

**HỘI THI**  
**SINH VIÊN GIỎI NGHỀ HUTECH NĂM 2014**  
**BAN NGHỀ NGHIỆP VỤ KHÁCH SẠN**

**ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP (2)**

**I. LÝ THUYẾT (10 điểm, hệ số 1):**

**1. Kiến thức xã hội (3 điểm): với 15 câu hỏi trắc nghiệm**

**2. Kiến thức chuyên ngành (7 điểm): với 35 câu trắc nghiệm**

**2.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận Nhà buồng:**

- Vai trò của bộ phận phòng trong hoạt động của khách sạn
- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận
- Trách nhiệm các cấp trong bộ phận lưu trú

**2.2. Vệ sinh cá nhân:**

- Vệ sinh cá nhân là gì
- Tầm quan trọng của việc vệ sinh cá nhân
- Các nội dung liên quan đến vệ sinh cá nhân
- Tác phong và diện mạo của nhân viên trước khi lên ca

**2.3. Các nguyên tắc & quy trình làm vệ sinh:**

- Vết bẩn và nguyên nhân gây bẩn
- Vệ sinh và lý do để làm vệ sinh
- Các loại lịch làm vệ sinh
- Các phương pháp làm vệ sinh
- Các kỹ thuật làm vệ sinh
- Hóa chất tẩy rửa và nguyên nhân để dùng chúng
- Các loại mặt sàn phổ biến.

**2.4. An toàn trong công việc:**

- Sử dụng hóa chất tẩy rửa an toàn
- An toàn khi di chuyển hoặc mang vác đồ nặng
- Đề phòng lây nhiễm bệnh, chấn thương, đứt chân tay
- Cảnh giác về an ninh trong bộ phận phòng
- An toàn về phòng cháy chữa cháy (PCCC).

**2.5. Vệ sinh phòng khách đang có:**

- Các loại phòng ngủ cơ bản trong khách sạn
- Quy trình vệ sinh phòng khách trả đúng tiêu chuẩn
- Sự khác nhau giữa dọn phòng khách đã trả (VD) và phòng khách đang ở (Occ)
- Cách kiểm tra sử dụng check list
- Các vấn đề về an ninh liên quan đến việc vệ sinh phòng khách.

**2.6. Thực hiện vệ sinh không thường xuyên:**

- Khái niệm vệ sinh không thường xuyên là gì
- Tìm hiểu các công việc VSKTX khu vực phòng khách/guestroom
- Cách lên lịch và theo dõi VSKTX
- Một số điểm chú ý đối với việc SVKTX

### **2.7. Vệ sinh đặc biệt**

- Vệ sinh hàng ngày
- Sự khác nhau giữa vệ sinh hàng ngày và vệ sinh đặc biệt

### **2.8. Dịch vụ ăn uống tại phòng**

- Giải thích dịch vụ “room service”
- Vai trò của bộ phận phòng đối với “Room service”
- Yêu cầu đối với việc chuẩn bị một khay trà tại phòng cho khách

### **2.9. Tủ đồ uống tại phòng (mini bar):**

- Tìm hiểu dịch vụ minibar
- Cách chăm sóc mini bar hàng ngày
- Kiểm tra
- Bỏ sung lại số lượng khách đã dùng
- Tính chi phí
- Làm vệ sinh tủ minibar hàng ngày.

### **2.10. Bảo quản đồ vải:**

- Tìm hiểu các loại đồ vải trong khách sạn
- Tầm quan trọng của việc bảo quản hàng vải
- Cách giữ gìn và sử dụng đồ vải sạch
- Cách xử lý đồ vải bẩn.
- Một số điểm chú ý phòng tránh lây nhiễm

### **2.11. Thực hiện công việc may vá**

- Các loại đồ vải cần kiểm tra sửa chữa
- Tầm quan trọng của việc cung cấp dịch vụ may vá
- Quy trình thu nhận và hoàn trả lại đồ may vá cho khách.

### **2.12. Nhà giặt**

- Vai trò của nhà giặt trong hoạt động kinh doanh của khách sạn
- Tìm hiểu các thiết bị của nhà giặt
- Những hoạt động hàng ngày trong nhà giặt.

## II. THỰC HÀNH (10 điểm, hệ số 2):

### 1. Thi vòng loại:

Thời gian	Địa điểm	Nội dung	Thời gian làm bài	Tiêu chí đánh giá
		Làm hoàn chỉnh một giường ngủ (giường đơn, drap giường làm 4 góc giường 45 độ) theo tiêu chuẩn khách sạn.	10 Phút	<ul style="list-style-type: none"><li>- Học viên phải chuẩn bị đầy đủ và đúng chuẩn đồ vải.</li><li>- Hoàn thành một giường ngủ theo đúng quy trình và kỹ thuật.</li></ul>

### 2. Thi chung kết xếp hạng:

Thời gian	Địa điểm	Nội dung	Thời gian làm bài	Tiêu chí đánh giá
		Làm sạch một phòng ngủ theo các giai đoạn sau: <ul style="list-style-type: none"><li>- Chuẩn bị xe đẩy đầy đủ</li><li>- Thực hiện quy trình vào phòng khách</li><li>- Các bước làm vệ sinh phòng khách</li></ul>	60 Phút	<ul style="list-style-type: none"><li>- Xe đẩy đầy đủ đồ dùng và vật dụng để phục vụ phòng khách</li><li>- Thực hiện trình tự các bước vào phòng khách</li><li>- Thực hiện các bước vệ sinh phòng khách</li></ul>

**3. Tài liệu tham khảo:** Giáo trình Nghiệp vụ lưu trú - 2005 - Tổng cục Du lịch Việt Nam (tái bản lần II)

**BAN NGHỀ NGHIỆP VỤ KHÁCH SẠN**