>Các gương và ghế ngồi được điều chỉnh để người lái vận hành an toàn.</li> </ul>                                                                                                         | Q1,<br>Q2,<br>Q3                      | T1 |   |
| <b>2. Lái xe nâng</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Điều khiển xe nâng, các công cụ, chỉ số và cách sử dụng.</li> <li>Các mối nguy trong vận hành xe nâng và biện pháp kiểm soát mối nguy.</li> <li>Xe nâng chạy lùi, duy trì tầm nhìn và định vị chính xác.</li> <li>Xe nâng vào được đưa vào chỗ đỗ, tắt máy và trả về vị trí an toàn, đảm bảo tuân thủ các thông số kỹ thuật của nhà sản xuất, quy định và quy trình tại nơi làm việc.</li> </ul>                                                                                           | Q4,<br>Q5,<br>Q6,<br>Q7,<br>Q8,<br>Q9 | T2 |   |
| <b>3. Vận hành xe nâng để xử lý hàng hóa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nhiệm vụ nâng hạ hàng hóa được lên kế hoạch phù hợp.</li> <li>Xe nâng được vận hành theo các quy trình tại nơi làm việc và hướng dẫn của nhà sản xuất.</li> <li>Xác định và tuân theo các vị trí lưu trữ hàng hóa và các lộ trình di chuyển.</li> <li>Xem xét ảnh hưởng của hàng hóa được đóng gói lỏng lẻo, chất lỏng, hàng hóa có tính chất nguy hiểm hoặc nguy hại.</li> <li>Thủ tục và hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp liên quan.</li> </ul> | Q10,<br>Q11,<br>Q12,<br>Q13           | T3 |   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |           |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|--|
| <b>4. Giám sát điều kiện tại địa điểm vận hành</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khi chọn lộ trình di chuyển có hiệu quả nhất, xác định các nguy cơ và luồng giao thông để điều chỉnh cho phù hợp.</li> <li>• Đánh giá tình trạng nơi làm việc để đảm bảo vận hành an toàn và không xảy ra thương tích cho người hoặc thiệt hại cho tài sản, thiết bị, hàng hóa hoặc cơ sở vật chất.</li> <li>• Bản đồ mặt bằng, chương ngại vật và các khu vực có liên quan đến công việc.</li> </ul> | <b>Q14,<br/>Q15</b> | <b>T4</b> |  |
| <b>5. Theo dõi và đảm bảo xe nâng hoạt động tốt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thao tác và hiệu quả vận hành xe được giám sát trong quá trình sử dụng.</li> <li>• Báo cáo cho nhân viên có liên quan về các thao tác sai/bất thường và trực trực.</li> <li>• Quy trình chuyển tiếp vấn đề.</li> <li>• Các yêu cầu về lập và lưu giữ hồ sơ trong vận hành xe nâng.</li> </ul>                                                                                                        | <b>Q16,<br/>Q17</b> | <b>T5</b> |  |
| <b>Các câu hỏi về kiến thức cụ thể (<i>Tùy chọn</i>)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Q18<br/>Q19</b>  |           |  |

# BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ

## Danh mục kiểm tra khi quan sát thực hành

Danh mục kiểm tra khi quan sát là công cụ quan trọng để ghi nhận kết quả thực hành kỹ năng của học viên. Không giống như bằng chứng kiến thức thường có thể được đánh giá bằng cách đưa ra tình huống và đặt câu hỏi & trả lời (thường là bài viết), các kỹ năng thường được đánh giá thông qua quan sát học viên khi đang thực hiện một nhiệm vụ cụ thể. Đánh giá viên sẽ quan sát việc thực hành và đối chiếu với những yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện được xây dựng từ trước cho các hợp phần nhiệm vụ để từ đó đưa ra quyết định cuối cùng.

Đánh giá viên cũng có thể sử dụng danh mục kiểm tra quan sát để ghi nhận đánh giá về các loại bằng chứng khác của học viên. Ví dụ như báo cáo công việc đã làm hay sản phẩm của học viên, hoặc bằng chứng của bên thứ ba được cung cấp bởi một người có trình độ phù hợp là người đã chứng kiến học viên thực hiện nhiệm vụ khi vắng mặt đánh giá viên.

Khi xây dựng danh mục kiểm tra quan sát, cần tránh sao chép các tiêu chí thực hiện từ đơn vị năng lực và đưa các tiêu chí đó vào danh sách như những công cụ đánh giá. Thay vào đó, hãy **hình dung về những hành vi mà ta muốn nhìn** thấy học viên thể hiện đối với từng hợp phần của nhiệm vụ tổng thể. Sau đó, cần đưa ra tiêu chí thực hiện rõ ràng để bất kỳ đánh giá viên nào sử dụng danh mục kiểm tra biết cần quan sát những gì để có thể đánh giá thực hành của học viên là đạt yêu cầu hay không.

Ta có thể hình dung học viên đang thực sự thực hiện từng bước trong số đó. Và đây gọi là hành vi có thể quan sát được.

Tất cả các công cụ đánh giá đều cần có tiêu chí thực hiện để đảm bảo độ tin cậy khi công cụ được sử dụng bởi các đánh giá viên khác nhau, và tương tự, khi một đánh giá viên sử dụng công cụ để đánh giá các học viên khác nhau.

Ví dụ về tiêu chí thực hiện cho các hợp phần nhiệm vụ:

### Học viên:

- **Lập danh sách các nhiệm vụ cần được hoàn thành**  
*Học viên đã lập một danh sách (trên giấy hoặc công cụ kỹ thuật số) các công việc được giao phải được hoàn thành vào ngày cụ thể*
- **Sắp xếp danh sách các nhiệm vụ theo trình tự dựa trên mức độ gấp và quan trọng của nhiệm vụ cần được hoàn thành**  
*Học viên đã đánh giá từng nhiệm vụ và các yêu cầu của nhiệm vụ và lập danh sách theo trình tự công việc cần được thực hiện*  
*Học viên đã sắp xếp các nhiệm vụ theo trình tự ưu tiên một cách rõ ràng và có hệ thống*
- **Rà soát danh sách để xác định các nhiệm vụ có thể được hoàn thành trước thời hạn**  
*Học viên đã rà soát công việc để kiểm tra tính phù hợp của danh sách đã được lập, thực hiện các điều chỉnh cần thiết, đảm bảo trình tự của các nhiệm vụ để đáp ứng yêu cầu về thời gian*

Đảm bảo đánh số mỗi điểm quan sát trong danh mục kiểm tra cho tiện nối với các yêu cầu của đơn vị năng lực.

Các trang tiếp theo trình bày một số biểu mẫu danh mục kiểm tra có thể được sử dụng trong các tình huống khác nhau. Ở đầu mỗi danh sách kiểm tra đều có giải thích ngắn gọn về cách sử dụng phù hợp.

*Phù hợp để sử dụng cho đánh giá trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng*

Sử dụng mẫu danh sách kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện.

**Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                               |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  | Đánh giá                 |                          | Đánh giá lại             |                          |
|                                                                                                                                           |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| Học viên có:                                                                                                                              |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  | Đạt                      | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
|                                                                                                                                           |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  | Đánh dấu                 |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các hành vi cần được quan sát<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> |                                                                                                                                                                                                                                        |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                         |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                         |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6                                                                                                                                         | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                              |                                                                                                                                                                                                                                        |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:                                                            |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu                                                            |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  |                          |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  |                          |                          |                          |                          |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                               |                                                                         | Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <Cơ sở đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |  |                          |                          |                          |                          |
| Tên đánh giá viên:                                                                                                                        |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  |                          |                          | Ngày chấm điểm:          |                          |
| Chữ ký của đánh giá viên:                                                                                                                 |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |  |                          |                          |                          |                          |

**Đánh giá viên điền thông tin**

Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nhiều đợt đánh giá hoặc nhiều bằng chứng kết quả thực hiện

Sử dụng mẫu danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện nhiều lần và/hoặc cung cấp nhiều bằng chứng. Cần có một bản sao danh mục kiểm tra cho mục đích đánh giá lại.

**Đánh giá viên hoàn thành danh mục kiểm tra:**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                                                                 |                                                                         | Đánh giá                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (Sử dụng bảng riêng ở trang sau để ghi lại các lần đánh giá tiếp theo nếu cần thiết)                                                                                        |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                                                     |                                                                         | Lần đánh giá 1                                                                                                                                                                                                                                      |                          | Lần đánh giá 2           |                          | Lần đánh giá 3           |                          |
|                                                                                                                                                                             |                                                                         | Ngày:                                                                                                                                                                                                                                               |                          | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| Học viên có:                                                                                                                                                                |                                                                         | Đạt                                                                                                                                                                                                                                                 | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
|                                                                                                                                                                             |                                                                         | Đánh dấu                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                                                           | Liệt kê các hành vi cần được quan sát<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                           |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                           |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                                                           |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                                                           | Thêm hoặc xoá hàng nếu cần                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:</p> <p><input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu</p> |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| <p>Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí:</p>                            |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                                                                 |                                                                         | <p>Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của &lt;Cơ sở đào tạo nghề&gt; áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên.</p> |                          |                          |                          |                          |                          |
| Tên đánh giá viên:                                                                                                                                                          |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                          |                          | Ngày chấm điểm:          |                          |
| Chữ ký của đánh giá viên:                                                                                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |

**Đánh giá viên điền thông tin**

Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nộp báo cáo công việc

Sử dụng danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên phải cung cấp mẫu tác phẩm và/hoặc báo cáo công việc để đáp ứng yêu cầu của một nhiệm vụ đánh giá cụ thể.

**Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Nhiệm vụ # – &lt;tên nhiệm vụ&gt;</b>                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                          |                          |                          |                          |
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                                                                                                                                           |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <b>Đánh giá</b>          |                          | <b>Đánh giá lại</b>      |                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| <b>Công việc đã được hoàn thành:</b><br><b>HOẶC</b><br><b>Sản phẩm đã được tạo ra:</b><br><div style="text-align: right;"><i>Đánh dấu</i></div>                                                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <b>Đạt</b>               | <b>Không đạt</b>         | <b>Đạt</b>               | <b>Không đạt</b>         |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                 | Liệt kê các thành phần/yếu tố/chất lượng phải được chứng minh:<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> |                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ...                                                                                                                                                                                                                                                               | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span><input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu</span> <span><input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu</span> </div> |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                          |                          |                          |                          |
| <p>Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí:</p>                                                                                                                  |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                          |                          |                          |                          |
| <b>Xác nhận của đánh giá viên:</b>                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                  | <p>Tôi xác nhận nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của &lt;cơ sở đào tạo nghề&gt; áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã xem xét bằng chứng được cung cấp. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên.</p> |  |                          |                          |                          |                          |
| <b>Tên đánh giá viên:</b>                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                          |                          | <b>Ngày chấm điểm:</b>   |                          |
| <b>Chữ ký của đánh giá viên:</b>                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                          |                          |                          |                          |

## Đánh giá viên điền thông tin

### Danh mục kiểm tra của Bên thứ ba

Cán bộ quản lý/Bên thứ ba cần hoàn thành danh mục kiểm tra.

Sự tham gia của cán bộ quản lý hoặc người xác thực bên thứ ba là cần thiết để đảm bảo rằng học viên có khả năng thực hành, áp dụng các kỹ năng và kiến thức cần thiết trên cơ sở thường xuyên trong môi trường làm việc/theo các tiêu chuẩn nơi làm việc.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                    |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Nhiệm vụ – <tên nhiệm vụ>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                            |                                                                                    |                          |
| Tên đơn vị năng lực hoặc tên mô đun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                                                                                    |                          |
| Tên học viên:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                            |                                                                                    |                          |
| Bảng chứng này dựa trên các quan sát tại nơi làm việc <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            | Bảng chứng này dựa trên đánh giá về khả năng của học viên <input type="checkbox"/> |                          |
| <p>Chọn các hướng dẫn phù hợp cho bên thứ ba và xóa các hướng dẫn không cần đến</p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = thể hiện năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>Không</b> = chưa thể hiện được năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>HOẶC</b></p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = học viên có khả năng thực hiện và tôi có thể xác nhận năng lực này</p> <p><b>Không</b> = tôi không thể xác nhận năng lực này</p> |                                                                            |                                                                                    |                          |
| Tiêu chí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                            | Có                                                                                 | Không                    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Liệt kê các hành vi cần được quan sát/các tiêu chí thực hiện được kỳ vọng: | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                                 | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| Thông tin chi tiết về người xác thực (cán bộ quản lý/bên thứ ba)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                            |                                                                                    |                          |

|                                                                                                                                                                                                              |                             |               |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|--|
| Họ tên                                                                                                                                                                                                       |                             | Số điện thoại |  |
| Chữ ký                                                                                                                                                                                                       |                             | Ngày          |  |
| Chức danh                                                                                                                                                                                                    |                             |               |  |
| Nhận xét                                                                                                                                                                                                     | Phần này do bên thứ ba điền |               |  |
| <p><b>Đánh giá viên của &lt;Cơ sở đào tạo nghề&gt; điền phần này nếu báo cáo của bên thứ ba được xác thực bằng lời.</b></p> <p><b>Chi tiết xác thực bằng lời:</b></p> <p><i>Đánh giá viên hoàn thành</i></p> |                             |               |  |

**Đánh giá viên hoàn thành:**

|                                                                                                                                           |  |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|
| Báo cáo xác thực được xác nhận là:                                                                                                        |  |                 |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu                                                            |  |                 |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |  |                 |
| Tên đánh giá viên:                                                                                                                        |  | Ngày chấm điểm: |
| Chữ ký của đánh giá viên:                                                                                                                 |  |                 |

**Phần này do đánh giá viên hoàn thành**

## Hồ sơ hoàn thành đánh giá

Hồ sơ hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Nếu kết quả là không đạt đối với một nhiệm vụ đánh giá, giảng viên/đánh giá viên cần xác định liệu học viên đó có cần được đào tạo bổ sung hoặc đánh giá bổ sung hay không.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Cơ sở đào tạo (GDNN)</b>     |  |
| <b>Học viên</b>                 |  |
| <b>Giảng viên/Đánh giá viên</b> |  |

|                                                                    | Có hoặc Không |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|
| Các điều kiện đánh giá cho đơn vị năng lực này có được đáp ứng?    |               |
| Học viên có trả lời được tất cả các câu hỏi kiến thức như yêu cầu? |               |
| Học viên có thực hiện được tất cả các nhiệm vụ được yêu cầu?       |               |

|                                                                                        |             |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| Học viên được đánh giá là:                                                             | Đạt yêu cầu | Chưa đạt yêu cầu |
| Giảng viên/đánh giá viên phản hồi và nhận xét<br>(ví dụ: các yêu cầu đánh giá bổ sung) |             |                  |

### Chữ ký

|                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| Học viên/Thí sinh | Giảng viên/Đánh giá viên |
| Ngày              | Ngày                     |

# TLA15004

## TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN / ĐÁNH GIÁ VIÊN

Đóng gói hàng



**AUS4SKILLS**

**2022**



**TLA15004**

**Đóng gửi hàng**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN  
GIẢNG VIÊN/ĐÁNH GIÁ VIÊN**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                             |                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Ngành                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             | Vận tải và Logistics                                                        |
| Tiêu chuẩn nghề (TCN)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             | Nhân viên kho hàng<br>Nhân viên hành chính logistics<br>Nhân viên giao nhận |
| Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN)<br>hoặc<br>Đơn vị năng lực                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Mã                          | TLA15004                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tiêu đề                     | Đóng gói hàng                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Phiên bản và ngày phát hành | Số 1, tháng 5 năm 2021                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Địa điểm phát hành          | Việt Nam                                                                    |
| <b>Tổng quan</b><br><br>Tiêu chuẩn kỹ năng nghề/đơn vị năng lực này bao gồm những kỹ năng và kiến thức cần thiết để tổ chức hoạt động gửi hàng theo quy định và theo yêu cầu tại nơi làm việc, như là một phần của các hoạt động công việc diễn ra trong ngành vận tải và logistics.<br><br>Nhiệm vụ cụ thể bao gồm diễn giải các đơn hàng để xác định yêu cầu công việc, tuân thủ quy trình soạn hàng để chuẩn bị hàng hóa gửi đi, hoàn thành việc gửi hàng và lưu trữ hồ sơ liên quan, tất cả theo quy trình và kế hoạch tại nơi làm việc.<br><br>Đơn vị năng lực này có thể được xem là: <ul style="list-style-type: none"> <li>• một phần của trình độ quốc gia chính thức được công nhận ở Việt Nam</li> <li>• một đơn vị năng lực độc lập</li> <li>• một phần của bộ kỹ năng chính thức.</li> </ul> |                             |                                                                             |
| ©Bản quyền 2021 Aus4Skills<br><br>Trưởng nhóm nghiên cứu và chủ biên: <i>Lou De Castro Myles</i><br>Cán bộ điều phối hoạt động: <i>Đỗ Thị Kim Thanh</i><br>Thành viên nhóm nghiên cứu:<br><i>Nguyễn Thị Trúc Phương, Nguyễn Thị Học, Huỳnh Duy Bách, Nguyễn Hữu Minh, Nguyễn Kim Anh, Nguyễn Ngọc Tuyền, Trịnh Ngọc Thu Hà, Đồng Phong Huyền, Vũ Thị Minh Ngọc</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                                                             |
| Xin chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức sau:<br><i>Hồ Thị Thu Hòa (Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam), Dương Quốc Việt (Trường cao đẳng Công nghệ Thủ Đức - Việt Nam), Đỗ Hữu Anh (Công ty TNHH Seabornes - Việt Nam), Công ty TNHH Kerry Express (Việt Nam), Công ty TNHH Bảo quản Rau quả CASS (Việt Nam), U &amp; I Logistics (Việt Nam), Litaco Express (Việt Nam), Wayne Striplin (Trường Strategix-Úc), VELG Training (Úc), và CARLUZ Australasia (Úc).</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |                                                                             |
| <b>Miễn trừ trách nhiệm</b><br><br>Ấn bản này được xây dựng với thiện chí hỗ trợ tham khảo. Thông tin trình bày trong ấn phẩm này được lấy từ các nguồn đáng tin cậy.<br>Aus4Skills, trưởng nhóm nghiên cứu và chủ biên, cán bộ điều phối hoạt động, các thành viên nhóm nghiên cứu và các bên tham gia khác không cam đoan tính chính xác của các nguồn thông tin được sử dụng cho ấn phẩm này và không nhận trách nhiệm trước bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào đối với bất kỳ sai sót hoặc bỏ sót nào hoặc đối với bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào xuất phát từ việc sử dụng ấn phẩm này hoặc bất kỳ phần nào của ấn phẩm này.                                                                                                                                                                          |                             |                                                                             |

# NỘI DUNG

**TLA15004 – Đóng gửi hàng**

## **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN GIẢNG VIÊN/ĐÁNH GIÁ VIÊN**

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY .....                       | 4  |
| Tài liệu đi kèm với Hướng dẫn học tập .....           | 4  |
| Đánh giá theo năng lực thực hiện .....                | 4  |
| Vai trò của giảng viên/đánh giá viên .....            | 6  |
| TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....                     | 7  |
| PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO.....                              | 8  |
| Đào tạo theo năng lực thực hiện.....                  | 8  |
| Chiến lược truyền đạt bài giảng .....                 | 8  |
| HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ .....              | 9  |
| Nhiệm vụ đánh giá.....                                | 9  |
| Bảng liên kết đánh giá với TCKNN/đơn vị năng lực..... | 21 |
| BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ.....                                | 22 |
| Danh mục kiểm tra: khi quan sát thực hành .....       | 22 |
| Danh mục kiểm tra của Bên thứ ba.....                 | 26 |
| Hồ sơ hoàn thành đánh giá .....                       | 28 |

# VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NÀY

## Tài liệu đi kèm với Hướng dẫn học tập

Tài liệu hướng dẫn giảng viên/đánh giá viên này cần được sử dụng cùng với *Hướng dẫn học tập: TLA15004 – Đóng gói hàng*.

Giảng viên/đánh giá viên cần làm quen với Hướng dẫn học tập cũng như dành thời gian nghiên cứu để xây dựng hiểu biết về đơn vị năng lực này.

**Kiến thức bổ sung và các mối liên kết ngành.** Giảng viên/đánh giá viên của chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện cần nghiên cứu và tìm hiểu thêm thông tin để củng cố kiến thức của tài liệu này. Giảng viên/đánh giá viên cũng cần thiết lập và tận dụng mối liên kết với các doanh nghiệp có liên quan trong lĩnh vực của mình. Tích cực thu hút sự tham gia của doanh nghiệp trong hoạt động đào tạo và đánh giá học viên thông qua chương trình đào tạo đơn vị năng lực này. Việc học chủ động đòi hỏi các nguồn lực chủ động.

**Đào tạo và soạn giáo án.** Phát triển chương trình đào tạo và giáo trình linh hoạt dựa trên TCN/TCKNN và các kết quả học tập đã được xác định. Cung cấp hướng dẫn cho học viên dựa trên các nguyên tắc học tập và kết hợp phong cách cũng như nhu cầu học tập của học viên.

**Tiến bộ của học viên.** Cuối mỗi chủ đề, giảng viên/đánh giá viên cần đưa ra các câu hỏi đánh giá nhanh người học. Giảng viên/đánh giá viên có thể sử dụng các câu hỏi này để tóm tắt, tạo đề tài thảo luận, hoặc để đánh giá mức độ tiếp thu của học viên. Các câu hỏi này cũng sẽ cho phép học viên kiểm tra hiểu biết và tiến bộ học tập của mình. Đây là các câu hỏi tự chấm điểm và không thuộc nội dung đánh giá đối với đơn vị kỹ năng.

## Đánh giá theo năng lực thực hiện

Đánh giá theo năng lực thực hiện liên quan đến việc thu thập và đánh giá bằng chứng để quyết định liệu kết quả thực hiện của học viên có đáp ứng được các tiêu chuẩn đặt ra đối với đơn vị năng lực tương ứng hay không. Một đơn vị năng lực mô tả các kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả, cách áp dụng các kỹ năng và kiến thức cũng như tiêu chuẩn về kết quả thực hiện dự kiến.

**Yếu tố năng lực.** Là kết quả học tập về các chức năng và nhiệm vụ quan trọng tạo nên một năng lực. Kết quả học tập mô tả các hành động có thể chứng minh và đánh giá được.

**Tiêu chí thực hiện.** Kết quả thực hiện và tiêu chuẩn đối với việc thực hiện các nhiệm vụ, vai trò, kỹ năng liên quan (bao gồm các kỹ năng nền tảng) và kiến thức áp dụng để giúp học viên thể hiện được năng lực.

**Bằng chứng kiến thức.** Nêu rõ những gì học viên cần biết để có thể thực hiện một cách an toàn và hiệu quả các nhiệm vụ công việc được mô tả trong đơn vị năng lực.

**Bằng chứng kết quả thực hiện.** Nêu rõ các kỹ năng cần được thể hiện khi tiếp cận sản phẩm hoặc quy trình và tần suất hoặc khối lượng của sản phẩm hoặc quy trình.

**Hướng dẫn chấm điểm trong đánh giá.** Nhằm xác định mức độ kiến thức và kỹ năng mà học viên đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo theo năng lực thực hiện, hướng dẫn chấm điểm đưa ra điểm đánh giá và đáp án được đề xuất cho các nhiệm vụ đánh giá.

Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần thể hiện được các kiến thức và kỹ năng cần thiết trong đơn vị năng lực này, phù hợp với các tiêu chuẩn nghề (TCN) và tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN).

Đảm bảo học viên thực hiện tất cả các nhiệm vụ đánh giá phù hợp với các tiêu chuẩn.

**Công cụ đánh giá.** Tối thiểu, đánh giá viên phải đáp ứng các yêu cầu liên quan để có thể thực hiện đánh giá theo năng lực thực hiện.

Nếu có thể, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc thực tế. Nếu không, đánh giá phải được tiến hành trong các hoạt động ở môi trường làm việc mô phỏng.

Quy trình và kỹ thuật đánh giá phải phù hợp với các yêu cầu về ngôn ngữ, đọc viết và tính toán của công việc được thực hiện và nhu cầu của học viên.

**Điều kiện đánh giá.** Mô tả các điều kiện bắt buộc để đánh giá, ví dụ: chi tiết về thiết bị và vật liệu, xử lý khi có tình huống bất ngờ, điều kiện vật chất, mối quan hệ với những người khác/vai trò công việc và khung thời gian.

**Quy tắc bằng chứng.** Bằng chứng do học viên nộp phải đáp ứng các yêu cầu sau:

Hợp lệ: đánh giá phải liên hệ trực tiếp đến năng lực được đánh giá.

Đầy đủ: phải có đầy đủ bằng chứng để cho phép đánh giá viên đưa ra phán quyết hợp lệ.

Xác thực: bằng chứng đánh giá là sản phẩm của chính học viên và có thể được xác thực.

Cập nhật: bằng chứng đánh giá phải thể hiện được các kỹ năng và kiến thức yêu cầu hiện nay. Đó phải là các kỹ năng và kiến thức hiện tại hoặc mới nhất.

**Tài liệu đánh giá.** Tài liệu đánh giá có thể bao gồm:

- Các dạng bài tập có liên quan, nghiên cứu điển hình và/hoặc mô phỏng khác.
- Các tài liệu có liên quan và phù hợp, các công cụ, thiết bị và thiết bị bảo hộ lao động được sử dụng trong ngành.
- Tài liệu áp dụng, bao gồm quy trình tại nơi làm việc, quy định, quy tắc thực hành và hướng dẫn vận hành.

**Năng lực.** Để được đánh giá là đủ năng lực, học viên cần chứng minh mình có đủ kỹ năng và kiến thức để hoàn thành tốt các yêu cầu của đơn vị năng lực này. Đánh giá năng lực sẽ do giảng viên/đánh giá viên đủ trình độ từ một trường cao đẳng nghề hoặc doanh nghiệp có liên quan thực hiện. Đánh giá viên phải đảm bảo tất cả các nhiệm vụ đánh giá được thực hiện theo tiêu chuẩn.

**Điều chỉnh hợp lý.** Có thể thực hiện các điều chỉnh hợp lý để đảm bảo tính công bằng trong đánh giá đối với những người khuyết tật hoặc có nhu cầu đặc biệt.

**Hồ sơ đánh giá và hoàn thành.** Hồ sơ đánh giá và hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Mọi yêu cầu đánh giá bổ sung phải được ghi nhận.

## Vai trò của giảng viên/đánh giá viên

Giảng viên/đánh giá viên cần:

- Cung cấp đào tạo/hướng dẫn cho học viên và cho biết họ được kỳ vọng đạt được những gì dựa trên kết quả học tập.
- Sắp xếp bố trí thời gian và địa điểm phù hợp cho đánh giá.
- Ngăn ngừa các nhiệm vụ và câu hỏi.
  - Đảm bảo đánh giá phù hợp với ngành/doanh nghiệp/môi trường trong đó đánh giá sẽ được thực hiện.
  - Nếu cần thiết, thực hiện các điều chỉnh hợp lý.
  - Đảm bảo các chuẩn đối sánh phù hợp được áp dụng và được giải thích.
  - Xây dựng các nhiệm vụ đánh giá hoặc câu hỏi bổ sung nếu cần thiết.

# TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

## Tiêu chuẩn nghề (TCN)

Nhân viên kho hàng  
Nhân viên hành chính logistics  
Nhân viên giao nhận

## Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (TCKNN)

Đơn vị năng lực

|          |               |
|----------|---------------|
| TLA15004 | Đóng gói hàng |
|----------|---------------|

## Kết quả học tập

Kết quả học tập xác định những gì được kỳ vọng từ chương trình đào tạo dựa trên các tiêu chuẩn và được sử dụng làm chuẩn đối sánh để xác định liệu hoạt động đào tạo có thành công hay không.

Kết quả học tập là các mục tiêu học tập mà giảng viên đặt ra cho chương trình đào tạo của mình. Chuẩn đầu ra trả lời cho câu hỏi "*Sinh viên sẽ học được những gì?*"

Kết quả học tập thể hiện những gì mà chúng ta mong muốn học viên biết, làm hoặc đánh giá sau khi hoàn chương trình đào tạo.

Đối với TCKNN/đơn vị năng lực này, học viên cần đạt được các kết quả học tập sau đây để được đánh giá là đủ năng lực:

1. Diễn giải các đơn hàng để xác định yêu cầu công việc.
2. Tuân thủ quy trình soạn hàng cho đơn hàng để chuẩn bị hàng hóa gửi đi.
3. Hoàn thành việc gửi hàng theo quy trình và kế hoạch tại nơi làm việc.

**Tổng thời gian đào tạo đề xuất cho một đơn vị năng lực:** trung bình bốn mươi lăm (45) giờ

# PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO

## Đào tạo theo năng lực thực hiện

Bất kể các kỳ vọng và môi trường giảng dạy/học tập như thế nào, các giảng viên theo đuổi phương pháp đào tạo theo năng lực thực hiện đều sử dụng một loạt các kỹ năng trình bày và truyền tải bài giảng.

Kỹ thuật đào tạo (phương pháp truyền đạt) có thể bao gồm:

- Làm thử nghiệm, huấn luyện, giải thích và hướng dẫn
- Đóng vai
- Trò chơi và hoạt động
- Nghiên cứu
- Các bài thuyết trình và sử dụng diễn giả khách mời từ các doanh nghiệp
- Thăm quan thực tế
- Các hoạt động giải quyết vấn đề
- Thảo luận, làm việc theo nhóm và theo cặp, hoạt động nhóm
- Các hoạt động cá nhân (bao gồm các dự án, bài tập và nhiệm vụ nghiên cứu)
- Các bài tập thực hành
- Các buổi hỏi đáp.

## Chiến lược truyền đạt bài giảng

Các bài học trong đơn vị năng lực này có thể được truyền tải dưới các hình thức sau:

- Trực tiếp tại lớp học
- Đào tạo trong công việc hoặc trong mô phỏng bối cảnh công việc
- Học tập từ xa và/hoặc đào tạo trực tuyến
- Kết hợp vài hoặc tất cả các hình thức kể trên.

# HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM TRONG ĐÁNH GIÁ

## Nhiệm vụ đánh giá

### Hướng dẫn trả lời các câu hỏi kiến thức

**Chủ đề 1:** *Diễn giải các đơn hàng để xác định yêu cầu công việc.*

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có **kiến thức** cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu **kiến thức** có liên quan sau đây:

- Diễn giải yêu cầu của đơn hàng và phiếu gửi hàng.
- Xác định kế hoạch gửi hàng theo yêu cầu.
- Xác định (các) sản phẩm trong đơn đặt hàng.
- Sử dụng thông tin về kế hoạch gửi hàng, vị trí lưu kho và kiến thức về hàng hóa để lập kế hoạch trình tự công việc.
- Lựa chọn thiết bị xếp dỡ hàng hóa phù hợp với các quy trình và hướng dẫn về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp và trong khung thời gian quy định để gửi hàng.

### **Câu 1. Cung cấp năm ví dụ về chứng từ/nhãn có thể được sử dụng trong hoạt động gửi hàng.**

*Nhân viên có thể được yêu cầu sử dụng các loại chứng từ sau:*

- Nhãn bao bì
- Phiếu chọn hàng cho đơn hàng
- Phiếu đóng gói
- Lưu ý
- Phiếu giao hàng
- Hóa đơn
- Nhãn dán được in sẵn
- Quy cách đóng gói
- Mã vạch.

**Câu 2. Thông tin gửi hàng có thể tìm thấy ở đâu khi khách hàng đặt hàng?**

*Thông tin có thể tìm thấy trên đơn đặt hàng.*

**Câu 3: Các loại hàng hóa mà khách hàng muốn đặt thường sẽ được liệt kê ở đâu?**

*Thông tin này có thể tìm thấy trên đơn đặt hàng.*

**Câu 4: Xác định và mô tả một ví dụ về kiến thức sản phẩm mà nhân viên cần biết khi chọn và gửi hàng?**

**Hàng hóa có thể được đóng gói theo các cách khác nhau.** Bao bì đóng gói rất đa dạng: thùng, hộp, đơn vị, kiện hàng ... Mỗi loại có ý nghĩa khác nhau và nhân viên cần biết cách phân biệt khi chọn hàng. Ví dụ, thùng diêm, gói diêm và hộp diêm là ba đơn vị khác nhau.

**Câu 5: Mô tả các bước cơ bản để gửi hàng.**

- Tiếp nhận thông tin hàng hóa cần chọn
- Xác định vị trí hàng hóa trong kho hàng
- Lựa chọn và sử dụng thiết bị xếp dỡ hàng hóa/vật liệu
- Tập hợp hàng hóa để gửi hàng
- Đóng gói hàng hóa
- Dán nhãn.

**Câu 6: Liệt kê một số thiết bị xếp dỡ hàng hóa/vật liệu được sử dụng phổ biến trong kho hàng.**

*Thiết bị xếp dỡ hàng hóa như xe nâng chọn hàng, sà nêng, thang và các thiết bị tương tự thường được sử dụng để đảm bảo công việc được thực hiện một cách an toàn.*

*Ví dụ về các loại thiết bị thường được sử dụng trong kho hàng giúp giảm thiểu các chấn thương cho lưng và tai nạn bao gồm:*

- Xe đẩy tay
- Bàn nâng thủy lực
- Xe kéo pallet
- Xe đẩy hàng
- Xe chở thùng
- Con rùa đẩy hàng
- Băng chuyền con lăn

#### Câu 6: Cần lưu ý điều gì khi thực hiện nâng hạ hàng hóa bằng tay.

*Khi nâng hàng hóa bằng tay, nhân viên cần lưu ý:*

- *Trọng lượng*
- *Kích cỡ*
- *Hình dạng*
- *Loại hàng hóa*
- *Khả năng dịch chuyển kiện hàng*
- *Chiều cao của nơi đặt hàng cần nâng.*

*Để đảm bảo nhiệm vụ chọn hàng bằng tay được thực hiện một cách an toàn, các kho hàng cần được thiết kế phù hợp và trang bị các thiết bị cần thiết và đảm bảo nhân viên lấy hàng từ độ cao ở khoảng giữa đầu gối và vai.*

#### Chủ đề 2: Tuân theo quy trình chọn hàng cho đơn hàng để chuẩn bị hàng hóa gửi đi

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có **kiến thức** cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu **kiến thức** có liên quan sau đây:

- Chọn và kiểm tra hàng cần gửi đi dựa trên nhãn dán và hệ thống nhận diện khác.
- Phân loại, tập hợp và gom hàng.
- Chọn hàng theo đơn hàng và đặt ở khu vực lưu trữ hoặc khu vực bốc hàng để gửi đi theo kế hoạch.

#### Câu 7: Ba vấn đề nào cần được cân nhắc khi chọn và đóng gói hàng để gửi đi?

*Khi chọn và đóng gói hàng để gửi đi, cần cân nhắc các yếu tố sau:*

- *Loại hàng hóa, ví dụ thiết bị điện tử, sản phẩm thực phẩm hoặc phụ tùng ô tô.*
- *Hàng sẽ được vận chuyển theo phương thức nào (đường bộ, đường sắt, đường hàng không hoặc đường biển).*
- *Đích đến của hàng hóa: địa phương, tỉnh thành khác hay hàng sẽ được xuất đi nước ngoài.*

**Câu 8: Nhân viên sử dụng quy trình nào để chọn các mặt hàng riêng lẻ trong kho?**

*Trong kho chứa hàng rời, việc chọn hàng thường được thực hiện bằng các phương pháp thủ công.*

*Thông thường, nhân viên kho hàng sẽ chọn từng món hàng từ kệ hàng hoặc khu vực lưu trữ và đặt vào hộp hoặc thùng trên băng chuyền để chuyển đến khu vực làm hàng đi. Các thùng hàng này sau đó sẽ được đặt lên tấm pallet, bọc màng co và sử dụng xe nâng để xếp lên xe tải.*

**Câu 9: Quản lý hiệu quả việc di chuyển hàng hóa có thể đem lại những lợi ích gì?**

***Quản lý hiệu quả việc di chuyển hàng hóa là mối quan tâm của tất cả các khách hàng, kho hàng, doanh nghiệp vận tải và logistics. Khi lên kế hoạch di chuyển hàng hóa, cần tính toán để có thể chất và xếp tối đa hàng hóa lên pallet.***

#### Câu 10: Những yếu tố nào cần được cân nhắc khi lập sơ đồ bố trí mặt bằng?

Hàng hóa được lưu trữ ở nhiều khu vực khác nhau trong kho hàng. Thông thường, các món hàng tương tự sẽ được lưu trữ ở các khu vực gần nhau. Đồng thời, các món hàng thường hay cùng có mặt trên đơn hàng của khách hàng có thể được để gần nhau.

Các kho hàng thường được thiết kế với các khu vực khác nhau để có thể tiến hành các hoạt động một cách dễ dàng và hiệu quả nhất có thể như:

- Tìm và chọn hàng
- Đóng gói hàng
- Bổ sung hàng hóa để đảm bảo mức tồn kho.

#### Câu 11: Những nội dung nào trên chứng từ gửi hàng cần được kiểm tra trước khi gửi hàng?

**Cần kiểm tra:**

- Số/mã đơn hàng trên chứng từ là chính xác
- Số lượng
- Mô tả
- Giá
- Chất lượng
- Tất cả các chi tiết đều nhất quán trên các chứng từ gốc.

### **Chủ đề 3: Hoàn thành việc gửi hàng theo quy trình và kế hoạch tại nơi làm việc.**

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có **kiến thức** cốt lõi cần thiết theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu **kiến thức** có liên quan sau đây:

- Hoàn thành các biên bản ghi chép, đính kèm nhãn dán và các giấy tờ liên quan.
- Kiểm tra nhãn hàng hóa và chứng từ được kiểm tra và tổ chức việc bốc xếp hàng theo các quy trình tại nơi làm việc và các quy định về hàng nguy hiểm.
- Kiểm tra lần cuối nhãn hàng hóa và chứng từ gửi hàng, chứng từ vận chuyển theo các quy trình tại nơi làm việc và các yêu cầu luật định.
- Xác nhận hàng hóa đã sẵn sàng để gửi đi và thực hiện báo cáo theo quy định.
- Hoàn thành các biên bản ghi chép, đính kèm nhãn dán và các giấy tờ liên quan.

#### **Câu 12: Cung cấp hai ví dụ về nhãn chứng từ được sử dụng trong gửi hàng.**

##### **Nhãn ULD điểm-đến-điểm/nhãn nhiều bưu kiện**

Nhãn nhiều bưu kiện hoặc điểm-đến-điểm được sử dụng khi gửi nhiều gói hàng khác nhau đến cùng một địa chỉ giao hàng. Các gói hàng thường được đặt trong các thùng nhôm được gọi là thiết bị chất xếp (ULD).

Nhân viên cần đảm bảo ghi đầy đủ và chính xác địa chỉ trên các nhãn này để hàng hóa được giao đến nơi sớm nhất có thể. Địa chỉ giao hàng và mã số phiếu gửi hàng là những thông tin quan trọng nhất trên các nhãn này. Chúng sẽ được sử dụng để theo dõi việc vận chuyển hàng hóa.

##### **Nhãn vận chuyển bưu kiện**

Nhãn vận chuyển bưu kiện được sử dụng để xác định những bưu kiện nào cần được giao trong một hệ thống phân phối nhiều bưu kiện. Mỗi ULD phải có cùng một mã số vận chuyển ghi ở phần dưới cùng của nhãn. Nhân viên phải đảm bảo rằng cùng một mã số vận chuyển xuất hiện trên tất cả các ULD sẽ được giao.

##### **Nhãn đã trả bưu phí**

Nhãn đã trả bưu phí được sử dụng khi gửi các bưu kiện đơn lẻ cho khách hàng. Nhãn này cho biết rằng bưu phí sẽ do doanh nghiệp thanh toán theo thỏa thuận kế toán với Bưu điện Việt Nam.

Nhãn này sẽ tiết kiệm thời gian thanh toán bưu phí cho từng bưu kiện. Mã số vận chuyển sẽ khác nhau đối với từng bưu kiện.

##### **Bảng kê chuyển phát bưu kiện**

Bảng kê chuyển phát bưu kiện được sử dụng để ghi nhận việc giao các bưu kiện riêng lẻ cho khách hàng. Bảng kê ghi tóm tắt thông tin về các lần gửi theo thời gian và có thể hữu ích khi cần giải quyết các khiếu nại về gửi hàng.

**Câu 13: Mục đích của việc sử dụng mã hàng nguy hiểm và dán nhãn liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn?**

*Cần nhận diện hàng nguy hiểm hoặc độc hại mỗi khi tiến hành xếp dỡ hàng hóa. Trước khi sử dụng hóa chất, cần đọc kỹ các nhãn bao bì để biết đó có phải là hàng nguy hiểm, cũng như nắm được các thông tin về sức khỏe và an toàn lao động.*

*Cần nhận biết các ký hiệu và đọc nhãn để có thể thực hiện các biện pháp phù hợp nhằm bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của bản thân và những người khác. Nhãn sản phẩm có thể cho biết những thông tin sau:*

- Tên sản phẩm hoặc tên thương mại
- Tên gọi của hóa chất và các thành phần
- Các rủi ro về an toàn hoặc ảnh hưởng đến sức khỏe có thể có
- Khuyến nghị cách sử dụng hóa chất một cách an toàn.

**Câu 14: Mô tả các thủ tục cần tuân thủ khi hoàn thành chứng từ gửi hàng.**

*Việc lập chứng từ gửi hàng chính xác sẽ đảm bảo hàng hóa đã đóng gói được giao đến khách hàng sớm nhất có thể sau khi rời kho hàng.*

*Nhân viên cần đảm bảo hoàn thiện chính xác tất cả các chứng từ giao hàng. Thông tin quan trọng nhất trong chứng từ giao hàng là **địa chỉ giao hàng**. Nhân viên cần cung cấp đầy đủ thông tin chi tiết về **địa chỉ giao hàng trên nhãn dán và chứng từ**.*

*Nhân viên cũng cần chắc chắn về địa điểm nơi khách hàng muốn hàng hóa được giao tới. Địa chỉ giao hàng có thể khác với địa chỉ gửi thư của khách hàng. Khách hàng sẽ thông báo địa chỉ giao hàng trên đơn hàng. Khi điền chứng từ gửi hàng, cần điền **rõ ràng và chính xác tất cả các số tham chiếu trên mỗi chứng từ**.*

### **Bảng chứng cụ thể về kiến thức**

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có kiến thức cốt lõi về:

- Tiêu chuẩn và quy trình đảm bảo an toàn vệ sinh lao động.
- Những vấn đề có thể xảy ra khi gửi hàng và biện pháp xử lý phù hợp.

**Trả lời các câu hỏi sau:**

**Câu 15: Có thể tìm hiểu thông tin về tiêu chuẩn và quy trình an toàn vệ sinh lao động tại nơi làm việc ở đâu?**

*Các quy trình vận hành và quy trình nơi làm việc để thực hiện các nhiệm vụ công việc nên bao gồm các chỉ dẫn về tiêu chuẩn dọn dẹp vệ sinh. **Nhân viên mới cũng phải được đào tạo về các tiêu chuẩn và quy trình đảm bảo an toàn vệ sinh lao động.***

**Câu 16: Xác định tối thiểu năm vấn đề có thể xảy ra khi gửi đơn hàng**

*Các vấn đề có thể xảy ra khi gửi đơn hàng:*

- Chọn nhầm hàng để gửi đi
- Hàng bị gửi đến một vị trí không chính xác
- Hàng bị hư hỏng
- Không có hàng tại vị trí bốc hàng
- Số lượng không chính xác
- Không đáp ứng được yêu cầu đơn hàng
- Không đáp ứng được yêu cầu giao hàng của khách hàng.

## **Nhiệm vụ (Kỹ năng)**

Học viên được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ có thể quan sát được để cung cấp bằng chứng kỹ năng. Giảng viên/đánh giá viên có thể yêu cầu học viên thực hiện một số nhiệm vụ khác. Việc quan sát sẽ kéo dài một khoảng thời gian hoặc tại một thời điểm cụ thể tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên. Nhiệm vụ có thể được thực hiện và quan sát trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng tùy theo quyết định của giảng viên/đánh giá viên.

### ***Bằng chứng kết quả thực hiện***

Học viên phải đưa ra bằng chứng về khả năng:

- Thực hiện các nhiệm vụ được đề cập trong yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện.
- Thực hiện các yêu cầu cụ thể được đề cập trong **phát biểu kỹ năng**.
- Quản lý các nhiệm vụ và tình huống bất ngờ trong bối cảnh công việc.

### ***Các yêu cầu kỹ năng cụ thể***

1. Diễn giải yêu cầu của đơn hàng và phiếu gửi hàng.
2. Xác định kế hoạch gửi hàng theo yêu cầu.
3. Xác định (các) sản phẩm trong đơn hàng.
4. Sử dụng kiến thức về nơi làm việc và sản phẩm để lập kế hoạch trình tự công việc.
5. Chọn và kiểm tra hàng cần gửi đi dựa trên kiến thức về sản phẩm, nhãn dán và hệ thống nhận diện khác.
6. Phân loại, tập hợp và gom hàng.
7. Chọn hàng theo đơn hàng và đặt ở khu vực lưu trữ/bốc hàng để gửi đi theo kế hoạch.
8. Kiểm tra hàng hóa với lịch gửi hàng và đơn hàng.
9. Hoàn thành các biên bản ghi chép ở nơi làm việc, đính kèm nhãn dán và các giấy tờ liên quan.

## **Thực hiện các nhiệm vụ sau**

**Giảng viên/đánh giá viên sẽ cung cấp mẫu đánh giá hiện hành cho từng nhiệm vụ.**

### ***Chủ đề 1: Diễn giải các đơn hàng để xác định yêu cầu công việc.***

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được **các nhiệm vụ** được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về **kỹ năng** sau đây:

- Diễn giải yêu cầu của đơn hàng và phiếu gửi hàng.
- Xác định kế hoạch gửi hàng theo yêu cầu.
- Xác định (các) sản phẩm trong đơn hàng.
- Sử dụng thông tin về kế hoạch gửi hàng, vị trí lưu kho và kiến thức về sản phẩm để lập kế hoạch trình tự công việc.
- Lựa chọn thiết bị xếp dỡ hàng hóa phù hợp với các quy trình và hướng dẫn về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp và trong khung thời gian quy định để gửi hàng.

#### **Thực hiện các nhiệm vụ sau.**

##### **Nhiệm vụ 1**

Phân tích đơn hàng để xác định các yêu cầu công việc bằng cách:

- Diễn giải thông tin được cung cấp trên đơn đặt hàng và yêu cầu lập phiếu gửi hàng:
  - Xác định lịch trình gửi hàng
  - Xác định hàng hóa cần gửi
- Lập kế hoạch và trình tự công việc
- Lựa chọn thiết bị xếp dỡ hàng hóa thích hợp, đảm bảo tuân thủ yêu cầu về sức khỏe và an toàn và khung thời gian cho việc gửi hàng.

### ***Chủ đề 2: Tuân theo quy trình chọn hàng cho đơn hàng để chuẩn bị hàng hóa gửi đi***

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được **các nhiệm vụ** được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về **kỹ năng** sau đây:

- Chọn và kiểm tra hàng cần gửi đi dựa trên nhãn dán và hệ thống nhận diện khác.
- Phân loại, tập hợp và gom hàng.
- Chọn hàng theo đơn hàng và đặt ở khu vực lưu trữ hoặc khu vực bốc hàng để gửi đi theo kế hoạch.

#### **Thực hiện các nhiệm vụ sau.**

##### **Nhiệm vụ 2**

Chuẩn bị hàng hóa để gửi đi:

- Soạn hàng để gửi đi.
- Kiểm tra hàng hóa dựa trên nhãn sản phẩm và các hệ thống nhận dạng khác.
- Phân loại, tập hợp và đóng gói hàng hóa trước khi gửi hàng
- Chọn hàng theo đơn hàng và đặt ở khu vực lưu trữ hoặc khu vực bốc hàng để gửi đi theo kế hoạch.
- Kiểm tra hàng hóa với lịch gửi hàng và đơn hàng.

Học viên phải tuân theo các quy trình và thủ tục tại nơi làm việc trong quá trình đánh giá.

### ***Chủ đề 3: Hoàn thành việc gửi hàng theo quy trình và kế hoạch tại nơi làm việc.***

**Mục tiêu đánh giá:** Cung cấp bằng chứng cho thấy học viên có thể thực hiện được các nhiệm vụ được yêu cầu theo các tiêu chí thực hiện và các yêu cầu về **kỹ năng** sau đây:

- Hoàn thành các biên bản ghi chép, đính kèm nhãn dán và các giấy tờ liên quan.
- Kiểm tra nhãn hàng hóa và chứng từ được kiểm tra và tổ chức việc bốc xếp hàng theo các quy trình tại nơi làm việc và các quy định về hàng nguy hiểm.
- Kiểm tra lần cuối nhãn hàng hóa và chứng từ gửi hàng, chứng từ vận chuyển theo các quy trình tại nơi làm việc và các yêu cầu luật định.
- Xác nhận hàng hóa đã sẵn sàng để gửi đi và thực hiện báo cáo theo quy định.

#### **Thực hiện các nhiệm vụ sau.**

##### **Nhiệm vụ 3**

Hoàn tất quy trình chọn hàng cho đơn hàng và gửi hàng bằng cách:

- Hoàn thành chứng từ tại nơi làm việc.
- Đính kèm nhãn hàng và chứng từ gửi hàng.
- Kiểm tra nhãn hàng và chứng từ để đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về hàng nguy hiểm.
- Tổ chức bốc xếp hàng theo quy trình nơi làm việc và mã hàng nguy hiểm.
- Hoàn thành kiểm tra lần cuối các nhãn hàng và chứng từ.

## Bảng liên kết đánh giá với TCKNN/đơn vị năng lực

KQ – Câu hỏi kiến thức

PT – Nhiệm vụ (kỹ năng) thực hiện ✓ - Đạt yêu cầu

| Yếu tố năng lực/kết quả học tập                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | KQ                       | PT | ✓ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|---|
| <b>1. Diễn giải các đơn hàng để xác định yêu cầu công việc.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diễn giải yêu cầu của đơn hàng và phiếu gửi hàng.</li> <li>Xác định kế hoạch gửi hàng theo yêu cầu.</li> <li>Xác định (các) sản phẩm trong đơn hàng.</li> <li>Sử dụng thông tin về kế hoạch gửi hàng, vị trí lưu kho và kiến thức về sản phẩm để lập kế hoạch trình tự công việc.</li> <li>Lựa chọn thiết bị xếp dỡ hàng hóa phù hợp với các quy trình và hướng dẫn về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp và trong khung thời gian quy định để gửi hàng.</li> </ul>                                    | Q1, Q2, Q3, Q4, Q5 và Q6 | T1 |   |
| <b>2. Tuân thủ quy trình soạn hàng cho đơn hàng để chuẩn bị hàng hóa gửi đi.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chọn và kiểm tra hàng cần gửi đi dựa trên nhãn dán và hệ thống nhận diện khác.</li> <li>Phân loại, tập hợp và gom hàng.</li> <li>Tập hợp hàng hóa theo đơn hàng và đặt ở khu vực lưu trữ hoặc bốc hàng để gửi đi theo kế hoạch.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  | Q7, Q8, Q9, Q10, và Q11  | T2 |   |
| <b>3. Hoàn thành việc gửi hàng theo quy trình và kế hoạch tại nơi làm việc.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoàn thành các biên bản ghi chép, đính kèm nhãn dán và các giấy tờ liên quan.</li> <li>Kiểm tra nhãn hàng hóa và chứng từ được kiểm tra và tổ chức việc bốc xếp hàng theo các quy trình tại nơi làm việc và các quy định về hàng nguy hiểm.</li> <li>Kiểm tra lần cuối nhãn hàng hóa và chứng từ gửi hàng, chứng từ vận chuyển theo các quy trình tại nơi làm việc và các yêu cầu luật định.</li> <li>Xác nhận hàng hóa đã sẵn sàng để gửi đi và thực hiện báo cáo theo quy định.</li> </ul> | Q12, Q13, và Q14         | T3 |   |
| <b>Các câu hỏi về kiến thức cụ thể (<i>Tùy chọn</i>)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiêu chuẩn và quy trình đảm bảo an toàn vệ sinh lao động.</li> <li>Những vấn đề có thể xảy ra khi gửi hàng và biện pháp xử lý phù hợp.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Q15, Q16.                |    |   |

# BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ

## Danh mục kiểm tra: khi quan sát thực hành

Danh mục kiểm tra khi quan sát là công cụ quan trọng để ghi nhận kết quả thực hành kỹ năng của học viên. Không giống như bằng chứng kiến thức thường có thể được đánh giá bằng cách đưa ra tình huống và đặt câu hỏi & trả lời (thường là bài viết), các kỹ năng thường được đánh giá thông qua quan sát học viên khi đang thực hiện một nhiệm vụ cụ thể. Đánh giá viên sẽ quan sát việc thực hành và đối chiếu với những yếu tố năng lực và tiêu chí thực hiện được xây dựng từ trước cho các hợp phần nhiệm vụ để từ đó đưa ra quyết định cuối cùng.

Đánh giá viên cũng có thể sử dụng danh mục kiểm tra quan sát để ghi nhận đánh giá về các loại bằng chứng khác của học viên. Ví dụ như báo cáo công việc đã làm hay sản phẩm của học viên, hoặc bằng chứng của bên thứ ba được cung cấp bởi một người có trình độ phù hợp là người đã chứng kiến học viên thực hiện nhiệm vụ khi vắng mặt đánh giá viên.

Khi xây dựng danh mục kiểm tra quan sát, cần tránh sao chép các tiêu chí thực hiện từ đơn vị năng lực và đưa các tiêu chí đó vào danh sách như những công cụ đánh giá. Thay vào đó, hãy **hình dung về những hành vi mà ta muốn nhìn** thấy học viên thể hiện đối với từng hợp phần của nhiệm vụ tổng thể. Sau đó, cần đưa ra tiêu chí thực hiện rõ ràng để bất kỳ đánh giá viên nào sử dụng danh mục kiểm tra biết cần quan sát những gì để có thể đánh giá thực hành của học viên là đạt yêu cầu hay không.

Ta có thể hình dung học viên đang thực hiện từng bước trong số đó. Và đây gọi là hành vi có thể quan sát được.

Tất cả các công cụ đánh giá đều cần có tiêu chí thực hiện để đảm bảo độ tin cậy khi công cụ được sử dụng bởi các đánh giá viên khác nhau, và tương tự, khi một đánh giá viên sử dụng công cụ để đánh giá các học viên khác nhau.

Ví dụ về tiêu chí thực hiện cho các hợp phần nhiệm vụ:

### Học viên:

- **Lập danh sách các nhiệm vụ cần được hoàn thành**  
*Học viên đã lập một danh sách (trên giấy hoặc công cụ kỹ thuật số) các công việc được giao phải được hoàn thành vào ngày cụ thể*
- **Sắp xếp danh sách các nhiệm vụ theo trình tự dựa trên mức độ gấp và quan trọng của nhiệm vụ cần được hoàn thành.**  
*Học viên đã đánh giá từng nhiệm vụ và các yêu cầu của nhiệm vụ và lập danh sách theo trình tự công việc cần được thực hiện*  
*Học viên đã sắp xếp các nhiệm vụ theo trình tự ưu tiên một cách rõ ràng và có hệ thống*
- **Rà soát danh sách để xác định các nhiệm vụ có thể được hoàn thành trước thời hạn**  
*Học viên đã rà soát công việc để kiểm tra tính phù hợp của danh sách đã được lập, thực hiện các điều chỉnh cần thiết, đảm bảo trình tự của các nhiệm vụ để đáp ứng yêu cầu về thời gian*

Đảm bảo đánh số mỗi điểm quan sát trong danh mục kiểm tra cho tiện kết nối với các yêu cầu của đơn vị năng lực.

Các trang tiếp theo trình bày một số biểu mẫu danh mục kiểm tra có thể được sử dụng trong các tình huống khác nhau. Ở đầu mỗi danh sách kiểm tra đều có giải thích ngắn gọn về cách sử dụng phù hợp.

### **Phù hợp để sử dụng cho đánh giá trong môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng**

Sử dụng mẫu danh sách kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện.

#### **Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

| <b>Nhiệm vụ # – &lt;tên nhiệm vụ&gt;</b>                                                                                                  |                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                                                         |  | <b>Đánh giá</b>                                                                                                                                                                                                                        |                          | <b>Đánh giá lại</b>      |                          |
|                                                                                                                                           |                                                                         |  | Ngày:                                                                                                                                                                                                                                  |                          | Ngày:                    |                          |
| Học viên có:                                                                                                                              |                                                                         |  | <b>Đạt</b>                                                                                                                                                                                                                             | <b>Không đạt</b>         | <b>Đạt</b>               | <b>Không đạt</b>         |
|                                                                                                                                           |                                                                         |  | <i>Đánh dấu</i>                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các hành vi cần được quan sát<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                         |                                                                         |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                                                         |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                                                         |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                         |                                                                         |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6                                                                                                                                         | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                              |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:                                                            |                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu                                                            |                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |
| <b>Xác nhận của đánh giá viên:</b>                                                                                                        |                                                                         |  | Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <Cơ sở đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |                          |
| <b>Tên đánh giá viên:</b>                                                                                                                 |                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          | <b>Ngày chấm điểm:</b>   |

|                           |  |  |
|---------------------------|--|--|
| Chữ ký của đánh giá viên: |  |  |
|---------------------------|--|--|

**Đánh giá viên điền thông tin**

**Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nhiều đợt đánh giá hoặc nhiều bằng chứng kết quả thực hiện**

Sử dụng mẫu danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên được yêu cầu thể hiện kỹ năng/cung cấp bằng chứng kết quả thực hiện nhiều lần và/hoặc cung cấp nhiều bằng chứng. Cần có một bản sao danh mục kiểm tra cho mục đích đánh giá lại.

**Đánh giá viên hoàn thành danh mục kiểm tra:**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                               |                                                                         | Đánh giá                                                                                                                                                                                                                               |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (Sử dụng bảng riêng ở trang sau để ghi lại các lần đánh giá tiếp theo nếu cần thiết)                                                      |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                   |                                                                         | Lần đánh giá 1                                                                                                                                                                                                                         |                          | Lần đánh giá 2           |                          | Lần đánh giá 3           |                          |
|                                                                                                                                           |                                                                         | Ngày:                                                                                                                                                                                                                                  |                          | Ngày:                    |                          | Ngày:                    |                          |
| Học viên có:                                                                                                                              |                                                                         | Đạt                                                                                                                                                                                                                                    | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                | Đạt                      | Không đạt                |
|                                                                                                                                           |                                                                         | Đánh dấu                                                                                                                                                                                                                               |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1                                                                                                                                         | Liệt kê các hành vi cần được quan sát<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                         |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                         |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                         |                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                         | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:                                                            |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu                                                            |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí: |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                               |                                                                         | Tôi xác nhận đã quan sát học viên thực hành nhiệm vụ này. Nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <cơ sở đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |                          |                          |                          |                          |                          |

|                           |  |                 |
|---------------------------|--|-----------------|
| Tên đánh giá viên:        |  | Ngày chấm điểm: |
| Chữ ký của đánh giá viên: |  |                 |

**Đánh giá viên điền thông tin**

### Phù hợp để sử dụng cho các đánh giá yêu cầu nộp báo cáo công việc

Sử dụng danh mục kiểm tra này trong trường hợp học viên phải cung cấp mẫu tác phẩm và/hoặc báo cáo công việc để đáp ứng yêu cầu của một nhiệm vụ đánh giá cụ thể.

**Đánh giá viên hoàn thành danh sách kiểm tra.**

| Nhiệm vụ # – <tên nhiệm vụ>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |          |           |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------------|
| Học viên được yêu cầu thể hiện năng lực trong TẤT CẢ các hợp phần từ danh sách dưới đây                                                                                                                                                                       |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    | Đánh giá |           | Đánh giá lại |
|                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    | Ngày:    |           | Ngày:        |
| Công việc đã được hoàn thành:<br><b>HOẶC</b><br>Sản phẩm đã được tạo ra:<br><div style="text-align: right;">Đánh dấu</div>                                                                                                                                    |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    | Đạt      | Không đạt | Đạt          |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                             | Liệt kê các thành phần/yếu tố/chất lượng phải được chứng minh:<br><i>Điền tiêu chí thực hiện</i> |                                                                                                                                                                                                                                    |          |           |              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |          |           |              |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |          |           |              |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |          |           |              |
| ...                                                                                                                                                                                                                                                           | Thêm hoặc xóa hàng nếu cần                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                    |          |           |              |
| Học viên phải đáp ứng tất cả các tiêu chí nhiệm vụ. Nhiệm vụ được đánh giá là:<br><div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span><input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu</span> <span><input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu</span> </div> |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |          |           |              |
| Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí:<br><br>                                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |          |           |              |
| Xác nhận của đánh giá viên:                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  | Tôi xác nhận nhiệm vụ đã được thực hiện theo các quy trình đánh giá hướng dẫn của <cơ sở đào tạo nghề> áp dụng cho nhiệm vụ đánh giá này. Tôi đã xem xét bằng chứng được cung cấp. Tôi đã đưa ra phản hồi thích đáng cho học viên. |          |           |              |

|                                  |  |                        |
|----------------------------------|--|------------------------|
| <b>Tên đánh giá viên:</b>        |  | <b>Ngày chấm điểm:</b> |
| <b>Chữ ký của đánh giá viên:</b> |  |                        |

**Đánh giá viên điền thông tin**

## Danh mục kiểm tra của Bên thứ ba

**Cán bộ quản lý/Bên thứ ba cần hoàn thành danh mục kiểm tra.**

Sự tham gia của cán bộ quản lý hoặc người xác thực bên thứ ba là cần thiết để đảm bảo rằng học viên có khả năng thực hành, áp dụng các kỹ năng và kiến thức cần thiết trên cơ sở thường xuyên trong môi trường làm việc/theo các tiêu chuẩn nơi làm việc.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                    |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Nhiệm vụ – &lt;tên nhiệm vụ&gt;</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Tên đơn vị năng lực hoặc tên mô đun</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Tên học viên:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                            |                                                                                    |                          |
| Bằng chứng này dựa trên các quan sát tại nơi làm việc <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            | Bằng chứng này dựa trên đánh giá về khả năng của học viên <input type="checkbox"/> |                          |
| <p>Chọn các hướng dẫn phù hợp cho bên thứ ba và xóa các hướng dẫn không cần đến</p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = thể hiện năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>Không</b> = chưa thể hiện được năng lực thực hiện theo các tiêu chuẩn được yêu cầu trong công việc trên cơ sở thường xuyên</p> <p><b>HOẶC</b></p> <p>Hướng dẫn cho bên thứ ba: Đánh dấu vào câu trả lời cho tiêu chí được đánh giá</p> <p><b>Có</b> = học viên có khả năng thực hiện và tôi có thể xác nhận năng lực này</p> <p><b>Không</b> = tôi không thể xác nhận năng lực này</p> |                                                                            |                                                                                    |                          |
| <b>Tiêu chí</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            | <b>Có</b>                                                                          | <b>Không</b>             |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Liệt kê các hành vi cần được quan sát/các tiêu chí thực hiện được kỳ vọng: | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                                                                              |                                    |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4                                                                                                                                                                                                            |                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ...                                                                                                                                                                                                          | Thêm hoặc xoá hàng nếu cần         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Thông tin chi tiết về người xác thực (cán bộ quản lý/bên thứ ba)</b>                                                                                                                                      |                                    |                          |                          |
| <b>Họ tên</b>                                                                                                                                                                                                |                                    | <b>Số điện thoại</b>     |                          |
| <b>Chữ ký</b>                                                                                                                                                                                                |                                    | <b>Ngày</b>              |                          |
| <b>Chức danh</b>                                                                                                                                                                                             |                                    |                          |                          |
| <b>Nhận xét</b>                                                                                                                                                                                              | <i>Phần này do bên thứ ba điền</i> |                          |                          |
| <p><b>Đánh giá viên của &lt;Cơ sở đào tạo nghề&gt; điền phần này nếu báo cáo của bên thứ ba được xác thực bằng lời.</b></p> <p><b>Chi tiết xác thực bằng lời:</b></p> <p><i>Đánh giá viên hoàn thành</i></p> |                                    |                          |                          |

**Đánh giá viên hoàn thành:**

|                                          |                                           |
|------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Báo cáo xác thực được xác nhận là</b> |                                           |
| <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu     | <input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu |

Nhận xét/khuyến nghị của đánh giá viên về hành động/đào tạo trong tương lai trong trường hợp học viên không đạt được tất cả các tiêu chí:

|                                  |  |                        |
|----------------------------------|--|------------------------|
| <b>Tên đánh giá viên:</b>        |  | <b>Ngày chấm điểm:</b> |
| <b>Chữ ký của đánh giá viên:</b> |  |                        |

*Phần này do đánh giá viên hoàn thành*

## Hồ sơ hoàn thành đánh giá

Hồ sơ hoàn thành phải được ký bởi học viên và giảng viên/đánh giá viên. Nếu kết quả là không đạt đối với một nhiệm vụ đánh giá, giảng viên/đánh giá viên cần xác định liệu học viên đó có cần được đào tạo bổ sung hoặc đánh giá bổ sung hay không.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Cơ sở đào tạo (GDNN)</b>     |  |
| <b>Học viên</b>                 |  |
| <b>Giảng viên/Đánh giá viên</b> |  |

|                                                                    | Có hoặc Không |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|
| Các điều kiện đánh giá cho đơn vị năng lực này có được đáp ứng?    |               |
| Học viên có trả lời được tất cả các câu hỏi kiến thức như yêu cầu? |               |
| Học viên có thực hiện được tất cả các nhiệm vụ được yêu cầu?       |               |

|                                               |             |                  |
|-----------------------------------------------|-------------|------------------|
| Học viên được đánh giá là:                    | Đạt yêu cầu | Chưa đạt yêu cầu |
| Giảng viên/đánh giá viên phản hồi và nhận xét |             |                  |

(ví dụ: các yêu cầu đánh giá bổ sung)

**Chữ ký**

|                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| Học viên/Thí sinh | Giảng viên/Đánh giá viên |
| Ngày              | Ngày                     |