

I/ Lý thuyết:

1. Cách sắp xếp xe đẩy.
2. Loại buồng lưu trú được ưu tiên làm trước.
3. Nguyên tắc và cách sử dụng hóa chất.
4. Sự cần thiết của vệ sinh cá nhân và trang phục:
5. Tại sao cần kiểm soát côn trùng gây hại?
6. Đồ thất lạc và tìm thấy (Lost and Found) là gì, có thể được tìm thấy ở đâu?
7. Tại sao khi dọn phòng xong nhân viên Buồng phải kiểm tra lần cuối (Have a last look)?
10. Chìa khóa Master key là gì?
11. Trong tình huống khẩn cấp nhân viên Buồng cần làm gì?
12. Tại sao phải gõ cửa và xưng danh khi vào buồng lưu trú?
13. Tại sao khi vệ sinh, phải kiểm tra trang thiết bị và báo hư hỏng?
14. Khi làm vệ sinh, thấy trước cửa buồng lưu trú treo biển DND, nhân viên Buồng phải làm gì?
15. Khi làm vệ sinh, thấy trước cửa buồng lưu trú treo biển yêu cầu làm phòng, nhân viên Buồng phải làm gì?
16. Sự cần thiết việc vệ sinh định kỳ.
17. Tại sao phải đảo đệm định kỳ?
18. Khi phát hiện tình trạng buồng lưu trú thực tế khác với tình trạng trong báo cáo, nhân viên Buồng làm gì?
19. Muốn sử dụng báo cáo tình trạng phòng, phải hiểu những nội dung gì?
20. Tại sao cuối ca phải bàn giao báo cáo và chìa khóa?
21. Thông tin nào về an toàn PCCC mà nhân viên Buồng cần phải biết?
22. Phòng “Tripple bedded”, “double bedded”, “twin bedded” là những loại phòng như thế nào?
23. Các chi tiết nào cần và không cần ghi trên danh mục giặt ủi?
24. Tại sao Buồng lưu trú không có khách cũng cần phải kiểm tra hay vệ sinh hàng ngày?
25. Thuật ngữ lật đệm “Turn Matreses” có nghĩa là gì?
26. Khi làm giường, ruột chăn cần để ở đâu?
27. Khi lực hút của máy hút bụi kém, nhân viên Buồng nên làm gì?
28. Để chuẩn bị đồ vải trong ca làm việc, cần dựa vào thông tin gì?
29. Trước khi vào phòng khách, nhân viên Buồng cần làm gì?
30. Hãy nêu những thói quen xấu của nhân viên Buồng ảnh hưởng đến chất lượng vệ sinh.
38. Hãy nêu những nội dung mà nhân viên Buồng cần chuẩn bị trước khi bắt đầu ca làm việc.
39. Thuật ngữ ‘giặt là/ủi của khách’ có nghĩa là gì, gồm các nội dung gì?
41. Tại sao nhân viên Buồng nên luôn kiểm tra phía dưới giường?
42. Tại sao nhân viên Buồng phải dùng danh sách liệt kê vật dụng và công việc đã thực hiện (checklist)?
43. Khi bộ phận buồng nhận được lời phàn nàn của khách, người giải quyết lời phàn nàn là ai?
44. Trong giao tiếp với khách, nhân viên Buồng cần sử dụng ngôn ngữ hình thể (body language) như thế nào?
45. Đồ vải bẩn cần được đặt ở đâu?

46. Hãy cho biết vệ sinh vết bẩn lâu ngày trên vôi hoa sen như thế nào?
47. Đồ vải bẩn thu trong phòng tắm sẽ để đâu?
48. Trong quá trình cọ sàn phòng tắm, cần đặc biệt chú ý tới các khu vực nào?
49. Sau khi dọn xong phòng vệ sinh, phải thực hiện việc gì.
50. Khi dọn phòng có khay đồ ăn, cần làm gì?
51. Trước khi di chuyển đệm để lật đệm cần phải làm gì?
52. Thực hiện lật xoay đệm theo nguyên tắc nào?
53. Nếu trong quá trình lật xoay đệm phát hiện vết bẩn thì phải xử lý thế nào?
54. Cần phải làm gì khi đã lật xoay đệm xong?
55. Nhân viên Buồng cần bảo quản chìa khóa được giao như thế nào trong giờ làm việc?
56. Vì sao đồ vật tìm thấy phải để trong túi nylon trong suốt?
57. Túi đồ bảo quản đồ thất lạc cần có các thông tin gì?
58. Khi hóa chất bị đổ ra cần làm gì?
59. Hóa chất tẩy rửa được pha với gì?
60. Cách lau kính?
61. Vì sao phải gấp khăn lau gọn làm nhiều lần khi thực hiện vệ sinh gương/kính?
62. Vì sao nên dùng loại khăn chất liệu 100% cotton để vệ sinh gương/kính?
63. Vì sao khách sạn phải cần có giường phụ và cũi (nôi)?
64. Khi vệ sinh buồng ngủ và thấy giường phụ (extra bed) khách không sử dụng, nhân viên Buồng cần làm gì?
65. Khi lau dọn bề mặt gỗ, nhân viên Buồng dùng loại khăn nào?
66. Nhân viên Buồng làm gì khi phát hiện khách nấu ăn trong buồng?
67. Cần lưu ý gì cho vệ sinh đồ nhựa và đồ mica?
68. Nhân viên Buồng cần phải ghi những gì trong sổ nhận và bàn giao chìa khóa?
69. Tại sao chúng ta sử dụng chất tẩy rửa trong các khách sạn?
70. Chữ viết tắt “VIP” có nghĩa là gì?
71. Buồng làm thủ tục trả muộn (a late check out room) có nghĩa là gì?
72. Trước khi gõ cửa buồng khách, nhân viên Buồng phải làm gì?
73. Caddy là gì?
74. Thuật ngữ dịch vụ chỉnh trang buồng (turn down service) có nghĩa là gì?
75. Tại sao nhân viên Buồng luôn phải điền vào bản báo cáo tình trạng buồng?
76. Khi nhận đồ giặt từ khách, nhân viên Buồng nên làm gì?
77. Tại sao nhân viên Buồng nên rửa tay trước và sau ca làm việc?
78. Trong trường hợp khẩn cấp khi có hỏa hoạn, nhân viên Buồng cần làm gì và không được làm gì?
79. Tại sao nhân viên Buồng cần báo cáo nếu có các vấn đề liên quan đến bệnh lây nhiễm trước ca làm việc?
80. “Guest amenities” có nghĩa là gì?
81. Chuyển đổi buồng cho khách (a room transfer) nghĩa là gì?
82. Tại sao luôn đóng cửa buồng khách sạn khi nhân viên Buồng đã dọn vệ sinh xong?
83. Nhân viên Buồng nên làm gì khi phát hiện có đồ để quên trong buồng trống khách?
84. Dụng cụ lau sàn (Mop) là gì?
85. Thuật ngữ “check out” trong bản báo cáo tình trạng buồng có nghĩa là gì?
86. Tại sao nên sử dụng găng tay cao su khi lau dọn vệ sinh phòng tắm?
87. Trước khi giặt thảm khu vực phòng hội nghị cần phải làm gì?
88. Khách báo trang thiết bị trong phòng bị hư hỏng, nhân viên Buồng nên làm gì?
89. Khi dọn phòng phát hiện khách bị ốm, nhân viên Buồng nên làm gì?

ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP
HỘI THI NGHIỆP VỤ BUỒNG TOÀN QUỐC 2018

90. Tại sao nhân viên Buồng nên ghi đầy đủ thông tin bảng phân công công việc hàng ngày?
91. Cách đặt xe đẩy (nếu sử dụng) trong khi dọn dẹp phòng?
92. Khi dọn phòng, công việc thu gom và đổ rác cần làm vào lúc nào?
93. Thuật ngữ “HONEYMOON” là chỉ những vị khách nào?
94. Khi nào nên lau bụi phòng ngủ?
95. Nên giặt khô lượng khăn so với công suất của máy giặt bao nhiêu để có kết quả tốt nhất?
96. Nên sấy khô lượng khăn so với công suất của máy sấy bao nhiêu để có kết quả tốt nhất?
97. Nguyên tắc khi nghe, trả lời và dập máy điện thoại.
98. Yêu cầu về tác phong, diện mạo đối với nhân viên Buồng.
99. Cách xử lý khi phát hiện đám cháy?
100. Nguyên tắc khi làm vệ sinh trong khu vực Buồng lưu trú?
101. Làm thế nào để tiết kiệm điện khi dọn phòng?
102. Làm thế nào để tiết kiệm nước trong khi dọn phòng?
103. Nhân viên Buồng sẽ làm gì khi tìm thấy các đồ thất lạc tại khu vực sảnh khách sạn?
104. Nhân viên Buồng phải làm gì khi khách hỏi về đồ thất lạc?
105. Chữ viết tắt FIFO trong công việc quản lý kho là gì?
106. Tại sao phải thực hiện theo nguyên tắc FIFO đối với công việc quản lý kho?
107. Hãy cho biết loại nào được gọi là côn trùng gây hại?
108. Hãy cho biết các biện pháp ngăn ngừa côn trùng gây hại trong khách sạn?
109. Trách nhiệm của bạn với việc quản lý chìa khóa khi làm việc?
110. Tại sao bạn phải cẩn thận khi có khách nhờ mở cửa phòng?
111. Nhân viên Buồng phải làm gì để chăm sóc khách hàng tốt?
112. Nếu không hiểu khách yêu cầu gì khi đang trong buồng khách lưu trú, nhân viên Buồng nên làm gì ?
113. Tại sao cần lắng nghe cẩn thận khi khách phàn nàn?
114. Tại sao phải kiểm tra lại với khách sau khi sự việc đã được giải quyết?
115. Tại sao hoá chất khi sử dụng cần có nhãn mác rõ ràng?
116. Mọi thiết bị phải được kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên nhằm mục đích gì?
117. Lý do chính phải gửi hàng vải và khăn bẩn tới bộ phận giặt ủi hàng ngày.
118. Ga trải giường có vết máu, khi thu ra phải được để đâu?
119. Để giữ cho đồ vải bền, đẹp nên làm gì?
120. Tại sao phòng tắm cần được vệ sinh đúng cách và được lau khô bằng khăn thích hợp?
121. Trước khi mở cửa vào phòng khách, nhân viên Buồng phải kiểm tra những gì?
122. Sau khi nhận bảng phân công công việc, nhân viên Buồng phải làm gì?
123. Tại sao khi vào kiểm tra Buồng khách trả, cần chú ý đến tình trạng trang thiết bị?
124. Khi làm phòng khách vừa trả, phát hiện khách để quên đồ, nhân viên Buồng phải làm gì?
125. Khi nhân viên bảo dưỡng yêu cầu mở cửa phòng có khách lưu trú, nhân viên Buồng cần làm gì?
126. Tại sao cuối ca làm việc, mọi dụng cụ đều phải làm sạch?
127. Trong khi đang làm vệ sinh trong phòng, có một người khách về phòng và đề nghị nhân viên Buồng ra ngoài, nhân viên Buồng cần làm gì?

ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP
HỘI THI NGHIỆP VỤ BUỒNG TOÀN QUỐC 2018

128. Mục đích chính của đánh bóng đồ đạc là gì?
129. Hãy giải nghĩa các thuật ngữ CO, EA, ED, OD, OC, OOO, OOS, SO, VC, VD, VM, VR.
130. Trong danh mục giặt ủi có ghi REGULAR SERVICE nghĩa là gì?
131. Nguy cơ sử dụng sai hoá chất.
132. Để bảo đảm an toàn cho khách và tài sản của khách sạn, nhân viên Buồng nên làm gì?
133. Sắp xếp đúng thứ tự qui trình vào phòng khách:
- A. Vào phòng
 - B. Gõ cửa theo qui định
 - C. Xưng danh “Housekeeping”
 - D. Kiểm tra biển DND
134. Bộ phận nào chịu trách nhiệm chính về cắm hoa và trang trí trong khách sạn?
136. Hai phòng như thế nào được gọi là phòng thông nhau (connecting room)?
137. Cách loại bỏ mùi nước tiểu trong phòng vệ sinh?
138. Khi giao đồ giặt, nếu không có khách trong phòng, nhân viên giặt ủi nên đặt đồ giặt ở đâu?
139. Sau hai lần bấm chuông và xưng danh, khi mở cửa phòng nên mở góc bao nhiêu độ trước khi xưng danh lần thứ 3?
140. Nhân viên xem lịch làm việc vào thời điểm nào?
141. Trước cửa phòng khách có đèn đỏ báo không làm phiền, đồng thời khách treo bảng trên tay nắm cửa với nội dung yêu cầu làm phòng thì nhân viên sẽ thực hiện theo yêu cầu nào?
142. Khi lau sàn hành lang, nên làm như thế nào?
143. Nhân viên bộ phận Buồng phải thực hiện các việc gì?
144. Bã cà phê đổ ở đâu?
145. Trước khi kết thúc ca làm việc, nhân viên Buồng/phòng phải làm gì?
146. Sau khi giặt, nhân viên nhà giặt thường làm gì với đồ giặt của khách?
147. Kích cỡ của giường Giường một/ giường đơn (Single), Giường đôi (Double), Giường đôi to cỡ Queen, Giường đôi to cỡ King
148. Loại phòng có phòng ngủ và phòng khách riêng biệt gọi là gì?
149. Nhân viên Buồng không được làm điều gì trong giờ làm việc?
150. Nhân viên Buồng nên làm gì khi trông thấy khách xuất hiện trong tầm quan sát của mình?
151. Nhân viên Buồng sẽ làm gì khi nhặt được đồ khách để quên trong phòng mà khách đã trả?
152. Nhân viên Buồng sẽ làm gì khi khách yêu cầu mở cửa phòng cho khách?
153. Nhân viên Buồng sẽ làm gì khi làm rơi mất chìa khóa mở cửa phòng khách khu vực mình phụ trách?
154. Tình trạng phòng hiển thị trên hệ thống “Checked out”, “Occupied”, “Slept out”, “Due out” nghĩa là gì?
155. Nhân viên Buồng phải cập nhật thông tin nào trong bảng phân công công việc trước và sau khi làm vệ sinh phòng khách?
156. Những trường hợp rủi ro dẫn đến chấn thương trong vận động lặp đi lặp lại (repetitive motion injuries - RMIs) của nhân viên Buồng?

157. Ngoài những nguy cơ về chấn thương do làm việc sai tư thế, nhân viên Buồng còn đối diện với những nguy cơ nào?

158. Nhân viên Buồng sẽ xử lý thế nào nếu gặp một người khách không hài lòng về chất lượng vệ sinh phòng đang làm?

159. Cách xử lý của nhân viên Buồng trong trường hợp khách đang rất tức giận?

160. Phẩm chất nào của người nhân viên Buồng là quan trọng?

161. Trong công việc hàng ngày, nhân viên Buồng cần làm thế nào để bảo đảm an toàn khi sử dụng hóa chất?

162. Thuật ngữ viết tắt nào dưới đây là tình trạng phòng có khách đang lưu trú?

163. Nếu loại nệm Buồng lưu trú cần phải đảo thì chu kỳ đảo nệm là bao lâu?

164. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang phòng buổi tối để làm gì?

165. Đồ giặt của khách sẽ được kiểm tra lúc nào có hiệu quả?

166. Vệ sinh cá nhân của nhân viên Buồng được thực hiện khi nào là phù hợp?

167. Khăn trải giường (bed sheet) được phân chia theo kích cỡ khi xếp vào xe đẩy, nhằm mục đích gì?

168. Để chuẩn bị lau sàn bằng cây lau ướt (wet mop) nhân viên Buồng cần làm gì?

171. Khi đang dọn vệ sinh phòng khách đang ở, nhân viên không được làm điều nào?

II/ Tình huống:

1. Khi làm phòng, phát hiện khách vi phạm nội quy khách sạn.
2. Làm phòng có khách ở trong buồng.
3. Khi làm phòng thấy có nhiều tiền của khách để ở mặt bàn làm việc hoặc chỗ nào đó.
4. Khi làm phòng gặp khách có những hành động khiếm nhã
5. Trong báo cáo khách ở (R405) là 1 khách nhưng khi làm thấy 2 khách.
6. Khách yêu cầu gì đó mà trong dịch vụ của khách sạn không có.
7. Khách yêu cầu đổi gối
8. Khách bực vì chưa dọn phòng.
9. Khách không sử dụng được đồ trong phòng.
10. Khi đang vệ sinh phòng khách trả thì khách quay trở lại nói rằng đã bỏ quên tiền
11. Xử lý tình huống nhặt được đồ khách để quên
12. Xử lý tình huống khách làm hỏng vỡ đồ của khách sạn
13. Xử lý tình huống két an toàn mở bên trong có nhiều tiền và đồ giá trị.
14. Khách đề nghị tâm sự.
15. Khách say rượu và có hành vi thô lỗ mất kiểm soát.
16. Khách ốm và nhờ nhân viên đi mua hộ thuốc.
17. Khách kê lại đồ không đúng theo tiêu chuẩn.
18. Khách hỏi nhân viên vì hôm qua bị mất tiền, tài sản.
19. Khách hỏi nhân viên về đồ của mình để trong phòng bị rơi vỡ hỏng
20. Khách hút thuốc.
21. Khách bực vì đồ dùng trong buồng hỏng.
22. Khách chỉ vết rách, cháy ở quần áo gửi giặt là đề nghị nhân viên buồng bồi thường.
23. Khách xin đồ của khách sạn làm kỷ niệm.

ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP
HỘI THI NGHIỆP VỤ BUỒNG TOÀN QUỐC 2018

24. Khi làm phòng check out mà thấy đồ của khách
25. Khách chê bai khách sạn bên cạnh với nhân viên Buồng.
26. Khi làm phòng vô tình làm hư đồ của khách
27. Làm vệ sinh buồng có khách ở trong buồng, nằm ở giường
28. Khi đi kiểm tra buồng khách trả phòng mà vẫn thấy treo biển DND
29. Khách về phòng không muốn dùng gối nên dùng khăn tắm để gối đầu
30. Khi làm phòng thấy có đồ lạ
31. Gặp khách ở hành lang, khách yêu cầu mở cửa buồng của khách