

**ĐỀ THI TỐT NGHIỆP CAO ĐẲNG
NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÔN THI: LÝ THUYẾT CHUYÊN MÔN NGHỀ F&B 01**
Áp dụng khóa tuyển sinh từ năm 2017 trở về sau.

- Câu 1:** Trình bày phương pháp xây dựng thực đơn: À La Carte Menu (2 điểm).
- Câu 2:** Trình bày các kiểu phục vụ? (2 điểm).
- Câu 3:** Liệt kê các loại thẻ thanh toán thường sử dụng trong các Khách sạn , Nhà hàng và cách nhận biết những đặc điểm của thẻ ? (2 điểm).
- Câu 4:** Trình bày các phương pháp pha chế cocktail? (2 điểm).
- Câu 5:** Bạn trình bày cách phục vụ SILVER SERVICE (2 điểm).
- Câu 6:** Trình bày phương pháp phòng ngừa các tai nạn thông thường trong nhà hàng? (2 điểm).
- Câu 7:** Bạn hãy ghi ra bốn nhóm rượu mạnh mùi. (2 điểm).
- Câu 8:** Bạn hãy trình bày chi tiết các món ăn của CONTINENTAL BREAKF (2 điểm).
- Câu 9:** Bạn hãy trình bày chi tiết các món ăn của AMERICAN BREAKFAST (2 điểm).
- Câu 10:** Trình bày quy trình nhận đặt bàn qua điện thoại (2 điểm).
- Câu 11:** Bạn trình bày các động tác cơ bản của người phục vụ bàn? (2 điểm).
- Câu 12:** Bạn trình bày sự khác nhau của rượu CHAMPAGNE và rượu VANG BỌT ? Rượu CHAMPAGNE có bao nhiêu loại ? (2 điểm).
- Câu 13:** Trình bày các bước giải thích món ăn? (2 điểm).
- Câu 14:** Trình bày quy trình đặt bàn ăn Âu? (2 điểm).
- Câu 15:** Trình bày quy trình đặt bàn Á liên doanh (quốc tế). (2 điểm).
- Câu 16:** Bạn trình bày cách phục vụ PLATED SERVICE. (2 điểm).
- Câu 17:** Bạn hãy liệt kê ít nhất 11 khu vực Set up trên quay buffet. (2 điểm).
- Câu 18:** Bạn cần bao nhiêu yếu tố để tổ chức sự kiện trong năm. (2 điểm).
- Câu 19:** Bạn hãy liệt kê thức ăn, thức uống trong tiệc Tea Break. (2 điểm).
- Câu 20:** Bạn hãy liệt kê các bước trong quy trình phục vụ rượu vang. (2 điểm).

ĐỀ THI TỐT NGHIỆP CAO ĐẲNG
NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÔN THI: LÝ THUYẾT CHUYÊN MÔN NGHỀ FO 01
Áp dụng khóa tuyển sinh từ năm 2017 trở về sau.

Câu 1: Anh/ chị hãy phân tích các bước trong quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho khách lẻ (đặt buồng qua điện thoại)? (2 điểm)

Câu 2: Anh/ chị hãy phân tích các bước trong quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho khách đoàn (đặt buồng qua điện thoại)? (2 điểm).

Câu 3: Anh/ chị hãy phân biệt đặt buồng bảo đảm và không bảo đảm? Qua sự phân biệt đó anh/chị rút ra được điều gì? Trình bày các hình thức để bảo đảm đặt buồng? (2 điểm).

Câu 4: Hãy liệt kê tên các nguồn đặt buồng khách sạn. Theo anh/ chị làm cách nào để giữ và phát triển các nguồn đặt buồng (2 điểm).

Câu 5: Anh/ chị hãy trình bày quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu hủy đặt buồng của khách lẻ (hủy đặt buồng qua điện thoại)? (2 điểm).

Câu 6: Anh/ chị hãy trình bày quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu hủy đặt buồng của khách đoàn (hủy đặt buồng qua điện thoại)? (2 điểm).

Câu 7: Anh/ chị hãy trình bày quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng cho khách lẻ (thay đổi đặt buồng qua điện thoại)? (2 điểm).

Câu 8: Anh/ chị hãy trình bày quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng cho khách đoàn (thay đổi đặt buồng qua điện thoại)? (2 điểm).

Câu 9: Anh/ chị hãy nêu các phương pháp bảo quản tài sản của khách? Trình bày quy trình bảo quản tài sản của khách bằng bao bì niêm phong? Khi thực hiện công việc này nhân viên lễ tân thường mắc phải lỗi gì? (2 điểm).

Câu 10: Anh/ chị hãy phân tích các bước trong quy trình làm thủ tục nhận buồng và đăng ký khách sạn cho khách lẻ

Câu 11: Anh/ chị hãy phân tích các bước trong quy trình làm thủ tục nhận buồng và đăng ký khách sạn cho khách đoàn? (2 điểm).

Câu 12: Anh/ chị hãy trình bày những công việc cần chuẩn bị trước khi đón tiếp khách của nhân viên lễ tân? (2 điểm).

Câu 13: Anh/ chị hãy trình bày các hình thức thông báo về dịch vụ bảo quản tài sản có giá trị của khách? Khách lưu trú tại khách sạn muốn gửi nhân viên lễ tân một số tiền, anh/ chị hãy áp dụng quy trình bảo quản tài sản của khách bằng bao bì niêm phong để thực hiện quy trình trên? (2 điểm).

Câu 14: Theo Anh/ chị khách lưu trú tại khách sạn thường phàn nàn với nhân viên lễ tân vì những nguyên nhân nào? Anh/ chị hãy trình bày qui trình xử lý phàn nàn của khách? (2 điểm).

Câu 15: Anh/ chị hãy nêu một ví dụ cụ thể về phàn nàn của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn và áp dụng quy trình xử lý phàn nàn để xử lý tình huống đó? (khách phàn nàn với nhân viên lễ tân) (2 điểm).

Câu 16: Anh/ chị hãy trình bày quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt ăn tại nhà hàng trong khách sạn của khách lưu trú (nhân viên lễ tân tiếp nhận)? (2 điểm).



Câu 17: Anh/ chị hãy trình bày quy trình tiếp nhận và thực hiện yêu cầu báo thức cho khách (báo thức bằng điện thoại và báo thức trực tiếp) (2 điểm).

Câu 18: Anh/ chị hãy trình bày quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt vé máy bay cho khách? Khi thực hiện công việc này nhân viên lễ tân thường mắc phải lỗi gì? (2 điểm).

Câu 19: Anh/ chị hãy nêu trình tự công việc của nhân viên lễ tân khi thanh toán bằng thẻ tín dụng cho khách và một số lưu ý khi thanh toán bằng thẻ tín dụng? (2 điểm).

Câu 20: Anh/ chị hãy liệt kê các phương thức thanh toán tại bộ phận lễ tân khách sạn? Khi thanh toán bằng tiền mặt nhân viên lễ tân cần lưu ý những gì? (2 điểm).

Câu 21: Anh/chị hãy trình bày các công việc cần chuẩn bị trước khi thanh toán cho khách? Khi thực hiện công việc này nhân viên lễ tân thường mắc phải lỗi gì? (2 điểm).

Câu 22: Anh/ chị hãy phân tích các bước trong quy trình thanh toán và làm thủ tục trả bùồng cho khách lẻ? (2 điểm).

Câu 23: Anh/ chị hãy phân tích các bước trong quy trình thanh toán và làm thủ tục trả bùồng cho khách đoàn? (2 điểm).

Câu 24: Công việc kiểm toán đêm là gì? Anh/ chị hãy nêu mục đích của công việc này và nêu những nhiệm vụ cụ thể của nhân viên kiểm toán đêm? (2 điểm).

Câu 25: Anh/ chị hãy trình bày những công việc sau khi thực hiện thanh toán cho khách trả bùồng? Hãy liệt kê các hình thức thanh toán (trách nhiệm thanh toán) tại bộ phận lễ tân khách sạn?

ĐỀ THI TỐT NGHIỆP CAO ĐẲNG
NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÔN THI: LÝ THUYẾT CHUYÊN MÔN NGHỀ HKP 01
Áp dụng khóa tuyển sinh từ năm 2017 trở về sau.

- Câu 1:** Trình bày những điểm cần lưu ý khi làm phòng khách đang lưu trú?
- Câu 2:** Hãy cho biết các điểm cần lưu ý khi sử dụng hóa chất tẩy rửa?
- Câu 3:** Hãy nêu các nguyên tắc an toàn khi sử dụng thiết bị điện?
- Câu 4:** Trình bày cách sắp xếp, sử dụng xe đẩy làm buồng?
- Câu 5:** Trình bày cách xử lý trường hợp buồng khách treo bảng DND (Do not disturb – đề nghị không làm phiền)?
- Câu 6:** Trình bày quy trình cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối?
- Câu 7:** Hãy nêu qui trình phục vụ buồng khách vừa trả?
- Câu 8:** Lý do khách yêu cầu chuyển buồng của khách là gì? Trình bày quy trình xử lý yêu cầu chuyển buồng cho khách?
- Câu 9:** Kể tên 15 vật dụng cung cấp cho khách miễn phí trong phòng tắm (Cả tiếng Anh và tiếng Việt)?
- Câu 10:** Hãy nêu các nguyên tắc an toàn khi sử dụng hoá chất làm vệ sinh?
- Câu 11:** Trình bày nhiệm vụ của Giám đốc bộ phận Buồng?
- Câu 12:** Giải thích thuật ngữ “Bàn giao cuối ca”. Hãy nêu các công việc chính khi bàn giao ca?
- Câu 13:** Kể tên các loại đồ vải sử dụng trong phòng khách (Cả tiếng Anh và tiếng Việt)?
- Câu 14:** Căn cứ theo mức độ tiện nghi việc phân loại buồng ngủ dựa trên các tiêu chí nào?
- Câu 15:** Trình bày qui trình xử lý tài sản khách để quên và được tìm thấy.

**NGÂN HÀNG ĐỀ THI TỐT NGHIỆP
(PHẦN THI THỰC HÀNH)
NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
(Trình độ cao đẳng)**

(Áp dụng cho khóa tuyển sinh từ năm 2017 trở về sau)

I. NGHIỆP VỤ LỄ TÂN:

Đề 1 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt buồng (Qua điện thoại) cho 01 đoàn khách gồm 10 khách (05 khách nam và 05 khách nữ) đến khách sạn ngày 20/12/2019 và đi ngày 24/12/2019.

Đề 2 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng ký khách sạn cho 01 khách đã đặt buồng trước kết hợp xử lý tình huống sau: nhân viên lễ tân kiểm tra không thấy có tên của khách trong danh sách dự kiến khách đến.

Đề 3 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy xử lý tình huống sau: Khách lưu trú tới quầy lễ tân với vẻ mặt hết sức giận dữ thông báo mất tài sản là 10.000.000 đồng để ở trên buồng, đề nghị khách sạn giải quyết và yêu cầu đền bù nếu không tìm thấy.

Đề 4 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán làm thủ tục trả phòng cho 02 khách, Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 12/09/2019 đến 19/09/2019; Số lượng phòng: 02 phòng; Giá phòng: 1.400.000đ/phòng/đêm; Điện thoại: 160.000đ; Minibar: 260.000 đ. Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%

Đề 5 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán làm thủ tục trả phòng cho 02 khách. Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 10/09/2019 đến 15/09/2019. Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Số lượng phòng: 02 phòng; Giá phòng: 1.450.000đ/đêm/phòng; Điện thoại: 290.000đ; Minibar: 220.000 đ. Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 6: (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng ký khách sạn cho 01 khách đã đặt buồng trước kết hợp xử lý tình huống sau: Khi hỏi khách về trách nhiệm thanh toán, khách và nhân viên lễ tân không có sự thống nhất: khách khẳng định công ty thanh toán tất cả các chi phí nhưng trong thư xác nhận đặt buồng là công ty chỉ thanh toán tiền phòng.

Đề 7 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình bảo quản tài sản có giá trị của khách bằng bao bì niêm phong qua tình huống: Khách lưu trú muốn gửi nhân viên Thu ngân một số tiền.

Đề 8 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán và trả phòng cho 01 khách kết hợp xử lý tình huống: Khách phàn nàn có sự nhầm lẫn về các chi phí dịch vụ đã cập nhật, tổng hợp và không thanh toán.

Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 14/09/2019 đến 17/09/2019; Số lượng phòng: 1 phòng; Giá phòng: 1.200.000đ/đêm/phòng; Điện thoại: 235.000đ.

Giá trên chưa bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 9 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt phòng cho một đoàn gồm 30 khách (15 khách nam và 15 khách nữ) đến khách sạn ngày 18/08/2019 và rời khách sạn 20/08/2019.

Đề 10 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng ký khách sạn cho một đoàn gồm 10 khách (04 khách nam, 04 khách nữ và 01 cặp vợ chồng) đã đặt buồng.

Đề 11 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy xử lý tình huống sau: Một khách lưu trú trong khách sạn tới quầy lễ tân rất bức bối và than phiền là mất ngủ cả đêm vì phòng ngủ có nhiều con gián.

Đề 12 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán cho 01 khách kết hợp xử lý tình huống: Khách đề nghị khách sạn giảm giá hoá đơn giặt ủi do trên áo vẫn còn vết bẩn.

Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách trên theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 20/08/2019 đến 24/08/2019; Số lượng phòng: 01; Giá phòng: 1.400.000đ/phòng/đêm; Giặt ủi: 285.000đ.

Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 13: (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt phòng cho một đoàn gồm 20 khách (10 nam, 6 nữ và 2 đôi vợ chồng) đến khách sạn ngày 16/09/2019 và rời khách sạn 17/09/2019.

Đề 14 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng ký khách sạn cho 02 khách đã đặt buồng trước kết hợp giải quyết tình huống sau: nhân viên lễ tân kiểm tra không thấy có tên của 02 khách này trong danh sách dự kiến khách đến, lỗi là do người đặt phòng đã quên đặt phòng cho khách.

Đề 15 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt ăn của khách tại nhà hàng của khách sạn.

Đề 16 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán làm thủ tục trả phòng cho 01 khách.

Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 05/09/2019 đến 09/09/2019; Số lượng phòng: 01 phòng; Giá phòng: 1.000.000đ/đêm/phòng; Điện thoại: 150.000đ; Minibar: 220.000đ.

Giá trên chưa bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%..

Đề 17: (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thay đổi đặt buồng theo tình huống sau: Khách đã đặt 1 phòng từ ngày 02/05/2019 đến ngày 08/05/2019, sau đó lại thông báo muốn đổi đặt phòng trên vào thời gian từ ngày 04/05/2019 đến 10/05/2019, nhưng vào ngày 09/05/2019 khách sạn đã nhận đặt phòng kín chỗ.

Đề 18 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng ký khách sạn cho 02 khách đã đặt phòng trước kết hợp xử lý tình huống sau: khi hỏi khách về trách nhiệm thanh toán, khách và nhân viên lễ tân không có sự thống nhất: khách khẳng định công ty thanh toán tất cả các chi phí, nhưng trong thư xác nhận đặt phòng là khách tự thanh toán.

Đề 19 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt vé máy bay cho khách lưu trú trong khách sạn, bay từ TP. HCM ra Đà Nẵng, chi phí vé được ghi nhận vào Guest folio của khách, khi trả phòng khách sẽ thanh toán.

Đề 20: (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán cho 01 khách trên kết hợp xử lý tình huống sau: đang tổng hợp chi phí đưa khách kiểm tra, anh/ chị nhận được cuộc gọi của một công ty chấp nhận thanh toán hộ cho khách.

Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 22/08/2019 đến 28/08/2019; Số lượng phòng: 01 phòng; Giá phòng: 1.500.000đ/phòng/đêm; Minibar: 620.000đ.

Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 21 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt phòng cho 04 khách, đặt 02 phòng theo tình huống sau: Khách muốn đặt phòng với giá thấp hơn giá các loại phòng đang bán của khách sạn.

Đề 22 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng kí khách sạn cho 01 khách vắng lai (Chưa có đặt phòng trước) kết hợp giải quyết tình huống sau: Khách đến làm thủ tục đăng ký khách sạn nhưng không mang theo giấy tờ tùy thân..

Đề 23 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt phòng cho 01 đoàn khách gồm 25 khách (06 khách nam và 19 khách nữ) đến khách sạn ngày 14/09/2019 và đi ngày 17/09/2019.

Đề 24 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán cho 02 khách. Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 15/09/2019 đến 20/09/2019; Số lượng phòng: 02 phòng; Giá buồng: 1.800.000đ/phòng/đêm; Điện thoại: 600.000đ; Minibar: 445.000đ.

Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 25 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình:

1. Tiếp nhận và xử lý tin nhắn của khách (Khách trực tiếp đến khách sạn)
2. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu báo thức (Qua điện thoại)

Đề 26 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt phòng cho 01 đoàn khách gồm 22 khách (15 khách nam và 07 khách nữ) đến khách sạn ngày 11/09/2019 và đi ngày 15/09/2019.

Đề 27 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận phòng & đăng ký khách sạn cho 01 khách đã đặt phòng trước kết hợp xử lý tình huống sau: Nhân viên lễ tân kiểm tra không thấy có tên của khách trong danh sách dự kiến khách đến trong ngày.

Đề 28 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy xử lý tình huống sau: Khách lưu trú tới quầy lễ tân với vẻ mặt hết sức giận dữ thông báo mất tài sản là cái đồng hồ để ở trong phòng, đề nghị khách sạn giải quyết và yêu cầu đền bù nếu không tìm thấy.

Đề 29 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán & trả phòng cho 02 khách. Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 14/09/2019 đến 19/09/2019; Số lượng phòng: 02 phòng; Giá phòng: 1.650.000đ/phòng/đêm; Điện thoại: 360.000đ; Minibar: 520.000đ.

Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 30 (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán và trả phòng cho 02 khách. Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 18/09/2019 đến 22/09/2019; Số lượng phòng: 02 phòng; Giá phòng: 1.000.000đ/phòng/đêm; Điện thoại mỗi phòng: 390.000đ; Minibar mỗi phòng: 420.000đ.

Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 31 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng ký khách sạn cho 01 khách đã đặt phòng trước kết hợp xử lý tình huống sau: khi hỏi khách về trách nhiệm thanh toán, khách và nhân viên lễ tân không có sự thống nhất: khách khẳng định công ty thanh toán tiền phòng nhưng trong thư xác nhận đặt phòng là khách tự thanh toán tiền phòng.

Đề 32 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình bảo quản tài sản có giá trị của khách bằng bao bì niêm phong qua tình huống: Khách lưu trú muốn gửi nhân viên Thu ngân một số tiền.

Đề 33 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán và trả phòng cho 01 khách kết hợp xử lý tình huống: Khách phàn nàn có sự nhầm lẫn về các chi phí dịch vụ đã cập nhật, tổng hợp và

không thanh toán.

Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 16/09/2019 đến 19/09/2019; Số lượng phòng: 1 phòng; Giá phòng: 1.500.000đ/đêm/phòng; Điện thoại: 335.000đ.

Giá trên chưa bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 34 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt phòng cho 01 đoàn khách gồm 25 khách (13 khách nam và 12 khách nữ), đến khách sạn ngày 24/08/2019 và đi ngày 27/08/2019.

Đề 35 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng ký khách sạn cho một đoàn gồm 12 khách đã đặt buồng (04 khách nam, 04 khách nữ và 02 cặp vợ chồng).

Đề 36: (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy xử lý tình huống sau: Một khách lưu trú trong khách sạn tới quầy lễ tân rất bức bối và than phiền là mất ngủ cả đêm vì phòng ngủ có muỗi.

Đề 37: (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán và trả phòng cho 01 khách kết hợp xử lý tình huống: Khách đề nghị khách sạn giảm giá hoá đơn giặt ủi do trên áo vẫn còn vết bẩn.

Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách trên theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 23/8/2019 đến 25/8/2019; Số lượng phòng: 01; Giá phòng: 1.500.000đ/phòng/đêm; Giặt ủi: 385.000đ.

Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 38 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt phòng cho 01 đoàn khách gồm 20 khách (13 khách nam, 03 khách nữ và 02 cặp vợ chồng) đến khách sạn ngày 16/08/2019 và đi ngày 18/08/2019.

Đề 39: (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận phòng & đăng ký khách sạn cho 02 khách đã đặt phòng trước kết hợp xử lý tình huống sau: Nhân viên lễ tân kiểm tra không thấy có tên của 02 khách này trong danh sách dự kiến khách đến.

Đề 40 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

1.Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt ăn a la carte của khách tại nhà hàng của khách sạn và khách sẽ gọi món ăn khi dùng bữa.

Đề 41 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán làm thủ tục trả phòng cho 02 khách.

Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 15/09/2019 đến 19/09/2019; Số lượng phòng: 02 phòng; Giá phòng: 1.000.000đ/phòng/đêm; Điện thoại: 250.000đ; Minibar: 360.000đ.

Giá trên chưa bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 42 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thay đổi đặt buồng theo tình huống sau: Khách đã đặt 1 phòng từ ngày 02/09/2019 đến ngày 08/09/2019, sau đó lại thông báo muốn đổi đặt phòng trên vào thời gian từ ngày 04/09/2019 đến 10/09/2019, nhưng vào ngày 09/09/2019 khách sạn đã nhận đặt phòng kín chỗ.

Đề 43 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng ký khách sạn 01 phòng cho 02 khách nam đã đặt phòng trước kết hợp xử lý tình huống sau: khi hỏi khách về trách nhiệm thanh toán, khách và nhân viên lễ tân không có sự thống nhất: khách khẳng định công ty thanh toán nhưng trong thư xác nhận đặt phòng là khách tự thanh toán.

Đề 44 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt vé máy bay khứ hồi từ TP. HCM - Hà Nội -TP. HCM cho khách lưu trú trong khách sạn.

Đề 45: (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán cho 01 khách trên kết hợp xử lý tình huống sau: đang tổng hợp chi phí đưa khách kiểm tra, anh/ chị nhận được cuộc gọi của một công ty chấp nhận thanh toán hộ cho khách.

Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 27/08/2019 đến 29/08/2019; Số lượng phòng: 01 phòng; Giá phòng: 1.500.000đ/phòng/đêm; Minibar: 420.000đ.

Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

Đề 46 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt phòng cho 02 khách nữ theo tình huống sau: Khách đến ngày 20/09/2019, lưu trú 02 đêm. Khách muốn đặt phòng với giá thấp hơn giá các loại phòng đang bán của khách sạn.



Đề 47 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình đăng kí khách sạn cho 01 khách kết hợp giải quyết tình huống sau: Khách đến làm thủ tục đăng ký khách sạn từ ngày 05/09/2019 đến ngày 07/09/2019, nhưng không mang theo giấy tờ tùy thân.

Đề 48 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình nhận đặt phòng cho 01 đoàn khách gồm 26 khách (13 khách nam và 13 khách nữ) đến khách sạn ngày 17/09/2019 và đi ngày 18/09/2019.

Đề 49 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình thanh toán làm thủ tục trả phòng cho 04 khách.

Lập hóa đơn giá trị gia tăng cho khách theo các số liệu sau: Khách lưu trú từ ngày 18/08/2019 đến 22/08/2019; Số lượng phòng: 02 phòng; Giá phòng: 1.600.000đ/phòng/đêm; Điện thoại: 260.000đ; Minibar: 545.000đ.

Giá trên đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%..

Đề 50 : (100 điểm) Nghiệp vụ lễ tân – Thời gian: 10 phút

Nội dung: Anh/ chị hãy thực hiện quy trình:

1. Tiếp nhận và xử lý tin nhắn của khách (Khách trực tiếp đến khách sạn), với **Nội dung:** 03 giờ sáng mai, khách sẽ tới khách sạn đón khách phòng đi ra sân bay TSN sớm, do đó ngày hôm nay khách phòng nhớ dặn tiếp tân báo thức lúc 02 giờ sáng ngày hôm sau
2. Tiếp nhận và xử lý 02 yêu cầu báo thức (Qua điện thoại).

II. NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG:

Đề 1 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Súp
- 1 món chính: Thịt
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng.

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách.

Menu:

- 1 món khai vị: Súp (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Thịt (Kiểu Silver)

- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng..

Đề 2 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng – Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội
- 1 món chính: Hải sản
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội (kiểu plate)
- 1 món chính: Hải sản (kiểu silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (kiểu plate)

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 3 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad
- 1 món chính: Món thịt
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu Sâm panh
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad (kiểu plate)
- 1 món chính: Món thịt (kiểu silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (kiểu plate)

Đồ uống:

- Rượu Sâm panh
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 4 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Súp
- 1 món chính: Món hải sản
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Súp (kiểu plate)
- 1 món chính: Món hải sản (kiểu silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (kiểu plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng

Đề 5 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Súp
- 1 món chính: Thịt
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Súp (kiểu plate)
- 1 món chính: Thịt (kiểu silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 6: (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi
- 1 món chính: Thịt nướng

- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Thịt nướng (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

Đề 7 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món hải sản chiên
- 1 món chính: Món xào
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món hải sản chiên (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món xào (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

Đề 8 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội
- 1 món chính: Món xào
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món xào (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng

Đề 9 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng

Đề 10 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp
- 1 món chính: Món thịt chiên
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt chiên (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

ĐỀ 11 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad
- 1 món chính: Món Thịt
- 1 món tráng miệng: Kem

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ.
- Nước khoáng.

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món Thịt (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Kem (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

ĐỀ 12 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung: 1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp
- 1 món chính: Món hải sản
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món hải sản (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

ĐỀ 13: (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad
- 1 món chính: Món thịt
- 1 món tráng miệng: Kem

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Kem (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

ĐỀ 14 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món ngêu
- 1 món chính: Món hải sản
- 1 món tráng miệng: Kem

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món ngêu (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món hải sản (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Kem (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad
- 1 món chính: Món Thịt
- 1 món tráng miệng: Dưa Hấu

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món Thịt (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Dưa Hấu (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

ĐỀ 15 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad
- 1 món chính: Món Thịt
- 1 món tráng miệng: Dưa Hấu

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món Thịt (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Dưa Hấu (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

ĐỀ 16 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món ngêu
- 1 món chính: Món thịt nướng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món ngêu (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia chai

- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 17: (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món hải sản chiên
- 1 món chính: Món thịt nướng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách.

Menu:

- 1 món khai vị: Món hải sản chiên(Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt nướng (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 18 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi
- 1 món chính: Món thịt nướng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt nướng (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 19 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad
- 1 món chính: Món xào
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món xào (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

ĐỀ 20: (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nộm
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nộm (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

ĐỀ 21 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp
- 1 món chính: Món thịt kho và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Bia
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt kho, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 22 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung: 1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội
- 1 món chính: Món Hải sản
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món Hải sản (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 23 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp
- 1 món chính: Món thịt
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu Champagne
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu Champagne
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

ĐỀ 24 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội
- 1 món chính: Món hải sản
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món hải sản (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

ĐỀ 25 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad
- 1 món chính: Món thịt
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món Thịt (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

ĐỀ 26 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad
- 1 món chính: Món Thịt
- 1 món tráng miệng: Kem

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món Thịt (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Kem (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 27 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội
- 1 món chính: Món hải sản nướng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món hải sản nướng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 28 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp
- 1 món chính: Món cơm trắng, canh và thịt kho

- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Bia chai

- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món súp (Kiểu Plate)

- 1 món chính: Món cơm trắng, canh và thịt kho (Kiểu Plate)

- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia chai

- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 29 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi

- 1 món chính: Món hải sản nướng

- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang trắng

- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi (Kiểu plate)

- 1 món chính: Món hải sản nướng (Kiểu plate)

- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng

- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 30 (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad

- 1 món chính: Món thịt nướng

- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ

- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt nướng (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

ĐỀ 31 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad
- 1 món chính: Món thịt nướng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt nướng (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng.

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

ĐỀ 32 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad
- 1 món chính: Món Hải sản
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món Hải sản (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng

- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 33 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi
- 1 món chính: Món cá, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món cá, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 34 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Súp
- 1 món chính: Món hải sản
- 1 món tráng miệng: Chuối

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Súp (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món hải sản (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Chuối (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 35 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món hải sản
- 1 món chính: Món thịt, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu Sâm panh
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món hải sản (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu Sâm panh
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 36: (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 37: (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội
- 1 món chính: Món thịt nướng
- 1 món tráng miệng: Cam ngọt

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt nướng (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Cam ngọt (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

ĐỀ 38 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội
- 1 món chính: Món thịt kho, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Chuối

Đồ uống:

- Nước ngọt có ga
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt kho, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Chuối

Đồ uống:

- Nước ngọt có ga
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

ĐỀ 39: (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội
- 1 món chính: Món cá kho, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Chè

Đồ uống:

- Bia
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món cá kho, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)

- 1 món tráng miệng: Chè (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 40 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

1.Nội dung: 1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Súp
- 1 món chính: Món thịt chiên
- 1 món tráng miệng: Cam ngọt

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Súp (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt chiên (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Cam ngọt (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 41 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad
- 1 món chính: Món hải sản nướng
- 1 món tráng miệng: Kem

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món hải sản nướng (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Kem (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 42 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nộm
- 1 món chính: Món cá, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu Sâm panh
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nộm (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món cá, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu Sâm panh
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 43 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad
- 1 món chính: Món thịt
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu sâm panh
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món thịt (Kiểu Silver)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu sâm panh
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 44 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng

- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Bia
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món nguội (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 45: (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món hải sản
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu Sâm panh
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món Hải sản (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu Sâm panh
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 46 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi
- 1 món chính: Món cơm trắng, canh và cá kho
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món cơm trắng, canh và cá kho (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia chai
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng

Đề 47 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Salad
- 1 món chính: Món hải sản nướng
- 1 món tráng miệng: Chuối

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món salad (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món hải sản nướng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Chuối (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang trắng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại đáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 48 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món Thịt chiên
- 1 món chính: Món xào
- 1 món tráng miệng: Dưa hấu

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món thịt chiên (Kiểu plate)
- 1 món chính: Món xào (Kiểu plate)
- 1 món tráng miệng: Dưa hấu

Đồ uống:

- Rượu vang đỏ
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 49 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi
- 1 món chính: Món cá, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Bia
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món gỏi (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món cá, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Bia
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng.

Đề 50 : (100 điểm) Nghiệp vụ nhà hàng– Thời gian: 15 phút

Nội dung:

1.1. Đặt bàn cho 2 khách theo Set menu

Menu:

- 1 món khai vị: Món ngêu
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng
- 1 món tráng miệng: Trái cây

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.2. Phục vụ theo Set menu cho 2 khách

Menu:

- 1 món khai vị: Món ngêu (Kiểu Plate)
- 1 món chính: Món kho, canh và cơm trắng (Kiểu Plate)
- 1 món tráng miệng: Trái cây (Kiểu Plate)

Đồ uống:

- Rượu vang hồng
- Nước khoáng

1.3. Ngoại dáng, giao tiếp và bán hàng

III. NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ PHÒNG:

Đề 1 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách vừa trả. Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường kiểu Duvet.

Đề 2 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách đang lưu trú. Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 3 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trống 10 ngày. Trãi giường xuân hè có cửa/Phòng hạng sang. Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường kiểu Duvet.

Đề 4 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện việc vệ sinh phòng cho 2 khách lưu trú (Phòng tiêu chuẩn). Nhưng chỉ xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và thực hiện việc chỉnh trang phòng ngủ buổi tối với kiểu giường Duvet.

Đề 5 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách VIP (Trãi giường xuân hè có cửa). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường Duvet.

Đề 6: (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách vừa trả (Trãi giường xuân hè có cửa/Phòng tiêu chuẩn). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 7 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện quy trình phục vụ vệ sinh phòng khách (khách VIP) Nhưng chỉ thực hiện quy sắp xếp xe đẩy dọn phòng và dịch vụ ủi, xếp và đóng gói áo sơ mi nam dài tay.

Đề 8 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trống 15 ngày (Trãi giường thu đông có cửa/Phòng hạng sang). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường Duvet.

Đề 9 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình chỉnh trang phòng ngủ buổi tối cho 1 khách ở (Phòng khách hạng sang) với kiểu giường Duvet.

Đề 10 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút



Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách VIP (Trái giường thu đông có cửa). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường Duvet.

Đề 11 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách vừa trả (Trái giường thu đông có cửa/Phòng tiêu chuẩn)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 12 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách ở dài hạn. Nhưng chỉ thực hiện quy trình xếp xe đẩy và quy trình ủi, xếp, đóng gói áo sơ mi nam dài tay.

Đề 13: (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trống 20 ngày (Trái giường xuân hè có cửa/Phòng tiêu chuẩn). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường kiểu Duvet.

Đề 14 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình chỉnh trang phòng khách ngủ buổi tối cho phòng có 1 khách ở (Khách VIP) với kiểu giường Duvet.

Đề 15 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách VIP vàng ? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường kiểu Duvet.

Đề 16 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách vừa trả (Phòng hạng sang)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 17: (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách đang lưu trú (Phòng hạng sang)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình ủi, xếp, đóng gói áo sơ mi nam, dài tay.

Đề 18 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trống 8 ngày (Phòng tiêu chuẩn)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường kiểu Duvet.

Đề 19 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách lưu trú (Phòng hạng sang) Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình chỉnh trang giường kiểu Duvet.

Đề 20: (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách VIP Bạc? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 21 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách vừa trả (Trái giường thu đông có cửa/Phòng hạng sang) Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 22 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách đang lưu trú (Phòng FOC)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình ủi, xếp, đóng gói áo sơ mi nam, dài tay.

Đề 23 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trống 9 ngày (Trái giường xuân hè có cửa/Phòng hạng sang)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 24 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện việc vệ sinh phòng khách lưu trú nhưng chỉ xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình chỉnh trang phòng ngủ buổi tối cho phòng có 2 khách lưu trú hạng sang , với kiểu giường Duvet.

Đề 25 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách đoàn (Phòng tiêu chuẩn)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 26 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách vừa trả (Phòng tiêu chuẩn)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 27 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện quy trình vệ sinh phòng khách lưu trú (Phòng tiêu chuẩn) việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa. Xử lý đồ giặt, khách yêu cầu ủi xếp, đóng gói áo sơ mi nam, dài tay.

Đề 28 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện quy trình vệ sinh phòng khách đang lưu trú. Nhưng chỉ xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình chỉnh trang phòng ngủ buổi tối cho phòng đơn với giường đôi (khách VIP vàng), với kiểu giường Duvet.

Đề 29 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách VIP (Trái giường thu đông có cửa)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 30 (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách vừa trả (Trái giường xuân hè có cửa/Phòng tiêu chuẩn)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 31 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trả (Trái giường xuân hè có cửa/Phòng VIP)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 32 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện quy trình vệ sinh phòng khách đang lưu trú (Phòng hạng sang). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình ủi, xếp, đóng gói áo sơ mi nam, dài tay.

Đề 33 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trống 03 ngày (Trái giường xuân hè có cửa/Phòng hạng sang) ? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 34 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình chỉnh trang buồng ngủ buổi tối cho có 1 khách ở Phòng hạng sang, với kiểu giường Duvet.

Đề 35 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách lẻ (Phòng hạng sang). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 36: (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trả (Phòng hạng sang). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và thực hiện quy trình vệ sinh phòng tắm.

Đề 37: (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách ở quá hạn (Phòng hạng sang)?

Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và thực hiện quy trình vệ sinh phòng tắm.

Đề 38 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện quy trình xử lý đồ giặt cho phòng khách ở thêm 5 ngày (Phòng hạng sang)?

Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình ủi, xếp, đóng gói áo sơ mi nam, dài tay.

Đề 39: (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình chỉnh trang buồng ngủ buổi tối cho có 1 khách ở VIP bạc, với kiểu giường Duvet.

Đề 40 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

1.Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách VIP? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và vệ sinh phòng tắm.

Đề 41 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách VIP. Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và thực hiện quy trình vệ sinh phòng tắm.

Đề 42 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện quy trình vệ sinh phòng khách đang lưu trú (Trái giường thu đông có cửa/Phòng hạng sang). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình ủi, xếp, đóng gói áo sơ mi nam, dài tay.

Đề 43 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trống 06 ngày (Trái giường xuân hè có cửa/Phòng hạng sang) ? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và thực hiện quy trình vệ sinh phòng tắm.

Đề 44 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình chỉnh trang buồng ngủ buổi tối cho có 1 khách ở (Phòng khách VIP ở lâu ngày) với kiểu giường Duvet.

Đề 45: (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình chuẩn bị phòng đón khách VIP ở dài hạn(Trái giường thu đông có cửa)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường với kiểu Duvet.

Đề 46 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút



Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trả (Phòng tiêu chuẩn)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường với kiểu Duvet.

Đề 47 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách đang lưu trú tại khách sạn (Phòng tiêu chuẩn)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và thực hiện quy trình vệ sinh phòng tắm.

Đề 48 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trống 20 ngày (Phòng tiêu chuẩn). Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường với kiểu Duvet

Đề 49 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và quy trình chỉnh trang buồng ngủ buổi tối cho 2 khách ở với cỡ giường đôi và kiểu giường Duvet.

Đề 50 : (100 điểm) Nghiệp vụ buồng – Thời gian: 15phút

Nội dung: Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách trả (phòng khách ở dài hạn/Hạng sang)? Nhưng chỉ thực hiện việc xếp xe đẩy làm phòng, vào cửa và làm giường với kiểu Duvet.