

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 31.
<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 2

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

Khách sạn là gì?

- A. Khách sạn là một công trình kiến trúc kiên cố, có nhiều tầng, nhiều phòng ngủ được trang bị các thiết bị, tiện nghi, đồ đạc chuyên dùng nhằm mục đích kinh doanh các dịch vụ lưu trú, phục vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung khác.
- B. Khách sạn là nơi vui chơi giải trí cho du khách khi tới du lịch tại một địa điểm du lịch
- C. Khách sạn là dành cho khách có xe hơi là hình ảnh quen thuộc trên mọi xa lộ của Mỹ và các nước phát triển.
- D. Khách sạn là nơi dừng chân cho du khách nghỉ ngơi lấy lại sức khỏe

ANSWER: A

Hoạt động phục vụ của bộ phận buồng là gì?

- A. Chuẩn bị đón khách, đón khách và bàn giao buồng, phục vụ khách trong thời gian lưu trú
- B. Dọn dẹp buồng ngủ
- C. Cung cấp dịch vụ trong phòng
- D. Cung cấp dịch vụ bổ sung.

ANSWER: A

Bộ phận nào mang về doanh thu cao nhất cho khách sạn

- A. Buồng phòng
- B. Nhà hàng
- C. Lễ tân

**D. Spa**

ANSWER: A

Dịch vụ phục vụ, thái độ, quy trình phục vụ trong khách sạn là sản phẩm?

**A. Vô hình**

**B. Hữu hình**

**C. Đặc thù**

**D. Dịch vụ**

ANSWER: A

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

**A. NNS**

**B. MUR**

**C. SLO**

**D. OC**

ANSWER: A

Dịch vụ Turndown service thường được thực hiện vào lúc mấy giờ?

**A. 18h00 đến 21h00**

**B. 8h00 đến 12h00**

**C. 13h đến 16h00**

**D. 22h00 đến 06h00**

ANSWER: A

Discrepancy check có nghĩa là gì?

**A. Sai lệch về tình trạng phòng**

**B. Kiểm tra phòng hàng ngày**

**C. Phòng chưa kiểm tra vệ sinh**

**D. Phòng không bán**

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

Đâu KHÔNG phải yêu cầu về chất lượng hàng vải?

- A. Có màu sắc đẹp
- B. Luôn sạch, không hôi mốc
- C. Không vết bẩn, không vết dơ
- D. Không rách, không lủng

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

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 key
- B. Housekeeping key
- C. Floor supervisor keys
- D. Room keys

ANSWER: A

“Báo cáo kiểm tra phòng” của giám sát tiếng anh là gì?

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

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

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

Ký hiệu phòng trống sạch đã được kiểm tra là gì?

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

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 HU là gì?

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

ANSWER: A

Ký hiệu phòng khách bản là gì?

- A.** OD
- B.** VC
- C.** VD
- D.** ED

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	VC	
2	202	OC	MUR
3	203	VD	A

4	204	OC	
5	205	ED	A
6	206	VD	

**A.** 201.202.203.205.204.206

**B.** 201.203.205.206.202.204

**C.** 202.204.206.203.205.201

**D.** 206.204.202.205.203.201

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

Khi phát hiện tình trạng buồng thực tế khác so với tình trạng buồng trong bảng phân công, nhân viên buồng cần phải làm gì?

**A.** Báo cho bộ phận trực buồng và ghi chú lại trên bảng phân công công việc

**B.** Ghi chú lại trong bảng phân công công việc về sai lệch

**C.** Cứ làm theo tình trạng phòng hiện có

**D.** Chạy đi tìm giám sát để báo

ANSWER: A

Thời gian lưu trữ đồ ăn khách để quên là bao lâu?

**A.** 3 ngày

**B.** 1 ngày

**C.** 2 ngày

**D.** 4 ngày

ANSWER: A



Ai là người phụ trách phân công lao động trong bộ phận buồng?

- A.** Trưởng bộ phận buồng hoặc giám sát chuyên trách
- B.** Giám sát
- C.** Trục buồng
- D.** Nhân viên có năng lực

ANSWER: A

Kích thức giường King size

- A.** 1m8 x 2m
- B.** 1m6 x 2m
- C.** 1m4 x 2m
- D.** 2m x 2m

ANSWER: A

Tiêu chuẩn đồ vải cho 1 khách là:

- A.** 2 Khăn tắm, 2 Khăn tay, 2 Khăn mặt
- B.** 1 Khăn tắm, 1 Khăn tay, 1 Khăn mặt
- C.** 1 Khăn tắm, 2 Khăn tay, 2 Khăn mặt
- D.** 2 Khăn tắm, 2 Khăn tay, 1 Khăn mặt

ANSWER: A

Phòng Double room có thêm mã EB thì sẽ cần set up thêm đồ gì?

- A.** Giường thêm, Amenities và đồ vải
- B.** Giường
- C.** Amenities
- D.** Khăn tắm

ANSWER: A

Quy định nhân viên được phép phá cửa vào phòng khi khách để DND trong thời gian bao lâu

- A.** Tuỳ khách sạn, thường là 24-72h

- B.** Trong ngày
- C.** Không được phép
- D.** Khi tới lúc check out phòng của khách

ANSWER: A

Hàng ngày, Bộ phận Buồng/Phòng thường xuyên tương tác với bộ phận nào nhiều nhất?

- A.** Tiền sảnh
- B.** Kỹ thuật
- C.** Nhân sự
- D.** Kinh doanh

ANSWER: A

Trong bộ amenities, dental kit là từ dùng để chỉ vật phẩm nào?

- A.** Kem và bàn chải đánh răng
- B.** Sữa tắm
- C.** Mũ tắm
- D.** Bộ kim chỉ

ANSWER: A

Tình trạng buồng không thể sử dụng được vì đang sửa chữa được gọi là gì?

- A.** Buồng OOO
- B.** Buồng VIP
- C.** Buồng DND
- D.** Buồng MUR

ANSWER: A

Khi khách vừa mới trả buồng, tình trạng của buồng sẽ là gì?

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

ANSWER: A

Điều gì KHÔNG NÊN làm khi sử dụng hóa chất?

- A.** Đốt vỏ bình xịt khi đã dùng hết
- B.** Mặc quần áo và đeo găng tay bảo hộ
- C.** Pha chế theo nồng độ quy định
- D.** Khi không sử dụng phải cất vào kho có khóa

ANSWER: A

Nguyên tắc khi bổ sung đồ trong phòng ngủ là gì?

- A.** Đủ số lượng, nhãn mác quay ra hướng khách để nhìn thấy và còn hạn sử dụng
- B.** Đủ số lượng
- C.** Còn hạn sử dụng
- D.** Nhãn mác để quay ra hướng khách để nhìn thấy

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 29 phút. Một ca làm việc của nhân viên dọn phòng ca sáng sẽ bắt đầu từ 8h00 đến 16h00 sẽ có họp bàn giao 10 phút mỗi đầu và cuối giờ, nghỉ trưa 30'. 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	25	1 Full
SDLX	15	1 Queen
LDLX	5	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:

Pillow Requirements	Số lượng
Full	2 Super standard+ 2 Standard
Queen	2 Queen + 2 Standard
King	2 King + 2 Standard

- Tiêu chuẩn set up khăn như sau:

Towel Requirements/ bed	Số lượng
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

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
<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**