BẢN MẪU – dữ liệu giả

SOP CỬA HÀNG · sop.hoagao.store

Sổ tay quy trình chuẩn (SOP) · Cà phê Mẫu

Cà phê Mẫu · Quán cà phê, trà sữa · 12 Đường Mẫu · Áp dụng từ: 01/12/2026 · BẢN MẪU

Thông tin	Nội dung
Giờ mở cửa – đóng cửa	06:30 – 22:00
Số ca/ngày	2
Số quy trình	8
Người ban hành	Nguyễn Văn Mẫu

Mục lục

1. Mở ca / mở cửa hàng
2. Đóng ca / đóng cửa hàng
3. Giao ca
4. Vệ sinh hằng ngày
5. Vệ sinh tổng hằng tuần
6. Nhận hàng, nhập kho
7. Thu ngân và kiểm két
8. Đón tiếp và phục vụ khách

SOP 01 · Mở ca / mở cửa hàng

Mục	Nội dung
Mục đích	Cửa hàng sẵn sàng đón khách đúng giờ, đủ hàng, sạch, máy móc chạy tốt.
Người thực hiện	Nhân viên ca sáng (trưởng ca kiểm)
Thời điểm	Trước giờ mở cửa 30–45 phút (bắt đầu khoảng 05:45–06:00)

Các bước

1. Mở cửa, tắt báo động (nếu có), bật đèn, quạt/điều hoà.
2. Đi một vòng kiểm tra: cửa, kho, dấu hiệu bất thường so với lúc đóng ca hôm trước.
3. Bật máy tính tiền/phần mềm bán hàng, máy in hoá đơn, kiểm tra kết nối mạng.
4. Nhận két đầu ca từ trưởng ca, đếm tiền lẻ, ghi số tiền đầu ca vào sổ.
5. Lau quầy, bàn, sàn khu khách; đổ rác còn sót.
6. Kiểm tra hàng trưng bày/nguyên liệu đủ cho ca; ghi món sắp hết.
7. Kiểm tra bảng giá, menu, khuyến mãi đang chạy đúng.
8. Đồng phục, tóc gọn, rửa tay; họp nhanh 5 phút phân việc.
9. Bật máy pha, xả nước nhóm pha, kiểm tra áp suất và nhiệt; xay thử, chỉnh cối.
10. Pha thử 1 ly mẫu, nếm và điều chỉnh.
11. Bật nhạc nền theo danh sách của quán.

Tiêu chí đạt (quản lý kiểm)

- ☐ **Mở cửa đúng giờ.**
- ☐ **Két đầu ca khớp sổ.**
- ☐ **Khu khách sạch, không rác.**
- ☐ **Máy móc chạy, đã thử.**

SOP 02 · Đóng ca / đóng cửa hàng

Mục	Nội dung
Mục đích	Khoá sổ đúng, an toàn tài sản, ca sau nhận lại cửa hàng sạch và đủ.
Người thực hiện	Nhân viên ca tối (trưởng ca ký)
Thời điểm	Từ 30 phút trước giờ đóng cửa (từ khoảng 21:30)

Các bước

1. Báo khách giờ đóng cửa trước 15–30 phút (ngừng nhận đơn mới nếu cần).
2. In báo cáo doanh thu ca từ phần mềm; đếm két, đối chiếu tiền mặt và chuyển khoản.
3. Ghi chênh lệch (nếu có) và lý do vào sổ giao ca; trưởng ca ký.
4. Cất tiền vào két/nộp theo quy định của chủ; để lại tiền lẻ đầu ca hôm sau.
5. Vệ sinh theo checklist vệ sinh cuối ngày.
6. Ghi danh sách hàng/nguyên liệu cần đặt cho hôm sau.
7. Tắt thiết bị không cần chạy qua đêm; rút điện thiết bị theo hướng dẫn của chủ.
8. Kiểm tra cửa sổ, cửa kho, cửa sau; bật báo động, khoá cửa, chụp ảnh gửi nhóm.
9. Vệ sinh máy pha (backflush), tháo rửa vòi đánh sữa, đổ bã.
10. Bọc kín, ghi nhãn nguyên liệu mở dở, cất tủ mát.
11. Kéo bàn ghế ngoài hiên vào trong.

Tiêu chí đạt (quản lý kiểm)

- ☐ **Báo cáo két khớp hoặc đã ghi lý do.**
- ☐ **Khu vực sạch theo checklist.**
- ☐ **Gas/điện đã tắt theo hướng dẫn.**
- ☐ **Ảnh khoá cửa đã gửi nhóm.**

SOP 03 · Giao ca

Mục	Nội dung
Mục đích	Ca sau biết đủ việc dở dang, tiền, hàng và việc cần lưu ý.
Người thực hiện	Trưởng ca hai ca
Thời điểm	Giờ chuyển ca (giữa ngày)

Các bước

1. Ca trước in/đọc doanh thu đến thời điểm giao; đếm két cùng ca sau.
2. Ghi số tiền giao, chữ ký hai bên vào sổ giao ca.
3. Bàn giao đơn đang làm dở, đơn đặt trước, khách hẹn.
4. Bàn giao hàng/nguyên liệu sắp hết, đã báo đặt hay chưa.
5. Báo sự cố trong ca (máy hỏng, khách phàn nàn, hàng lỗi) và việc đã xử lý.
6. Ca sau đi một vòng kiểm tra khu vực trước khi ký nhận.
7. Bàn giao nguyên liệu đã pha sẵn (cốt trà, syrup) và giờ pha.

Tiêu chí đạt (quản lý kiểm)

☐ **Sổ giao ca có đủ chữ ký hai bên.**

☐ **Không có việc dở dang không người nhận.**

SOP 04 · Vệ sinh hằng ngày

Mục	Nội dung
Mục đích	Giữ cửa hàng sạch trong ca và cuối ngày, khách thấy gọn gàng.
Người thực hiện	Nhân viên theo phân công
Thời điểm	Trong ca (2–3 giờ một lần) và cuối ngày

Các bước

1. Lau quầy thu ngân, tay nắm cửa, bàn ghế khách.
2. Quét, lau sàn khu khách và khu làm việc.
3. Đổ rác, thay túi rác, phân loại rác theo quy định ở địa phương.
4. Kiểm tra và làm sạch nhà vệ sinh (nếu có), bổ sung giấy, xà phòng.
5. Lau kính cửa, kệ trưng bày.
6. Ghi giờ và ký vào bảng vệ sinh treo tại chỗ.
7. Rửa, sát khuẩn thớt, dao, dụng cụ; tách riêng dụng cụ đồ sống và đồ chín.
8. Lau bề mặt chế biến bằng nước tẩy rửa phù hợp.
9. Kiểm tra hạn dùng nguyên liệu mở dở; bỏ đồ quá hạn.

Tiêu chí đạt (quản lý kiểm)

- ☐ **Bảng vệ sinh có chữ ký đúng giờ.**
- ☐ **Không rác tồn, sàn khô.**

SOP 05 · Vệ sinh tổng hằng tuần

Mục	Nội dung
Mục đích	Làm sạch những chỗ hằng ngày không làm tới.
Người thực hiện	Cả nhóm (phân công theo tuần)
Thời điểm	Ngày vắng khách trong tuần

Các bước

1. Lau quạt, đèn, điều hoà (mặt nạ lọc).
2. Kéo kệ, lau sàn dưới kệ và góc khuất.
3. Sắp xếp lại kho: hàng nhập trước để ra trước.
4. Lau trần, mạng nhện, kính cao.
5. Kiểm tra dấu hiệu côn trùng, chuột; báo chủ nếu có.
6. Rã đông, lau tủ đông/tủ mát; vệ sinh máy hút mùi, lưới lọc mỡ.
7. Vệ sinh máy đá, bình lọc nước theo hướng dẫn nhà sản xuất.

Tiêu chí đạt (quản lý kiểm)

☐ **Bảng phân công tuần có chữ ký.**

☐ **Không phát hiện côn trùng, chuột.**

SOP 06 · Nhận hàng, nhập kho

Mục	Nội dung
Mục đích	Nhận đúng, đủ, đạt chất lượng; tránh hàng hỏng, thiếu.
Người thực hiện	Trưởng ca / người được giao
Thời điểm	Mỗi lần nhà cung cấp giao hàng

Các bước

1. Đối chiếu phiếu giao với đơn đặt: tên hàng, số lượng, đơn giá.
2. Kiểm tra bao bì, hạn sử dụng, nhãn mác; từ chối hàng móp, hỏng, sắp hết hạn.
3. Cân/đếm thực tế; ghi chênh lệch lên phiếu, hai bên ký.
4. Cất hàng ngay: hàng lạnh trước, hàng khô sau; hàng mới để sau hàng cũ.
5. Nhập số liệu vào sổ kho/phần mềm trong ngày.
6. Lưu phiếu giao, hoá đơn vào bìa theo tháng.
7. Kiểm tra nhiệt độ hàng lạnh/đông khi nhận; giữ hoá đơn, chứng từ nguồn gốc nguyên liệu.

Tiêu chí đạt (quản lý kiểm)

- ☐ **Phiếu nhận có chữ ký và ghi chênh lệch.**
- ☐ **Hàng lạnh cất trong 15 phút.**

SOP 07 · Thu ngân và kiểm két

Mục	Nội dung
Mục đích	Thu đúng tiền, tránh thất thoát, khách thanh toán nhanh.
Người thực hiện	Thu ngân trong ca
Thời điểm	Mỗi giao dịch; kiểm két giữa ca và cuối ca

Các bước

1. Nhập đúng món/hàng vào phần mềm, đọc lại tổng cho khách.
2. Tiền mặt: đếm trước mặt khách, kiểm tra tiền giả với tờ mệnh giá lớn.
3. Chuyển khoản: chỉ giao hàng khi thấy thông báo tiền vào (không tin ảnh chụp màn hình).
4. Trả lại tiền thừa, đưa hoá đơn/phiếu thanh toán.
5. Huỷ món/hoàn tiền: phải có trưởng ca xác nhận và ghi lý do.
6. Không để két mở khi rời quầy; không giữ tiền cá nhân trong két.

Tiêu chí đạt (quản lý kiểm)

☐ **Chênh lệch két = 0 hoặc có giải trình.**

☐ **Mọi lệnh huỷ có chữ ký trưởng ca.**

SOP 08 · Đón tiếp và phục vụ khách

Mục	Nội dung
Mục đích	Khách được chào, phục vụ nhanh và nhất quán ở mọi ca.
Người thực hiện	Nhân viên đứng quầy / phục vụ
Thời điểm	Mỗi lượt khách

Các bước

1. Chào khách trong 10 giây khi khách vào.
2. Giới thiệu món/hàng bán chạy, khuyến mãi đang có.
3. Xác nhận lại yêu cầu của khách trước khi làm.
4. Báo thời gian chờ nếu lâu hơn bình thường.
5. Khách phàn nàn: lắng nghe, xin lỗi, báo trưởng ca; ghi vào sổ giao ca.
6. Cảm ơn và chào khách khi về.

Tiêu chí đạt (quản lý kiểm)

☐ **Không có khách chờ mà không được chào.**

☐ **Phàn nàn được ghi sổ.**

Lưu ý khi áp dụng

- SOP là quy định nội bộ do chủ cửa hàng ban hành; sửa theo thực tế rồi phổ biến cho nhân viên, có chữ ký đã đọc.
- Giờ làm bình thường không quá 8 giờ/ngày và 48 giờ/tuần (Điều 105 Bộ luật Lao động 2019). Làm liên tục từ 6 giờ trở lên thì được nghỉ giữa giờ ít nhất 30 phút, ca đêm ít nhất 45 phút (Điều 109). Làm theo ca được nghỉ ít nhất 12 giờ trước khi chuyển sang ca khác (Điều 110).
- Cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống phải bảo đảm điều kiện an toàn thực phẩm theo Luật An toàn thực phẩm 2010 (Điều 28–30). Các bước vệ sinh trong sổ tay là thực hành chung, không thay cho hồ sơ ATTP.
- Phòng cháy chữa cháy và an ninh trật tự là thủ tục riêng theo quy định chuyên ngành, không nằm trong sổ tay này.

Ban hành

Ngày ban hành: 01/12/2026

Người ban hành (ký, ghi rõ họ tên): Nguyễn Văn Mẫu

Nhân viên đã đọc và hiểu (ký tên):

Họ tên	Vị trí	Ngày	Chữ ký