

MẪU ĐỀ THI TRẮC NGHIỆM VÒNG SƠ KHẢO
NGHIỆP VỤ BUỒNG QUẢNG NINH 2020
(Thời gian 30 phút)

Thí sinh :	Số câu đúng:
Số báo danh:	Điểm quy đổi:.....
Chữ kí trưởng Ban giám khảo	Chữ kí giám thị

Hướng dẫn làm bài:

1. Đọc kỹ câu hỏi và các đáp án cho sẵn ở đề thi, chọn đáp án đúng nhất và đánh dấu bằng cách khoanh tròn vào đáp án “O” vào một trong những đáp án A, B, C, D... ở phần trả lời.

2. Nếu muốn thay đổi câu trả lời thì gạch chéo vào đáp án đã chọn (X) và chọn lại đáp án mới ở bảng trả lời.

1. Khi vệ sinh buồng ngủ và thấy giường phụ (extra bed) khách không sử dụng, nhân viên Buồng cần làm gì?

- A. Cứ để đó vì bạn không có trách nhiệm hay thông tin gì.
- B. Báo cho giám sát biết tình trạng này và chờ ý kiến chỉ đạo.
- C. Chủ động cất đi cho gọn.
- D. Tất cả các đáp án trên đều đúng.

2. Bạn hãy nêu sự cần thiết của vệ sinh cá nhân và trang phục:

- A. Nhân viên chính là hình ảnh đại diện cho khách sạn
- B. Thể hiện tính chuyên nghiệp, khách hàng dễ nhận ra
- C. Tạo ấn tượng tốt với khách hàng
- D. Tất cả phương án trên đều đúng

3. Trong danh mục giặt ủi có ghi REGULAR SERVICE nghĩa là:

- A. Dịch vụ ủi nhanh
- B. Dịch vụ là hơi
- C. Dịch vụ giặt thường
- D. Dịch vụ giặt nhanh

- 4. Hãy nêu những nội dung mà nhân viên Buồng cần chuẩn bị trước khi bắt đầu ca làm việc.**
- A. Nhận báo cáo làm phòng, họp đầu giờ với giám sát viên để có thông tin đầy đủ về các phòng phải làm trong ngày.
 - B. Ký nhận chìa khóa phòng, chìa khóa kho.
 - C. Chuẩn bị xe đẩy, dụng cụ, hóa chất đầy đủ.
 - D. Tất cả đáp án trên đều đúng.
- 5. Chìa khóa Master key là gì?**
- A. Là chìa khóa mở được nhiều phòng khác nhau.
 - B. Là chìa khóa mở được một phòng.
 - C. Là chìa khóa của khách.
 - D. Tất cả các phương án trên đều đúng.
- 6. Khi sử dụng hóa chất nhân viên Buồng nên:**
- A. Sử dụng cùng một loại cho tất cả.
 - B. Tuân thủ hướng dẫn từ nhà sản xuất.
 - C. Xịt trực tiếp lên bề mặt trang thiết bị.
 - D. Tất cả các phương án trên đều đúng.
- 7. Guest amenities có nghĩa là:**
- A. Các vật dụng khách sử dụng để chăm sóc cá nhân.
 - B. Các mắc áo trong tủ.
 - C. Các vật dụng để dọn vệ sinh buồng.
 - D. Biển dính ở phía sau cửa chỉ dẫn lối thoát hiểm khi có hỏa hoạn.
- 8. Các chi tiết nào không cần ghi trên danh mục giặt ủi?**
- A. Danh mục các đồ cần giặt
 - B. Loại dịch vụ giặt ủi
 - C. Phương thức thanh toán
 - D. Số lượng cần giặt
- 9. Bạt hiểu đồ thất lạc và tìm thấy (Lost and Found) là:**
- A. Những đồ vật được tìm thấy mà chưa xác định được chủ nhân của chúng
 - B. Những đồ vật khách để quên khi trả phòng
 - C. Những đồ vật nhân viên để quên tại các khu vực chung
 - D. Tất cả các phương án trên đều đúng
- 10. Trong quá trình cọ sàn phòng tắm, đặc biệt chú ý tới các khu vực sau**
- A. Nền dưới bồn rửa tay.
 - B. Khu vực xung quanh thành bồn cầu và tất cả các mép và góc.
 - C. Khu vực phía sau cửa phòng tắm.
 - D. Tất cả các phương án trên đều đúng.
- 11. Tại sao phòng không có khách cũng cần phải kiểm tra hay vệ sinh hàng ngày?**
- A. Phòng chống việc sử dụng không đúng thẩm quyền
 - B. Để sẵn sàng đón khách đến mà không báo trước
 - C. Để phát hiện và xử lý kịp thời những hỏng hóc nếu có
 - D. Tất cả các đáp án trên đều đúng

12. Khi phát hiện tình trạng buồng lưu trú thực tế khác với tình trạng trong báo cáo, nhân viên Buồng làm gì?

- A. Báo ngay cho giám sát/quản lý buồng để kiểm tra và ghi chú vào báo cáo
- B. Báo cho lễ tân hỏi xem tại sao
- C. Báo ngay cho bộ phận An ninh
- D. Tất cả phương án trên đều đúng

13. Chuẩn bị đồ vải trong ca làm việc dựa vào:

- A. Số lượng phòng trong bảng phân công.
- B. Số lượng phòng khách đang ở trong tầng.
- C. Số lượng phòng đã trả trong tầng.
- D. Tất cả các việc trên đều đúng.

14. Thuật ngữ “Room service” có nghĩa là:

- A. Phục vụ phòng khách.
- B. Phục vụ ăn uống cho khách tại nhà hàng.
- C. Chuẩn bị trà hoặc cà phê cho khách tại quầy bar.
- D. Phục vụ thức ăn và đồ uống tại phòng cho khách.

15. Trong tình huống khẩn cấp nhân viên Buồng cần:

- A. Tự bảo vệ bản thân.
- B. Sẵn sàng hỗ trợ khách hàng, đồng nghiệp.
- C. Làm theo đúng qui trình đã được khách sạn hướng dẫn.
- D. Tất cả phương án trên đều đúng.

16. Tại sao nhân viên Buồng phải dùng danh sách liệt kê vật dụng và công việc đã thực hiện (checklist)?

- A. Để nộp cho phòng nhân sự để thanh toán tiền lương.
- B. Để đảm bảo rằng nhân viên đó hoàn thành công việc được giao.
- C. Để ghi lại các tài sản bị thất lạc.
- D. Để đưa cho khách.

17. Khi lau sàn hành lang, cách thức nào sau đây nên làm

- A. Lau từ đầu hành lang đến cuối hành lang, có để bảng cảnh báo trơn trượt ở đầu hành lang.
- B. Chia hành lang ra từng đoạn ngắn, lau từ trái sang phải, có để bảng cảnh báo trơn trượt ở đầu hành lang.
- C. Chia hành lang ra làm đôi theo chiều dọc, lau một nửa hành lang có để bảng cảnh báo trơn trượt ở đầu hành lang. Người đi qua vẫn còn một bên hành lang để đi.
- D. Chặn hành lang lại không cho người qua lại cho đến khi lau xong hành lang.

18. Hãy cho biết vệ sinh vết bẩn lâu ngày trên vôi hoa sen như thế nào?

- A. Dùng dao trở để cạo.
- B. Dùng búi nhùi sắt để cọ.
- C. Dùng hóa chất thích hợp.
- D. Các phương án trên đều đúng.

19. Nhân viên Buồng sẽ làm gì khi làm rơi mất chìa khóa mở cửa phòng khách khu vực mình phụ trách?

- A. Xuống văn phòng xin cấp lại chìa khóa mới để tiếp tục công việc.
- B. Báo cho bộ phận an ninh để họ tiến hành điều tra tìm chìa khóa bị thất lạc.
- C. Báo ngay cho giám sát/trưởng bộ phận biết sự việc và tiếp tục tìm kiếm.
- D. Gọi cho tất cả các đồng nghiệp xem có ai mượn và quên trả hay không.

20. Khi hóa chất bị đổ ra việc cần làm là:

- A. Bỏ chạy.
- B. Rửa sạch hoặc làm trung hòa hóa chất bị đổ.
- C. Báo cáo cấp trên.
- D. Tất cả các phương án trên.

21. Trước khi giặt thảm khu vực phòng hội nghị, nhân viên Buồng cần phải:

- A. Chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ hóa chất phù hợp.
- B. Gửi thư thông báo cho các phòng khách.
- C. Đặt máy thổi khô thảm.
- D. Tất cả phương án trên đều đúng.

22. Vì sao phải gấp khăn lau gọn làm nhiều lần khi thực hiện vệ sinh gương/kính?

- A. Để không làm vỡ đồ vật.
- B. Để tiết kiệm hóa chất.
- C. Để tạo ra nhiều bề mặt làm sạch.
- D. Tất cả các đáp án trên đều đúng.

23. Khi làm phòng khách vừa trả, phát hiện khách để quên đồ, cần:

- A. Giữ ở chỗ an toàn trên xe đẩy cho đến hết ca trực.
- B. Báo ngay cho bộ phận lễ tân.
- C. Tìm và nộp ngay cho tổ trưởng.
- D. Tất cả các cách trên đều đúng.

24. Theo bạn ưu tiên làm phòng nào trước?

- A. Phòng khách sẽ đến sớm.
- B. Phòng khách đang ở.
- C. Phòng khách vừa trả.
- D. Phòng treo DND.

25. Cần lưu ý gì cho vệ sinh đồ nhựa và đồ mica?

- A. Không dùng hóa chất tẩy keo.
- B. Không dùng hóa chất xăng thơm.
- C. Không dùng vật cứng tác động trực tiếp.
- D. Tất cả các đáp án trên đều đúng.

26. Túi đồ bảo quản đồ thất lạc cần có các thông tin gì?

- A. Tên người tìm thấy, nơi tìm thấy, tên đồ vật, ngày/tháng/năm.
- B. Tên người tìm thấy, tên đồ vật, ngày/tháng/năm, hạn sử dụng.
- C. Tên người tìm thấy, nơi tìm thấy, tên đồ vật, giá trị đồ vật.
- D. Tất cả các phương án trên.

27. Thuật ngữ dịch vụ chỉnh trang buồng (turn down service) có nghĩa:

- A. Buồng không có khách vào buổi tối.
- B. Buồng chưa được làm và không thể sử dụng tối nay.
- C. Chuẩn bị buồng cho buổi tối.
- D. Bộ phận bảo trì nên kiểm tra buồng.

28. Tại sao nhân viên Buồng nên luôn kiểm tra phía dưới giường?

- A. Để xem có rác và/hoặc khách có để quên vật dụng/ quần áo.
- B. Để đảm bảo tấm ga trải sạch sẽ.
- C. Để xem liệu giường có bị hỏng và cần sửa chữa.
- D. Để lau sàn một cách dễ dàng hơn.

29. Sắp xếp đúng thứ tự qui trình vào phòng khách:

- 1. Vào phòng.
- 2. Gõ cửa theo qui định.
- 3. Xưng danh "Housekeeping".
- 4. Kiểm tra biển DND.

Đáp án:

- A. 1-2-3-4
- B. 2-3-4-1
- C. 3-2-4-1
- D. 4-2-3-1

30. Trong trường hợp khẩn cấp khi có hoả hoạn, bạn cần:

- A. Tìm cách đến thang máy nhanh nhất có thể.
- B. Ghé vào nơi để đồ quý và đem chúng đi theo.
- C. Gọi số 111.
- D. Tới vị trí các bình cứu hỏa và các lối thoát hiểm.

31. Khi vào kiểm tra phòng khách trả cần chú ý đến tình trạng trang thiết bị để:

- A. Bảo dưỡng kịp thời các trang thiết bị hỏng hóc.
- B. Xác định trang thiết bị nào bản nhiều.
- C. Tìm kiếm đồ thất lạc và tìm thấy (Lost and Found).
- D. Đưa ra phương pháp làm sạch hiệu quả.

32. 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?

- A. Đợi khách về hỏi khách sau đó thực hiện theo đúng yêu cầu.
- B. Không làm phòng cho khách.
- C. Báo cho trợ lý tiền sảnh giải quyết.
- D. Báo cho giám sát lên xem xét và quyết định.

33. Tại sao bạn nên luôn báo cáo nếu có các vấn đề liên quan đến bệnh lây nhiễm trước ca làm việc?

- A. Bạn chỉ phải dọn vệ sinh các khu vực công cộng.
- B. Giám sát viên có thể giúp bạn dọn vệ sinh buồng.
- C. Để ngăn nhiễm khuẩn chéo và lây bệnh cho người khác.

D. Bạn không được cầm các đồ vải.

34. Tại sao phải kiểm tra lại với khách sau khi sự việc đã được giải quyết?

- A. Thể hiện thiện chí tiếp thu những phản nàn.
- B. Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.
- C. Chắc chắn sự việc được giải quyết xong.
- D. Tất cả các nội dung trên

35. Nhóm tình trạng phòng nào sau đây có khách đang lưu trú

- A. SO, OC, ED
- B. VD, VC, CO
- C. OOS, OOO, VM
- D. VD, VC, VR.

36. Khách báo trang thiết bị trong phòng bị hư hỏng, nhân viên Buồng cần làm gì?

- A. Lên kiểm tra và khắc phục sửa chữa cho khách ngay lập tức.
- B. Ghi vào sổ (logbook) để bàn giao ca sau.
- C. Báo cho bộ phận bảo dưỡng, xong nhiệm vụ.
- D. Tất cả phương án trên đều đúng.

37. Tại sao nhân viên Buồng luôn phải điền vào bản báo cáo tình trạng buồng?

- A. Để so sánh tình trạng buồng của bạn với bộ phận Lễ tân và nhận biết sự sai khác.
- B. Để không cần làm vệ sinh buồng.
- C. Để bạn giúp các nhân viên phục vụ buồng khác khi bạn kết thúc công việc của mình.
- D. Để bộ phận an ninh kiểm tra các buồng.

38. Khi dọn phòng, công việc thu gom và đổ rác cần làm vào lúc?

- A. Ngay khi bắt đầu vào làm vệ sinh phòng
- B. Trong khi làm vệ sinh phòng
- C. Sau khi làm vệ sinh phòng xong
- D. Cả ba phương án trên đều đúng

39. Buồng làm thủ tục trả muộn (a late check out room) có nghĩa:

- A. Khách có yêu cầu trả buồng muộn hơn giờ làm thủ tục trả buồng theo quy định của khách sạn.
- B. Khách không biết khi nào sẽ làm thủ tục trả buồng.
- C. Buồng sẽ được kiểm tra sau bởi nhân viên bảo trì.
- D. Khách sẽ làm thủ tục trả buồng trước trưa ngày mai.

40. Chữ viết tắt FIFO trong công việc quản lý kho là gì?

- A. Hàng nhập vào kho trước sẽ phải xuất ra sử dụng trước.
- B. Nhập hàng hóa vào kho phải chú ý hạn sử dụng.
- C. Tên hàng hóa phải khớp với đơn hàng yêu cầu.
- D. Phải ký giao ký nhận đầy đủ.

41. Thuật ngữ nào dưới đây cho biết phòng đó dự kiến khách tới:

- A. ED
- B. EA
- C. OD

D. OC

42. Caddy là

- A. Một hộp nhựa cứng để đựng các chất tẩy rửa vệ sinh, vật dụng cung cấp cho buồng.
- B. Một túi nhựa để thu dọn rác để một bên của xe đẩy.
- C. Máy hút bụi có vòi để dọn vệ sinh sàn.
- D. Xe đẩy để chở đồ vải cho các buồng.

43. Nếu không hiểu khách yêu cầu gì khi đang trong buồng khách lưu trú, bạn nên làm gì?

- A. Xin phép khách và báo cho tổng đài hỗ trợ.
- B. Cứ để khách chờ, lảng lạng đi tìm nhân viên khác hỗ trợ.
- C. Trả lời với khách là không hiểu và bỏ đi.
- D. Gọi ý khách tự gọi xuống tổng đài.

44. Nguyên tắc trước khi đập máy điện thoại:

- A. Hỏi rõ thông tin và nhắc lại.
- B. Cảm ơn về cuộc gọi.
- C. Gác máy khi khách đã gác máy.
- D. Cả ba bước trên đều đúng.

45. Muốn sử dụng báo cáo tình trạng phòng phải

- A. Hiểu rõ thông tin liên hệ của khách sạn.
- B. Hiểu biết các thuật ngữ của bộ phận buồng.
- C. Hiểu rõ khách sạn có những dịch vụ gì.
- D. Tất cả phương án trên đều đúng.

46. Bạn sẽ xử lý thế nào nếu gặp một người khách không hài lòng về chất lượng vệ sinh phòng của bạn đang làm?

- A. Gọi nhân viên khác đến hỗ trợ.
- B. Chân thành xin lỗi và xin phép được làm lại vệ sinh phòng cho khách một lần nữa thật kỹ.
- C. Xin giám sát chuyển tôi qua khu vực khác.
- D. Xin lỗi khách và lập tức rời khỏi phòng vì khách đang tức giận.

47. Khi dọn xong buồng lưu trú, nhân viên Buồng phải kiểm tra lần cuối (Have a last look) vì

- A. Theo quy trình phải kiểm tra.
- B. Để chắc chắn rằng mọi thứ đã thực sự hoàn hảo.
- C. Là ấn tượng đầu tiên khi vào phòng của khách.
- D. Tất cả các phương án trên đều đúng.

48. Hãy cho biết các biện pháp ngăn ngừa côn trùng gây hại trong khách sạn ?

- A. Sàn nhà, tường, giường, đồ vải, kho phải luôn sạch sẽ, khô thoáng.
- B. Bề mặt nội thất, thảm trải sàn sạch không bụi hoặc rách.
- C. Phun thuốc xử lý côn trùng định kỳ phòng khách và các khu vực công cộng.
- D. Tất cả các nội dung trên.

49. Khi lực hút của máy hút bụi kém, bạn nên:

- A. Tiếp tục hút bụi và bảo bảo dưỡng vào cuối ca.
- B. Kiểm tra và thay túi hút bụi mới nếu bị đầy.
- C. Dừng hút và bảo bảo dưỡng ngay.
- D. Tất cả các việc trên đều đúng.

50. Việc đầu tiên của nhân viên buồng sau khi nhận bảng phân công công việc:

- A. Đọc và hiểu rõ các yêu cầu
- B. Đề nghị hỗ trợ
- C. Chăm và đi về khu vực được phân công ngay
- D. Đi sắp xếp xe đẩy