

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
**ĐƠN VỊ: Khoa Du lịch**

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 2, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Quản trị buồng		
Mã học phần:	71HOSP40123	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	232_71HOSP40123_01,02,03,04		
Hình thức thi: <b>Trắc nghiệm kết hợp Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>60</b>	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input type="checkbox"/> Có	<input checked="" type="checkbox"/> Không	

**Cách thức nộp bài phần tự luận (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):**

- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi;

**1. Format đề thi**

- Font: Times New Roman

- Size: 13

- Tên các phương án lựa chọn: **in hoa, in đậm**

- Không sử dụng nhảy chữ/số tự động (numbering)

- Mặc định phương án đúng luôn luôn là Phương án A ghi ANSWER: A

- Tổng số câu hỏi thi:

- Quy ước đặt tên file đề thi:

+ Mã học phần\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1

+ Mã học phần\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1\_Mã đề (*Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi*).

**II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO**

(Phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO	Hình thức đánh giá	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)	Câu hỏi thi số	Điểm số tối đa	Lấy dữ liệu đo lường mức đạt PLO/PI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>CLO 1</b>	Đưa ra các quyết định về tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ và	Trắc nghiệm	25%	1-13	2,5	PI 2.3

	các hoạt động cần kiểm tra, giám sát của người quản lý bộ phận buồng trong doanh nghiệp kinh doanh khách sạn.					
<b>CLO 2</b>	Xác định công tác quản lý trong việc phục vụ phòng, các nguyên tắc giám sát hoạt động, nhân sự; kiểm tra, quản lý tài sản, vật tư trang thiết bị và hàng hóa của bộ phận buồng phòng khách sạn.	Tự luận	30%	Câu 1,2 phần tự luận	3	PI 3.1
<b>CLO 3</b>	Xây dựng kế hoạch kiểm soát, quản lý nhân sự và các hoạt động của bộ phận buồng.	Trắc nghiệm	20%	14-23	2	PI 6.1
<b>CLO 4</b>	Giải quyết nhạy bén trong việc giải quyết các vấn đề, rủi ro có thể xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách hàng.	Trắc nghiệm	15%	24-30	1,5	PI 7.2
<b>CLO 5</b>	Phát triển tinh thần kỷ luật – trách nhiệm trong công việc, thái độ chuẩn mực và tinh thần học hỏi, tự trau dồi bản thân.	Trắc nghiệm	10%	31-35	1	PI 9.1

### Chú thích các cột:

(1) Chỉ liệt kê các CLO được đánh giá bởi đề thi kết thúc học phần (tương ứng như đã mô tả trong đề cương chi tiết học phần). Lưu ý không đưa vào bảng này các CLO không dùng bài thi kết thúc học phần để đánh giá (có một số CLO được bố trí đánh giá bằng bài kiểm tra giữa kỳ, đánh giá qua dự án, đồ án trong quá trình học hay các hình thức đánh giá quá trình khác chứ không bố trí đánh giá bằng bài thi kết thúc học phần). Trường hợp một số CLO vừa được bố trí đánh giá quá trình hay giữa kỳ vừa được bố trí đánh giá kết thúc học phần thì vẫn đưa vào cột (1)

(2) Nội dung của CLO tương ứng.

(3) Hình thức kiểm tra đánh giá có thể là: trắc nghiệm, tự luận, dự án, đồ án, vấn đáp, thực hành trên máy tính, thực hành phòng thí nghiệm, báo cáo, thuyết trình, ..., phù hợp với nội dung của CLO và mô tả trong đề cương chi tiết học phần.

(4) Trọng số mức độ quan trọng của từng CLO trong đề thi kết thúc học phần do giảng viên ra đề thi quy định (mang tính tương đối) trên cơ sở mức độ quan trọng của từng CLO. Đây là cơ sở để phân phối tỷ lệ % số điểm tối đa cho các câu hỏi thi dùng để đánh giá các CLO tương ứng, bảo đảm

CLO quan trọng hơn thì được đánh giá với điểm số tối đa lớn hơn. Cột (4) dùng để hỗ trợ cho cột (6).

(5) Liệt kê các câu hỏi thi số (câu hỏi số ... hoặc từ câu hỏi số... đến câu hỏi số...) dùng để kiểm tra người học đạt các CLO tương ứng.

(6) Ghi điểm số tối đa cho mỗi câu hỏi hoặc phần thi.

(7) Trong trường hợp đây là học phần cốt lõi - sử dụng kết quả đánh giá CLO của hàng tương ứng trong bảng để đo lường đánh giá mức độ người học đạt được PLO/PI - cần liệt kê ký hiệu PLO/PI có liên quan vào hàng tương ứng. Trong đề cương chi tiết học phần cũng cần mô tả rõ CLO tương ứng của học phần này sẽ được sử dụng làm dữ liệu để đo lường đánh giá các PLO/PI. Trường hợp học phần không có CLO nào phục vụ việc đo lường đánh giá mức đạt PLO/PI thì để trống cột này.

### III. Nội dung câu hỏi thi

#### Đề Thi Lần 1

#### PHẦN TRẮC NGHIỆM (tổng số câu hỏi + thang điểm từng câu hỏi)

Công tác quản lý giai đoạn tiền khách gồm:

- A. Quản lý khách trả phòng, Quản lý quy trình đồ thất lạc và tìm thấy “Lost & Found”, Kiểm tra các hỏng hóc trang thiết bị của phòng để báo khách bồi thường
- B. Cần giao trả tất cả các đồ tạm giữ của khách trong thời gian lưu trú, Quản lý khách trả phòng, Quản lý quy trình đồ thất lạc và tìm thấy “Lost & Found”,
- C. Kiểm tra các hỏng hóc trang thiết bị của phòng để báo khách bồi thường, Quản lý quy trình đồ thất lạc và tìm thấy “Lost & Found”, Thời gian trả phòng của khách
- D. Quản lý khách trả phòng, Quản lý quy trình đồ thất lạc và tìm thấy “Lost & Found”.

ANSWER: A

Chịu trách nhiệm chính về dịch vụ Room services là:

- A. Bộ phận F& B
- B. Bộ phận Housekeeping
- C. Bộ phận Kế toán
- D. Cả FnB & Housekeeping

ANSWER: A

Bộ phận buồng phòng thuộc?

- A. Front of the house
- B. Back of the house
- C. Front office
- D. Back office

ANSWER: A

Bảng kiểm tra của nhân viên phục vụ phòng là?

- A. Room attendant’s check list

- B. Work order**
- C. Supervisor check list**
- D. Laundry check list**

ANSWER: A

Khi đặt xe Trolley trước cửa phòng khách cần lưu ý KHÔNG làm điều gì?

- A. Để xe giữa hành lang đi lại**
- B. Để quay lưng xe hướng ra ngoài**
- C. Không đặt xe quá sát cửa hay tường**
- D. Chặn xe trước cửa phòng**

ANSWER: A

Theo TCVN khách sạn 4 sao có bao nhiêu phòng?

- A. 50 đến 80 phòng**
- B. 30 đến 50 phòng**
- C. 40 đến 60 phòng**
- D. 40 đến 90 phòng**

ANSWER: A

Đâu là công việc định kỳ của bộ phận phòng?

- A. Phun thuốc diệt các sinh vật gây hại**
- B. Vệ sinh phòng**
- C. Hút bụi hành lang**
- D. Vệ sinh ban công**

ANSWER: A

Khối lưu trú (Room Division) gồm bao nhiêu bộ phận chính?

- A. 2**
- B. 3**
- C. 4**
- D. 5**

ANSWER: A

Quy trình giặt là đồ cho khách gồm các bước nào?

- A. Nhận đồ bẩn => Kiểm tra => Phân loại => Giặt => Sấy => Ủi => Kiểm tra sau giặt là=> Xử lý => Trả đồ
- B. Nhận đồ bẩn => giặt => sấy => ủi => lưu kho => phân loại => trả đồ
- C. Nhận đồ bẩn => phân loại => giặt => ủi => sấy => trả đồ
- D. Nhận đồ bẩn => phân loại => lưu kho => ủi => sấy => trả đồ

ANSWER: A

Chìa khóa mở được tất cả các cửa phòng trong khách sạn, chỉ có tổng giám đốc hoặc trưởng bộ phận housekeeping giữ gọi là?

- A. Master keys
- B. Housekeeping keys
- C. Floor supervisor keys
- D. Room keys

ANSWER: A

“Báo cáo làm phòng” tiếng anh là gì?

- A. Room attendant worksheet
- B. Room list
- C. Housekeeping supervisor report
- D. Room assignment

ANSWER: A

OD là viết tắt của loại phòng gì?

- A. Phòng có khách lưu trú chưa dọn
- B. Phòng trống dơ
- C. Phòng có khách lưu trú đã dọn sạch
- D. Phòng sửa chữa

ANSWER: A

Nguyên tắc khi gõ cửa vào phòng khách là gì?

- A. Gõ cửa, xưng danh 3 lần, mỗi lần cách nhau 5- 10 giây
- B. Gõ cửa xong vào ngay
- C. Gõ cửa, đợi 1 phút rồi vào
- D. Gõ cửa không cần xưng danh

ANSWER: A

Ký hiệu phòng trông sạch là gì?

- A. VC
- B. VR
- C. VD
- D. OC

ANSWER: A

Phòng VC khác phòng VR chỗ nào?

- A. Đã được giám sát kiểm tra lại
- B. Đã được bán cho khách
- C. Đã sửa chữa xong
- D. Không khác nhau

ANSWER: A

Thuật ngữ SLO là gì?

- A. Phòng khách ngủ ngoài
- B. Phòng sử dụng nội bộ
- C. Phòng không dùng được
- D. Phòng có khách đang ngủ bên trong

ANSWER: A

Ký hiệu phòng chuẩn bị trả phòng là gì?

- A. ED
- B. VD
- C. OC
- D. SO

ANSWER: A

Hãy sắp xếp thứ tự ưu tiên làm phòng:

STT	PHÒNG	TÌNH TRẠNG	GHI CHÚ
1	201	OD	VIP
2	202	OD	
3	203	VD	Due in
4	204	OD	DND
5	205	VD	EA

A. 201.205.203.202.204.

B. 205.201.203.202.204.

C. 201.203.202.205.204.

D. 205.201.202.203.204

ANSWER: A

Hãy sắp xếp thứ tự ưu tiên làm phòng:

STT	PHÒNG	TÌNH TRẠNG	GHI CHÚ
1	301	OC	
2	302	OC	MUR
3	303	ED	
4	304	VD	
5	305	VC	A
6	306	VD	A

A. 305.302.306.301.303.304

B. 301.302.303.304.305.306

C. 302.303.301.306.305.304

D. 305.304.306.301.302.303

ANSWER: A

Thứ tự làm vệ sinh các thiết bị trong Bathroom?

- A. Wash Basin – Bathtub – Toilet Bowl
- B. Toilet Bowl – Bathtub – Wash Basin
- C. Toilet Bowl – Wash Basin – Bathtub
- D. Bathtub – Toilet Bown – Wash Basin

ANSWER: A

Trước khi mang đồ vải của khách đi giặt bạn phải làm gì?

- A. Kiểm tra bill giặt có chữ ký của khách, số lượng, chất lượng, tài sản để quên
- B. Không làm gì cả
- C. Kiểm tra chất lượng và số lượng
- D. Kiểm tra chất lượng, số lượng, tài sản để quên

ANSWER: A

Nếu bạn đang làm phòng mà nghe tiếng chuông báo cháy. Bạn sẽ làm gì?

- A. Bình tĩnh, kiểm tra báo cháy thật hay giả rồi thực hiện các thao tác di tản theo quy định
- B. Chạy ra khỏi khách sạn ngay
- C. Thông báo với khách và di chuyển ra ngoài khách sạn
- D. Không làm gì cả

ANSWER: A

Định mức lao động (tiêu chuẩn năng suất lao động) của nhân viên dọn phòng là gì?

- A. Số phòng tối thiểu hoàn thành được trong 1 ca làm việc
- B. Số công việc được giao
- C. Số phòng được giao
- D. Số giờ làm việc

ANSWER: A

Hệ số lưu trữ đồ vải trong khách sạn là bao nhiêu?

- A. 3
- B. 4
- C. 5
- D. 2

ANSWER: A



Thời gian lưu trữ đồ có giá trị của khách để quên là bao lâu?

- A. 6 tháng
- B. 7 tháng
- C. 8 tháng
- D. 9 tháng

ANSWER: A

Connecting room là phòng gì?

- A. Hai phòng riêng biệt có cửa thông nhau ở giữa phòng
- B. Hai phòng liền kề
- C. Hai phòng gần kề
- D. Hai phòng tách biệt

ANSWER: A

Mục đích chính của việc bàn giao sau ca làm việc là gì?

- A. Thông tin cho ca kế tiếp những công việc cần tiếp tục thực hiện
- B. Trả lại đồng phục
- C. Họp rút kinh nghiệm
- D. Làm sạch các dụng cụ dọn dẹp

ANSWER: A

Đối với những hàng vải quá dơ, ta nên?

- A. Tách riêng để phân loại xử lý, tránh nhiễm khuẩn
- B. Để chung với hàng vải dơ thường
- C. Báo cho giám sát
- D. Huỷ

ANSWER: A

Tình trạng nào sau đây giám sát không cần vào kiểm tra phòng

- A. NNS
- B. OOO

C. SLO

D. OC

ANSWER: A

Đâu là ưu điểm của nguồn tuyển dụng nội bộ?

A. Tiết kiệm thời gian

B. Giảm hiệu ứng gợn sóng

C. Tránh tình trạng chia bè phái

D. Ứng viên có kiến thức tiên tiến

ANSWER: A

Kích thước giường Single

A. 1m2 x 2m

B. 1m4 x 2m

C. 1m6 x 2m

D. 1m8 x 2m

ANSWER: A

Đâu là hàng tồn kho không thể tái chế?

A. Vật tư làm sạch

B. Hàng vải

C. Đồ cho khách mượn

D. Thiết bị, máy móc

ANSWER: A

Chuẩn bị hàng vải trong ca làm việc dựa vào đâu?

A. Số lượng phòng trong bảng phân công & tình trạng phòng trong bảng phân công

B. Dựa vào số lượng đồ trong kho

C. Dựa vào số lượng đồ được phép dung

D. Dựa vào số lượng đồ được cấp phát

ANSWER: A

DND là biển báo gì?

A. Xin đừng làm phiền

B. Yêu cầu làm phòng

C. Lấy đồ giặt

D. Yêu cầu sửa phòng

ANSWER: A

Turndown service là dịch vụ gì?

A. Dịch vụ chỉnh trang phòng buổi tối

B. Dịch vụ báo thức

C. Dịch vụ giặt ủi

D. Dịch vụ đưa đón tại sân bay

ANSWER: A

### PHẦN TỰ LUẬN (tổng số câu hỏi + thang điểm từng câu hỏi)

#### Câu hỏi 1: (1.5 điểm)

Thời gian dọn phòng tiêu chuẩn tại khách sạn VLU là 27 phút. Một ca làm việc của nhân viên dọn phòng ca sáng sẽ bắt đầu từ 8h00 đến 16h00 sẽ có hợp bàn giao 10 phút mỗi đầu và cuối giờ, nghỉ trưa 45'. Tính định mức làm việc (tiêu chuẩn năng suất lao động) dành cho nhân viên dọn phòng ca sáng.

#### Câu hỏi 2: (1.5 điểm)

Khách sạn VLU gồm 50 phòng:

Loại phòng	Số lượng phòng	Loại giường
STD	20	1 Full
SDLX	15	1 Queen
LDLX	10	1 King, 1 Full
JRSUI	5	2 King

Tính số lượng hàng vải cần dùng để set up TRONG PHÒNG cho khách sạn VLU, biết:

- Tiêu chuẩn set up hàng vải theo giường như sau:

Linen Requirement/ bed	Số lượng
Sheet	1
Duvet cover	1
Bed runner	1
Topper	1
Mattress protector	1

- Tiêu chuẩn set up gối theo giường như sau:

<b>Pillow Requirements</b>	<b>Số lượng</b>
Full	2 Super standard+ 2 Standard
Queen	2 Queen + 2 Standard
King	2 King + 2 Standard

- Tiêu chuẩn set up khăn như sau:

<b>Towel Requirements/ bed</b>	<b>Số lượng</b>
Full	2 Bath Towel + 2 Hand Towel + 2 Face Towel + 2 Bathrobe
Queen	2 Bath Towel + 2 Hand Towel + 2 Face Towel + 2 Bathrobe
King	2 Bath Towel + 2 Hand Towel + 2 Face Towel + 2 Bathrobe
Bathmat	1/ toilet

### **ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM**

<b>Phần câu hỏi</b>	<b>Nội dung đáp án</b>	<b>Thang điểm</b>	<b>Ghi chú</b>
<b>I. Trắc nghiệm</b>		<b>7.0</b>	
Câu 1 – 35		0.2	
<b>II. Tự luận</b>		<b>3.0</b>	
Câu 1	.....	1.5	
Câu 2	.....	1.5	
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

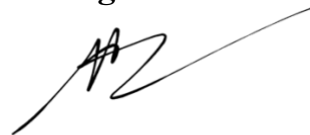
TP. Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 04 năm 2024

**Người duyệt đề**



**ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh**

**Giảng viên ra đề**



**Đỗ Quang Huy**