|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung câu hỏi** | **Phương Án** | **Đáp án** | **Độ khó của câu hỏi** | **Phản hồi cho các phương án** |
| 1 | Điền từ vào chỗ trống: Kinh doanh lưu trú của khách sạn là hoạt động kinh doanh dịch vụ chính của khách sạn, cung cấp các dịch vụ cho thuê \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ chủ yếu đáp ứng nhu cầu khách du lịch. | A. Phòng họp  B. Buồng ngủ  C. Nhà hàng  D. Phương tiện di chuyển | B | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Buồng ngủ  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.1. Kinh doanh lưu trú |
| 2 | Kinh doanh lưu trú của khách sạn được hiểu là gì? | A. Hoạt động kinh doanh cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách du lịch  B. Hoạt động chính của khách sạn, cung cấp dịch vụ cho thuê buồng ngủ chủ yếu đáp ứng nhu cầu khách du lịch  C. Hoạt động tổ chức các sự kiện và hội nghị cho khách hàng  D. Hoạt động kinh doanh các dịch vụ bổ sung như spa, giải trí | B | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Hoạt động chính của khách sạn, cung cấp dịch vụ cho thuê buồng ngủ chủ yếu đáp ứng nhu cầu khách du lịch.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.1. Kinh doanh lưu trú |
| 3 | Điểm nào sau đây KHÔNG phải là vị trí của hoạt động kinh doanh lưu trú? | A. Là hoạt động kinh doanh chính của khách sạn  B. Phục vụ trực tiếp khách hàng  C. Mang lại doanh thu và lợi nhuận lớn lớn thứ hai sau doanh thu từ dịch vụ khác  D. Cung cấp dự báo cho khách sạn | C | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Mang lại doanh thu và lợi nhuận lớn lớn thứ hai sau doanh thu từ dịch vụ khác.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.1. Kinh doanh lưu trú |
| 4 | Kinh doanh ăn uống của khách sạn bao gồm các hoạt động chế biến, bán và phục vụ nhu cầu tiêu dùng các \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống và giải trí tại các nhà hàng trong khách sạn cho khách. | A. Thức ăn và đồ uống  B. Dịch vụ bổ sung  C. Phòng họp và sự kiện  D. Dịch vụ lưu trú | A | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Thức ăn và đồ uống.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.2. Kinh doanh ăn uống |
| 5 | Kinh doanh ăn uống trong khách sạn bao gồm các hoạt động nào sau đây? | A. Chỉ phục vụ đồ ăn nhanh cho khách du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống và giải trí  B. Chế biến thức ăn, bán đồ uống và cung cấp các dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống và giải trí  C. Bán thức ăn mang đi và tổ chức tiệc lưu động nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống và giải trí  D. Cung cấp dịch vụ ăn uống độc quyền cho khách lưu trú nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống và giải trí | B | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Chế biến thức ăn, bán đồ uống và cung cấp các dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống và giải trí.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.2. Kinh doanh ăn uống |
| 6 | Kinh doanh dịch vụ bổ sung trong khách sạn là gì? | A. Hoạt động kinh doanh các dịch vụ chính như lưu trú và ăn uống  B. Hoạt động kinh doanh chủ yếu hướng đến khách hàng địa phương  C. Hoạt động kinh doanh các dịch vụ tăng thêm ngoài lưu trú và ăn uống  D. Hoạt động kinh doanh chủ yếu tập trung vào giải trí | C | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Hoạt động kinh doanh các dịch vụ tăng thêm ngoài lưu trú và ăn uống.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.3. Kinh doanh dịch vụ bổ sung |
| 7 | Ví dụ nào sau đây là dịch vụ bổ sung trong khách sạn? | A. Cho thuê phòng ngủ  B. Phục vụ bữa sáng tại nhà hàng  C. Dọn dẹp phòng hàng ngày  D. Tổ chức sự kiện, hội nghị và cung cấp dịch vụ spa | D | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Tổ chức sự kiện, hội nghị và cung cấp dịch vụ spa.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.3. Kinh doanh dịch vụ bổ sung |
| 8 | Điền vào chỗ trống: Cấu trúc tổ chức hay mô hình tổ chức bộ máy của khách sạn là việc \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nhân viên thành từng bộ phận dựa vào các nguồn lực của khách sạn nhằm triển khai công việc có hiệu quả. | A. Đào tạo, huấn luyện  B. Bố trí, sắp xếp  C. Phân tích, đánh giá  D. Quản lý, giám sát | B |  | **Đúng. Đáp án đúng là:** Bố trí, sắp xếp.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.2.1. Khái niệm, cơ sở khoa học và các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của khách sạn |
| 9 | Đâu KHÔNG phải là yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn? | A. Quy mô của doanh nghiệp  B. Thị trường mục tiêu  C. Phạm vi hoạt động và kiểm soát  D. Thương hiệu khách sạn | D | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Thương hiệu khách sạn.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.2.1. Khái niệm, cơ sở khoa học và các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của khách sạn |
| 10 | Cơ sở khoa học chủ yếu để thiết lập tổ chức bộ máy của khách sạn KHÔNG bao gồm yếu tố nào sau đây? | A. Đặc điểm của lao động trong khách sạn  B. Trình độ người quản lý khách sạn  C. Tổ chức lao động và quản trị nguồn nhân lực của khách sạn  D. Cơ chế vận hành bộ máy tổ chức của khách sạn | B | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Trình độ người quản lý khách sạn.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.2.1. Khái niệm, cơ sở khoa học và các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của khách sạn |
| 11 | Đây là mô hình cơ cấu tổ chức gì? | A. Trực tuyến  B. Chức năng  C. Trực tuyến - Chức năng  D. Không phải đáp án trên | C | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:** Trực tuyến -Chức năng.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.2.2. Một số mô hình cơ cấu tổ chức điển hình của khách sạn |
| 12 | Đây là mô hình cơ cấu tổ chức gì? | A. Trực tuyến  B. Chức năng  C. Trực tuyến - Chức năng  D. Không phải đáp án trên | A | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:** Trực tuyến.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.2.2. Một số mô hình cơ cấu tổ chức điển hình của khách sạn |
| 13 | Đây là mô hình cơ cấu tổ chức gì? | A. Trực tuyến  B. Chức năng  C. Trực tuyến - Chức năng  D. Không phải đáp án trên | B | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:** Chức năng  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.2.2. Một số mô hình cơ cấu tổ chức điển hình của khách sạn |
| 14 | Bạn được giao nhiệm vụ xây dựng cơ cấu tổ chức bộ máy cho một khách sạn mới. Với định hướng tập trung vào khách hàng cao cấp tại các thị trường quốc tế, khách sạn có quy mô 200 phòng và nhiều bộ phận dịch vụ bổ sung. Trong các yếu tố dưới đây, yếu tố nào cần ưu tiên cân nhắc nhất khi thiết lập cơ cấu tổ chức? | A. Thị trường mục tiêu  B. Đặc điểm kiến trúc của khách sạn  C. Mức độ tự động hóa trong quản lý khách sạn  D. Quy mô đầu tư vào công nghệ thông tin | A | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:** Thị trường mục tiêu.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.2.1. Khái niệm, cơ sở khoa học và các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của khách sạn |
| 15 | Khách sạn của bạn muốn cải thiện doanh thu từ dịch vụ bổ sung nhưng gần đây nhận thấy lượng khách sử dụng dịch vụ giảm. Qua phân tích, bạn phát hiện nguyên nhân bao gồm: chưa xác định rõ nhu cầu khách hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ chưa linh hoạt, và quy trình thanh toán chưa thuận tiện. Để giải quyết vấn đề, bước nào dưới đây nên được ưu tiên thực hiện đầu tiên? | A. Xây dựng bảng khảo sát để xác định nhu cầu dịch vụ bổ sung của khách hàng  B. Tăng cường đào tạo nhân viên về kỹ năng đón khách và tư vấn dịch vụ  C. Sử dụng công nghệ hiện đại để tối ưu hóa quy trình thanh toán  D. Tập trung cải thiện chất lượng tổ chức cung ứng dịch vụ bổ sung | A | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:** Xây dựng bảng khảo sát để xác định nhu cầu dịch vụ bổ sung của khách hàng.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.3. Kinh doanh dịch vụ bổ sung |
| 16 | Nếu khách sạn KHÔNG chú trọng vào hoạt động tuyên truyền, quảng cáo, thì điều gì có khả năng xảy ra nhất? | A. Quy trình đón tiếp khách sẽ bị gián đoạn  B. Dịch vụ trong quá trình lưu trú sẽ bị kém chất lượng  C. Lượng khách đặt buồng sẽ giảm đáng kể  D. Hoạt động thanh toán cho khách sẽ bị kéo dài | C | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:** Lượng khách đặt buồng sẽ giảm đáng kể.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.1. Kinh doanh lưu trú |
| 17 | Nếu trong quá trình khách lưu trú, khách phàn nàn về chất lượng phục vụ buồng, thì điều này có thể ảnh hưởng lớn nhất đến điều gì? | A. Quyết định quay lại khách sạn của khách trong tương lai  B. Quy trình nhận buồng của khách khác  C. Kế hoạch tuyên truyền quảng bá của khách sạn  D. Thời gian thanh toán và tiễn khách | A | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:** Quyết định quay lại khách sạn của khách trong tương lai.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.1. Kinh doanh lưu trú |
| 18 | Khách sạn của bạn gần đây nhận được phản hồi tiêu cực rằng quy trình nhận phòng mất quá nhiều thời gian. Một số khách đã phàn nàn và hủy phòng sau khi đến nơi. Là quản lý, bạn sẽ làm gì để giải quyết vấn đề này? | A. Tạm thời sắp xếp phòng chờ để khách nghỉ ngơi trong khi chờ nhận phòng.  B. Áp dụng hệ thống nhận phòng trực tuyến trước khi khách đến  C. Gửi email xin lỗi khách hàng và tặng phiếu giảm giá cho lần lưu trú sau  D. Thay đổi đối tác quảng cáo để tăng số lượng khách đặt phòng | B | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:** Áp dụng hệ thống nhận phòng trực tuyến trước khi khách đến.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.1. Kinh doanh lưu trú |
| 19 | Nếu khách hàng yêu cầu một thực đơn đặc biệt cho một sự kiện riêng, thì bước nào sau đây cần thực hiện đầu tiên để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng? | A. Tổ chức chế biến món ăn theo yêu cầu  B. Nghiên cứu nhu cầu của khách hàng và xây dựng thực đơn phù hợp  C. Đón khách và ghi nhận thêm ý kiến khi phục vụ  D. Hạch toán kinh doanh để xác định chi phí thực đơn | B | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:** Nghiên cứu nhu cầu của khách hàng và xây dựng thực đơn phù hợp.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.2. Kinh doanh ăn uống |
| 20 | Nếu trong lúc phục vụ khách, nhân viên nhận được phản hồi rằng một món ăn không đạt yêu cầu, thì bước nào cần thực hiện ngay để giảm thiểu rủi ro mất uy tín? | A. Dừng phục vụ món ăn đó và gửi lời xin lỗi khách  B. Yêu cầu khách chấp nhận món ăn hiện tại vì đã được chế biến theo tiêu chuẩn  C. Ghi nhận phản hồi và giải quyết sau bữa ăn  D. Nhanh chóng chế biến lại món ăn để thay thế và không thu thêm chi phí | D | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:** Nhanh chóng chế biến lại món ăn để thay thế và không thu thêm chi phí.  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 2, mục 2.1.2. Kinh doanh ăn uống |