|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung câu hỏi** | **Các phương án trả lời** | | **Đáp án** | **Độ khó của câu hỏi** | **Phản hồi cho các phương án** |
| 1 | Đâu là chức năng của bộ phận lễ tân? | A. Chế biến món ăn  B. Quản lý tài chính  C. Đặt buồng, làm thủ tục nhận và trả buồng  D. Đào tạo nhân sự | C | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Đặt buồng, làm thủ tục nhận và trả buồng  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.1.a - Chức năng của bộ phận lễ tân |
| 2 | Nhiệm vụ của bộ phận buồng không bao gồm: | A. Chuẩn bị buồng sẵn sàng đón khách  B. Cung cấp dịch vụ spa cho khách  C. Vệ sinh buồng hàng ngày  D. Quản lý đồ thất lạc | B | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Cung cấp dịch vụ spa cho khách  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.2.a - Nhiệm vụ của bộ phận buồng |
| 3 | Nhân viên nào chịu trách nhiệm vận chuyển hành lý cho khách? | A. Lễ tân  B. Porter/Bellman  C. Trợ lý bếp trưởng  D. Nhân viên kiểm toán đêm | B | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Porter/Bellman  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.1.b - Các chức danh thuộc bộ phận lễ tân |
| 4 | Đâu là chức năng của bộ phận bếp? | A. Thanh toán hóa đơn  B. Tạo ra các sản phẩm ăn uống  C. Phục vụ tiệc  D. Quản lý nguồn nhân lực | B | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Tạo ra các sản phẩm ăn uống  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.3.a - Chức năng của bộ phận bếp |
| 5 | Nhiệm vụ chính của bộ phận nhân sự là gì? | A. Xử lý công việc kế toán  B. Thu hút, đào tạo, phát triển nhân sự  C. Làm sạch và bảo dưỡng khách sạn  D. Phục vụ đồ ăn và đồ uống | B | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:** Thời kỳ phong kiến  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 1, mục 1.4.1. Khái quát sự hình thành và lịch sử phát triển khách sạn trên thế giới |
| 6 | Nhân viên tổng đài thuộc bộ phận nào? | A. Bộ phận lễ tân  B. Bộ phận bếp  C. Bộ phận nhân sự  D. Bộ phận kỹ thuật | A | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Bộ phận lễ tân  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.1.b - Các chức danh thuộc bộ phận lễ tân |
| 7 | Chức danh nào không thuộc bộ phận bếp? | A. Bếp trưởng bếp bánh  B. Nhân viên lái xe  C. Tổ trưởng tổ bếp  D. Nhân viên tạp vụ bếp | B | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Nhân viên lái xe  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.3.b - Các chức danh thuộc bộ phận bếp |
| 8 | Bộ phận nào có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho khách và tài sản? | A. Bộ phận lễ tân  B. Bộ phận an ninh  C. Bộ phận tài chính  D. Bộ phận buồng | B | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Bộ phận an ninh  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.2.5 - Hoạt động của bộ phận an ninh |
| 9 | Công việc của nhân viên kỹ thuật không bao gồm | A. Bảo trì thiết bị  B. Hướng dẫn sử dụng thiết bị  C. Vận chuyển hàng hóa  D. Trang trí sân khấu | C | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Vận chuyển hàng hóa  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.2.4.a - Nhiệm vụ bộ phận kỹ thuật |
| 10 | Nhân viên PR thuộc bộ phận nào? | A. Bộ phận lễ tân  B. Bộ phận bán hàng & marketing  C. Bộ phận kế toán  D. Bộ phận dịch vụ nhà hàng | B | | Dễ | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Bộ phận bán hàng & marketing  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.2.1.b - Các chức danh thuộc bộ phận bán hàng & marketing |
| 11 | Nhiệm vụ nào thuộc bộ phận dịch vụ nhà hàng? | A. Kiểm tra tình trạng buồng  B. Pha chế đồ uống và phục vụ khách  C. Quản lý hệ thống kỹ thuật  D. Tính toán giá thành nguyên liệu | B | | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Pha chế đồ uống và phục vụ khách  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.4.a - Nhiệm vụ của bộ phận dịch vụ nhà hàng |
| 12 | Chức năng chính của bộ phận bán hàng và marketing là gì? | A. Tìm kiếm khách hàng cho khách sạn  B. Quản lý đồ thất lạc của khách  C. Thanh toán lương cho nhân viên  D. Xây dựng thực đơn | A | | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Tìm kiếm khách hàng cho khách sạn  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.2.1.a - Chức năng của bộ phận bán hàng & marketing |
| 13 | Chức danh nào thuộc bộ phận kế toán? | A. Nhân viên kho  B. Trợ lý bếp trưởng  C. Trợ lý giám đốc lễ tân  D. Tổ trưởng tổ hoa | A | | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Nhân viên kho  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.2.2.b - Các chức danh thuộc bộ phận tài chính – kế toán |
| 14 | Bộ phận nào chịu trách nhiệm tổ chức các chương trình giải trí? | A. Bộ phận lễ tân  B. Bộ phận vui chơi giải trí  C. Bộ phận nhân sự  D. Bộ phận buồng | B | | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Bộ phận vui chơi giải trí  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.5 - Hoạt động của bộ phận vui chơi giải trí |
| 15 | Nhân viên nào giám sát khu vực công cộng? | A. Giám sát lễ tân  B. Nhân viên quan hệ khách hàng  C. Giám sát phòng  D. Giám sát khu vực công cộng | D | | TB | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Giám sát khu vực công cộng  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, Mục 4.1.2.b - Các chức danh thuộc bộ phận buồng |
| 16 | Nhiệm vụ nào không thuộc bộ phận tài chính – kế toán? | A. Dự báo và lập ngân sách  B. Quản lý thông tin kinh doanh  C. Tìm kiếm khách hàng tiềm năng  D. Thanh toán dịch vụ ngân hàng | C | | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Tìm kiếm khách hàng tiềm năng  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.2.2.a - nhiệm vụ của bộ phận tài chính – kế toán |
| 17 | Bộ phận kỹ thuật hỗ trợ các bộ phận khác như thế nào? | A. Hỗ trợ đào tạo và tuyển dụng  B. Hỗ trợ bảo trì và vận hành thiết bị  C. Hỗ trợ quảng bá dịch vụ khách sạn  D. Hỗ trợ điều phối nhân sự | B | | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:** Hỗ trợ bảo trì và vận hành thiết bị  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.2.4.a - chức năng bộ phận kỹ thuật |
| 18 | Nhân viên nào trong bộ phận bếp chuyên làm bánh? | A. Bếp phó  B. Bếp trưởng bếp bánh  C. Nhân viên phụ bếp  D. Tổ trưởng tổ bếp | B | | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Bếp trưởng bếp bánh  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.3.b - các chức danh thuộc bộ phận bếp |
| 19 | Hoạt động chính của bộ phận vui chơi giải trí không bao gồm: | A. Tổ chức các sự kiện nghệ thuật  B. Cung cấp dịch vụ spa  C. Quản lý hệ thống tài chính  D. Điều hành các môn thể thao nước | C | | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Quản lý hệ thống tài chính  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.1.5 - nhiệm vụ bộ phận vui chơi giải trí |
| 20 | Chức danh nào chịu trách nhiệm phân tích thị trường và đối thủ cạnh tranh? | A. Nhân viên Marketing  B. Nhân viên thu ngân  C. Giám sát lễ tân  D. Nhân viên tạp vụ | A | | Khó | **Đúng. Đáp án đúng là:**  Nhân viên Marketing  **Vì:**  **Tham khảo:** Chương 4, mục 4.2.1.a - nhiệm vụ của bộ phận bán hàng & marketing |