

MỤC LỤC

	TRANG
1 Giới thiệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) Ngh nghiệp vụ An ninh khách sạn	
1.1 Thông tin chung	4
1.2 Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam	4
1.3 Bảng kỹ năng nghề	4
1.4 Cách sử dụng Tiêu chuẩn VTOS	5
2 Tiêu chuẩn VTOS Ngh nghiệp vụ An ninh khách sạn	
2.1 Tóm tắt công việc, chức danh và danh mục công việc	7
2.2 Kế hoạch liên hoàn các công việc và phần việc	8
2.3 Nội dung các công việc và phần việc	13

GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM NGHIỆP VỤ AN NINH KHÁCH SẠN



Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (tiêu chuẩn VTOS) – Nghiệp vụ an ninh khách sạn mô tả vị trí công việc cơ bản nhất của nhân viên an ninh/ bảo vệ làm việc tại một khách sạn hoặc cơ sở lưu trú có trách nhiệm ngăn ngừa và phát hiện các nguy cơ tiềm ẩn về mất mát dưới mọi hình thức và đưa ra hành động xử lý thích hợp.

Nghiệp vụ an ninh khách sạn được thiết kế kết hợp hài hoà với các tiêu chuẩn quốc tế hiện hành, được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu cụ thể của ngành du lịch Việt Nam và có thể áp dụng linh hoạt vào các loại hình cơ sở lưu trú khác nhau.

1.1 THÔNG TIN CHUNG

Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam là kết quả của Hiệp định tài chính giữa Liên minh Châu Âu và Chính phủ Việt Nam.

Mục tiêu tổng thể của Dự án nhằm “nâng cấp tiêu chuẩn và chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam, giúp Chính phủ và ngành duy trì chất lượng và số lượng đào tạo sau khi dự án kết thúc”. Cụ thể hơn là nâng cao và công nhận kỹ năng phục vụ của người lao động ở trình độ cơ bản trong ngành du lịch.

1.2 TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

Tiêu chuẩn VTOS là một trong những thành quả chính của Dự án được xây dựng cho 13 nghề ở trình độ cơ bản, gồm:

Khách sạn		Lữ hành	
1	Nghiep vụ Buồng	10	Nghiep vụ đại lý Lữ hành
2	Nghiep vụ Lễ tân	11	Nghiep vụ điều hành Tour
3	Nghiep vụ Nhà hàng	12	Nghiep vụ đặt giữ chỗ cho Lữ hành
4	Nghiep vụ An ninh khách sạn	13	Nghiep vụ hướng dẫn du lịch
5	Kỹ thuật chế biến món ăn Âu		
6	Kỹ thuật làm bánh Âu		
7	Kỹ thuật chế biến món ăn Việt Nam		
8	Nghiep vụ đặt giữ buồng khách sạn		
9	Nghiep vụ Quản lý khách sạn nhỏ		

Tiêu chuẩn kỹ năng cho mỗi nghề được các chuyên gia quốc tế của nghề đó dự thảo. Các tiêu chuẩn được Tổ công tác kỹ thuật, gồm chuyên gia thực hành trong ngành du lịch và các chuyên gia đào tạo du lịch Việt Nam rà soát. Căn cứ trên các ý kiến đóng góp của Tổ công tác, các tiêu chuẩn được chỉnh sửa và các chuyên gia quốc tế trực tiếp thực hiện 4 khoá đào tạo Đào tạo viên cho từng nghề. Dựa trên thực tế triển khai, tài liệu tiếp tục được hoàn thiện và được trình Hội đồng Cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (VTCB) phê duyệt chính thức.

1.3 BẢNG KỸ NĂNG NGHỀ

Các tiêu chuẩn VTOS được thiết kế trên cơ sở phân tích và hình thành những công việc người lao động cần thực hiện để đáp ứng yêu cầu của một công việc cụ thể. Bảng kỹ năng nghề xác định chính xác những việc người lao động phải làm. Từ những phân tích này, những kiến thức và kỹ năng

cần thiết được thiết lập nhằm giúp người lao động có thể thực hiện công việc hiệu quả trong điều kiện làm việc thông thường. Bảng này trình bày các công việc ở trình độ cơ bản và được chia thành a/ Phần việc kỹ năng và b/ Phần việc kiến thức.

Phần việc kỹ năng mô tả những gì mà người lao động phải làm, qua đó giúp họ thực hiện tốt công việc. Phần việc kiến thức đề cập đến kiến thức bổ sung hay lý thuyết mà người lao động ở trình độ cơ bản cần có để thực hiện công việc một cách chính xác.

Mỗi Tiêu chuẩn VTOS được chia thành 3 phần chính. Phần một mô tả tổng thể công việc, chức danh thường dùng và danh mục công việc. Đây chính là phần hình thành nên tiêu chuẩn.

Phần hai gồm kế hoạch liên hoàn nêu chi tiết các công việc chính, phần việc kỹ năng và phần việc kiến thức.

Phần ba nêu chi tiết tiêu chuẩn các kỹ năng nghề được trình bày dưới đây.

PHẦN VIỆC KỸ NĂNG

Các tiêu chuẩn phần việc kỹ năng được thể hiện trong bảng có 5 cột như sau:

BƯỚC (THỰC HIỆN): xác định rõ những gì người lao động phải thực hiện để hoàn thành phần việc theo thứ tự logic.

CÁCH LÀM: mô tả cách thực hiện các bước và thường được trình bày với mục đích minh họa cho những kỹ năng cần có. Các kỹ năng này dựa trên năng lực.

TIÊU CHUẨN: phần này liên hệ tới những tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến những tiêu chí về chất lượng, số lượng, thời gian, tính liên hoàn, vệ sinh, an toàn v.v... nhằm đảm bảo thực hiện các bước theo đúng tiêu chuẩn.

LÝ DO: giải thích tại sao cần phải tiến hành các bước theo một cách thức rất cụ thể và tại sao cần phải áp dụng những tiêu chuẩn đó.

KIẾN THỨC: phần này liên hệ tới những yêu cầu về kiến thức cần thiết để hỗ trợ thực hiện công việc, ví dụ, chính sách của công ty hoặc các tài liệu tham khảo. Những kiến thức này bổ sung và củng cố cho phần thực hành các kỹ năng cần thiết.

PHẦN VIỆC KIẾN THỨC

Cách trình bày phần Phần việc kiến thức hơi khác một chút, cụ thể cột **NỘI DUNG** được trình bày thay cột **BƯỚC (THỰC HIỆN)**; và **MÔ TẢ** thay cột **CÁCH LÀM**. Trong đó cột **NỘI DUNG** trình bày phần lý thuyết và cột **MÔ TẢ** giải thích, minh họa cho phần lý thuyết.

1.4 CÁCH SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được thiết kế cho Đào tạo viên, là những người đã tham dự Chương trình phát triển Đào tạo viên và được VTCB cấp chứng chỉ.

Tiêu chuẩn VTOS là cơ sở giúp các doanh nghiệp xây dựng chương trình đào tạo ở trình độ cơ bản cho nhân viên và xác định nhu cầu đào tạo phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp. Ngoài ra, các cơ sở đào tạo có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để tham khảo xây dựng chương trình đào tạo sinh viên nghề ở trình độ cơ bản.

Đối với các doanh nghiệp đã có các tiêu chuẩn hoạt động, Tiêu chuẩn VTOS giúp củng cố và hỗ trợ cho các tiêu chuẩn hiện có. Với những doanh nghiệp chưa có tiêu chuẩn hoạt động, các Đào tạo viên có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để xây dựng các tiêu chuẩn hoạt động cho doanh nghiệp, qua đó góp phần nâng cao chất lượng tiêu chuẩn dịch vụ.

Mặc dù các doanh nghiệp có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS theo nội dung hiện có, Dự án khuyến khích các Đào tạo viên điều chỉnh Tiêu chuẩn VTOS phù hợp với các tiêu chuẩn hoạt động và điều kiện cụ thể của doanh nghiệp.

Bên cạnh tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Dự án cung cấp các phương tiện hỗ trợ Đào tạo viên thực hiện công tác đào tạo nhân viên bao gồm đĩa DVD và ảnh minh họa những công việc chính.

Ngoài ra Đào tạo viên có thể sử dụng các tài liệu tham khảo khác. Một nguồn tài liệu tham khảo có giá trị cho bốn nghiệp vụ: Lưu trú, Nhà hàng, Lễ tân và Chế biến món ăn, là tài liệu của Dự án đào tạo nghiệp vụ khách sạn Việt Nam, do Lux Development hỗ trợ. Các tài liệu này do VTCB xuất bản và có sẵn tại địa chỉ dưới đây.

Cùng với tiêu chuẩn kỹ năng nghề là một hệ thống đăng ký và cấp chứng chỉ do VTCB quản lý. Hệ thống này giúp các doanh nghiệp đăng ký cho những nhân viên đã hoàn thành khoá đào tạo kỹ năng nghề ở trình độ cơ bản tham dự thẩm định tay nghề tại các Trung tâm thẩm định để được cấp chứng chỉ quốc gia.

Quý vị cần thêm thông tin về Hệ thống Tiêu chuẩn VTOS, có thể liên hệ các địa chỉ sau:

Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam

Văn phòng Ban Quản lý Dự án
Khách sạn Kim Liên 2, số 7 Đào Duy Anh,
Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 577 0663
Fax: (84 4) 577 0665
Website: www.hrdtourism.org.vn

Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB)

Văn phòng VTCB
Phòng 203, 30 Nguyễn Du, Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 9 446 494
Fax: (84 4) 9 446 495
Email: vtcb@vnn.vn



TIÊU CHUẨN VTOS NGHIỆP VỤ AN NINH KHÁCH SẠN

2

2.1 TÓM TẮT CÔNG VIỆC, CHỨC DANH VÀ DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Làm việc với tư cách là một nhân viên an ninh trong khách sạn hoặc cơ sở tương tự với trách nhiệm ngăn ngừa và phát hiện các nguy cơ tiềm ẩn về mất mát dưới mọi hình thức và đưa ra hành động xử lý thích hợp.

CHỨC DANH CÔNG VIỆC

Thông thường, những người làm công việc này được gọi là:

- Nhân viên an ninh
- Nhân viên bảo vệ

DANH MỤC CÁC CÔNG VIỆC

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề cho trình độ cơ bản này bao gồm các công việc dưới đây:

1. Chuẩn bị làm việc
2. Kiến thức về sản phẩm
3. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
4. Tuần tra
5. Xử lý mất mát, hư hỏng, tội phạm hoặc tai nạn
6. Xử lý các chất cần được kiểm soát
7. Xử lý khi có người chết trong khách sạn
8. Kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy
9. Đối phó với hoả hoạn
10. Xử lý với đe dọa đánh bom
11. Xử lý với người không có thẩm quyền
12. Kiểm tra tư trang của nhân viên
13. Kiểm soát việc mang thiết bị ra/vào khách sạn
14. Kiểm soát người ra vào

15. Kiểm soát rác
16. Kiểm soát chìa khoá
17. Mở kho
18. Kiểm soát các loại xe ra/vào khách sạn
19. Quan tâm đến khách hàng
20. Kết thúc ca làm việc

2.2 KẾ HOẠCH LIÊN HOÀN CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC

Công việc chính: 20 (Tổng cộng)
 Phần việc kỹ năng: 52 (Tổng cộng)
 Phần việc kiến thức: 26 (Tổng cộng)

1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		21	1.1 Báo cáo ca làm việc
		23	1.2 Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục
		24	1.3. Vệ sinh và trang phục cá nhân
		26	1.4 Sổ ghi chép tình hình trong ca và sổ ghi lời nhắn
		27	1.5 Khách VIP
28	1.6 Chuẩn bị ca làm việc		
		31	1.7 Máy nhắn tin và máy bộ đàm
32	1.8 Cách sử dụng máy nhắn tin và máy bộ đàm		
		34	1.9 Chìa khóa tổng và chìa khoá tầng
		36	1.10 Các tình huống khẩn cấp

2. KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		41	2.1 Khách sạn của bạn
		46	2.2 Các dịch vụ khẩn cấp trong khu vực
		47	2.3 Đất nước của bạn
		48	2.4 Công ty của bạn

3. CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
53	3.1 Chuẩn bị		
		54	3.2 Cách chào khách của khách sạn
		55	3.3 Bảng ngữ âm chữ cái quốc tế
56	3.4 Trả lời điện thoại		
		59	3.5 Các số máy lẻ
		60	3.6 Công việc và trách nhiệm của các bộ phận trong khách sạn
63	3.7 Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác		
65	3.8 Để cuộc gọi ở chế độ chờ		
66	3.9 Ghi lại lời nhắn		

4. TUẦN TRA

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		77	4.1 Sơ đồ của khách sạn
		78	4.2 Các khu vực công cộng và khu vực dành cho nhân viên
		79	4.3 Những người/ vật thể đáng ngờ
82	4.4 Kiểm tra các khu vực trong khách sạn		
89	4.5 Ghi chép việc tuần tra		
90	4.6 Xử lý với các cửa buồng để mở		

5. XỬ LÝ MẤT MẮT, HƯ HỎNG, TỘI PHẠM HOẶC TAI NẠN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		99	5.1 Sơ cứu y tế
102	5.2 Kiểm tra và bảo vệ hiện trường		
104	5.3 Phỏng vấn nạn nhân		
107	5.4 Phỏng vấn nhân chứng		
110	5.5 Ghi lại vụ việc		

6. XỬ LÝ CÁC CHẤT CẦN ĐƯỢC KIỂM SOÁT

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		115	6.1 Các chất cần được kiểm tra.
116	6.2 Ghi chép các vật tìm thấy		
117	6.3 Thông báo cho người và đơn vị có liên quan		

7. XỬ LÝ KHI CÓ NGƯỜI CHẾT TRONG KHÁCH SẠN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
121	7.1 Ấn chuông báo động		
123	7.2 Kiểm tra buồng khách/ khu vực xung quanh		
125	7.3 Ghi lại sự việc		

8. KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		135	8.1 Các thiết bị phòng cháy chữa cháy
141	8.2 Kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy		
143	8.3 Ghi chép việc kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy		

9. ĐỐI PHÓ VỚI HOẢ HOẠN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
147	9.1 Ấn chuông báo cháy		
149	9.2 Sơ tán khỏi khách sạn		

10. XỬ LÝ ĐE DOẠ ĐÁNH BOM

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
155	10.1 Xử lý cuộc gọi		
156	10.2 Báo cáo về cuộc gọi		
158	10.3 Sơ tán khỏi khách sạn		

11. XỬ LÝ VỚI NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		165	11.1 Đăng ký khách
166	11.2 Tiếp cận những người không có thẩm quyền		
168	11.3 Ghi lại sự việc		

12. KIỂM TRA TƯ TRANG CỦA NHÂN VIÊN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
171	12.1 Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên		
173	12.2 Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Không vi phạm		
174	12.3 Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Có vi phạm		
176	12.4 Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Từ chối cho kiểm tra		
178	12.5 Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên		
180	12.6 Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên – Không vi phạm		
181	12.7 Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên – Có vi phạm		

13. KIỂM SOÁT THIẾT BỊ RA/ VÀO KHÁCH SẠN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
189	13.1 Thiết bị mang ra		
190	13.2 Thiết bị mang vào		

14. KIỂM SOÁT NGƯỜI RA VÀO

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		197	14.1 Thẻ nhận dạng nhân viên
198	14.2 Kiểm tra thẻ nhận dạng nhân viên		
200	14.4 Kiểm soát sự ra vào của các nhà cung cấp, khách đến thăm và nhân viên làm việc không thường xuyên		

15. KIỂM SOÁT RÁC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
205	15.1 Kiểm tra rác		
206	15.2 Ghi lại tài sản/đồ vật tìm thấy		

16. KIỂM SOÁT CHÌA KHOÁ

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
211	16.1 Bàn giao chìa khoá		
212	16.2 Tiếp nhận chìa khoá		
213	16.3 Chìa khoá thất lạc và tìm thấy		
214	16.4 An ninh về chìa khoá		

17. MỞ KHO

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
217	17.1 Cấp các đồ vật trong kho		
219	17.2 Ghi chép việc mở kho		

18. KIỂM SOÁT CÁC LOẠI XE RA/VÀO KHÁCH SẠN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
225	18.1 Kiểm soát các loại xe vào khách sạn		
227	18.2 Kiểm soát các loại xe ra khỏi khách sạn		

19. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
233	19.1 Xử lý yêu cầu của khách		
234	19.2 Xử lý phàn nàn của khách		

20. KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		241	20.1 Danh mục kiểm tra trong ca làm việc
242	20.2 Bàn giao ca làm việc		

2.3 NỘI DUNG CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC

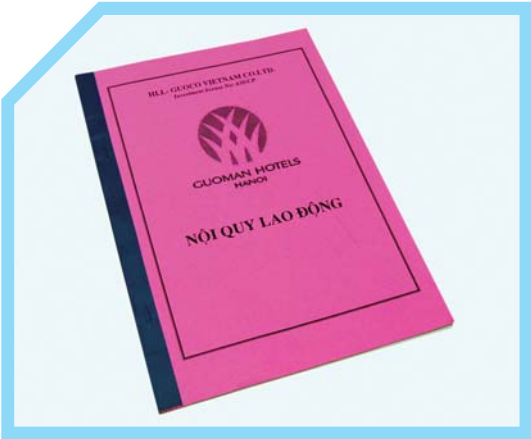
1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

Giới thiệu:

Để có thể làm việc như một nhân viên an ninh/ bảo vệ chuyên nghiệp, bạn phải đến nơi làm việc sớm và có sự chuẩn bị chu đáo.

PHẦN VIỆC SỐ 1.1:	Báo cáo ca làm việc (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 1.2:	Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 1.3:	Vệ sinh và trang phục cá nhân (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 1.4:	Sổ ghi chép tình hình trong ca và sổ ghi lời nhắn (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 1.5:	Khách VIP (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 1.6:	Chuẩn bị ca làm việc
PHẦN VIỆC SỐ 1.7:	Máy nhắn tin và máy bộ đàm (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 1.8:	Cách sử dụng máy nhắn tin và máy bộ đàm
PHẦN VIỆC SỐ 1.9:	Chìa khoá tổng và chìa khoá buồng tổng (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 1.10:	Các tình huống khẩn cấp (Kiến thức)

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC



HIỂU RÕ QUY ĐỊNH CỦA KHÁCH SẠN

1



MẶC ĐỒNG PHỤC THEO QUY ĐỊNH CỦA CÔNG TY

2



BIỂN TÊN THƯỜNG ĐƯỢC ĐEO TRÊN VE ÁO BÊN TRÁI

3



ĐỒNG PHỤC PHẢI SẠCH SẼ

4



TẮM RỬA SẠCH SẼ TRƯỚC KHI LÀM VIỆC

5

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC



TÓC NGẮN VÀ CHẢI GỌN GÀNG 6



CẠO RÂU SẠCH SẼ 7



RỬA TAY SẠCH SẼ 8



SỔ GHI CHÉP TÌNH HÌNH PHẢI ĐƯỢC CẬP NHẬT VÀ BÀN GIAO TẠI MỌI CA LÀM VIỆC 9



SỔ GHI LỜI NHẮN PHẢI ĐƯỢC CẬP NHẬT VÀ BÀN GIAO TẠI MỌI CA LÀM VIỆC 10

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC



BÁO CÁO TÓM TẮT TÌNH HÌNH CA LÀM VIỆC



BIẾT CÁC HOẠT ĐỘNG ĐANG DIỄN RA TRONG KHÁCH SẠN



BIẾT CÁC HOẠT ĐỘNG ĐANG DIỄN RA TRONG KHÁCH SẠN



TRẢ LỜI BỘ ĐÀM

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.1: Báo cáo ca làm việc (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sổ tay dành cho nhân viên	Hiểu rõ nội dung của Sổ tay dành cho nhân viên.	Hiểu rõ mọi người trông đợi gì ở bạn tại khách sạn và trong công việc.	Thể hiện một thái độ chuyên nghiệp.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn.
2. Đúng giờ	Biết trước lịch làm việc của mình.	- Có mặt ít nhất là 15 phút trước khi ca làm việc của bạn bắt đầu. - Nắm rõ lịch làm việc. - Đọc Bảng thông báo dành cho nhân viên.	Để có đủ thời gian thay đồng phục. Để báo cáo về ca làm việc của bạn đúng giờ. Để hiểu rõ các thông tin quan trọng liên quan đến công việc.	
3. Nhận dạng	Trình thẻ làm việc cá nhân trước khi được phép đi vào khách sạn.	Luôn mang theo thẻ cá nhân trong khi làm việc.	Vì lý do an ninh và an toàn, chỉ có những người có thẩm quyền mới được phép vào trong khách sạn.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về nhận dạng nhân viên.
4. Thay đồng phục	Thay đồng phục của bạn trong phòng thay đồ của nhân viên.	- Treo quần áo thường phục của bạn trong tủ riêng có khoá. - Để các đồ đạc cá nhân trong tủ riêng có khoá. - Tắt điện thoại di động và để trong tủ riêng có khoá.	Đồng phục thoải mái và được thiết kế đặc biệt để phù hợp với công việc của bạn. Để cho khách dễ nhận biết các nhân viên của khách sạn. Để bạn không nhận các cuộc gọi cá nhân trong khi làm việc (trừ các tình huống khẩn cấp).	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về đồng phục và trang phục.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Trường hợp đau ốm hoặc khẩn cấp	Báo cáo người giám sát/ Bộ phận nhân sự ngay lập tức.	- Gọi càng sớm càng tốt - Ít nhất 1 tiếng trước ca làm việc của bạn. - Tốt nhất là 24 tiếng trước ca làm việc của bạn.	Để sắp xếp người thay thế kịp thời mà không làm ảnh hưởng đến các dịch vụ dành cho khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 1:

CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.2:

Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đồng phục của khách sạn	Các nhân viên thuộc các bộ phận khác nhau mặc đồng phục khác nhau tùy theo chức năng của mình.	- Đồng phục phải được mặc theo quy định của khách sạn. - Biển tên (thường được đeo trên ve áo bên trái).	Để mọi nhân viên ở cùng vị trí và chức năng mặc giống nhau. Để khách dễ dàng nhận biết bạn.	
2. Trang phục	Các khách sạn đều có những hướng dẫn cụ thể về trang phục.	Nói chung trang phục phải nhẹ nhàng lịch sự; nhân viên phải tạo được ấn tượng về sự sạch sẽ và mới mẻ.	Bạn tiếp xúc hàng ngày với khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.3: Vệ sinh và trang phục cá nhân (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đồng phục	<u>Nam giới:</u> Quần âu, áo vét tông, đồ lót sạch và giày vừa chân, có tất. <u>Nữ giới:</u> Quần âu hoặc váy, áo khoác, đồ lót sạch và giày vừa chân, có tất dài.	- Đồng phục phải sạch sẽ, được là phẳng và tạo sự thoải mái. - Giày phải sạch và được đánh xi bóng. - Luôn đeo biển tên trong ca làm việc. - Luôn mặc đồng phục trong khi làm việc.	Bạn là hình ảnh của khách sạn. Đồng phục thoải mái và được thiết kế đặc biệt cho phù hợp với công việc của bạn. Cho khách dễ nhận biết. Bạn tiếp xúc với khách hàng ngày.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về đồng phục và trang phục.
2. Vệ sinh cá nhân				
Tắm rửa	Tắm rửa sạch sẽ trước khi bắt đầu ca làm việc.	Dùng xà phòng và chất khử mùi.	Hương thơm tươi mát và sạch sẽ trong khi bạn làm việc.	
Móng tay	Chải sạch móng tay bằng bàn chải.	- Móng tay ngắn và sạch sẽ. - Sơn màu móng tay nhẹ nhàng (theo quy định của khách sạn)	Tránh các vết bẩn đọng lại dưới móng tay bạn.	Biết quy định của khách sạn về sơn móng tay tại nơi làm việc.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Tóc	Nam giới: Tóc/râu. Nữ giới: Tóc.	- Tóc ngắn, chải gọn và râu được cạo/làm sạch hàng ngày. - Gội sạch và để tự nhiên. - Chải gọn, cặp hoặc buộc chặt nếu tóc dài. - Gội sạch và để tóc trông tự nhiên.	Bạn đại diện cho khách sạn trong suốt ca làm việc. Tóc dài và bấn tạo cho khách sạn một hình ảnh không sạch.	
Vết thương	Vết đứt/vết thương hoặc sẹo	- Báo cáo ngay nếu nghiêm trọng. - Băng bó bằng băng gạc không thấm nước.	Ngăn chặn nhiễm trùng và để che đi.	Biết các quy định về vệ sinh.
Trang điểm	Trang sức/trang điểm và nước hoa.	Vừa phải, nhẹ nhàng và không cầu kỳ.	Bạn tiếp xúc hàng ngày với khách.	
Sức khỏe	Cảm thấy mệt mỏi.	Báo cáo các vấn đề về da, mũi, đường ruột và họng trước ca làm việc.	Tránh sự lây truyền bệnh sang người khác.	
Rửa tay sạch trước khi làm việc	Rửa tay thật kỹ sau khi cầm vật bẩn, ăn uống, hút thuốc và đi vệ sinh.	- Dùng nước nóng, xà phòng diệt khuẩn, chà và rửa sạch. - Rửa tay trong khu vực quy định. - Lau khô tay bằng khăn sạch. - Chải các móng tay thật kỹ.	Ngăn chặn sự lan truyền các vi rút và vi khuẩn tại nơi làm việc và ở nhà.	Biết các quy định về vệ sinh và truyền bệnh.

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.4: Sổ ghi chép tình hình trong ca và sổ ghi lời nhắn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sổ ghi chép tình hình trong ca	“Sổ ghi chép tình hình trong ca” ghi lại các sự việc và hoạt động có liên quan đến an ninh, có thể ảnh hưởng đến hoạt động hàng ngày của khách sạn, khách và nhân viên hoặc gây ra nguy cơ hoả hoạn, tài chính, sức khoẻ, an toàn hay các nguy cơ khác.	- Mỗi sự kiện ghi vào phải: - Theo đúng thứ tự thời gian. - Ghi rõ ngày giờ và địa điểm xảy ra sự việc. - Ghi đầy đủ họ tên người có liên quan. - Các hành động sau đó. - Ghi đầy đủ (các) tên của (những) người được thông báo. - Ghi rõ tên của bạn. - Chữ ký của bạn. - Sổ ghi chép trong ca phải cập nhật mỗi ca. - Chữ viết tay rõ ràng, dùng bút có mực không phai. - Chỉ nhân viên an ninh được phép sử dụng sổ. - Thông tin phải được bảo mật mọi lúc.	Ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt. Để có được bức tranh toàn cảnh về sự việc. Theo dõi bất cứ hiện tượng bất thường nào. Để ghi lại mọi sự việc và hành động có liên quan đến vấn đề an ninh, vì khách sạn có trách nhiệm nhất định đối với khách và nhân viên của họ. Tránh rò rỉ thông tin cho người không có thẩm quyền.	
2. Sổ ghi lời nhắn	“Sổ ghi các lời nhắn” ghi lại các thông tin nội bộ hoặc các chỉ dẫn bổ sung, có ảnh hưởng đến hoạt động hàng ngày của khách sạn, khách và nhân viên.	- Bao gồm các thư báo, các thư điện tử quan trọng, v.v.. - Sổ ghi lời nhắn phải được từng ca cập nhật.	Để cập nhật thông tin mới nhất về các sự kiện đang xảy ra.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.5: Khách VIP (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Khách VIP	“VIP” là từ viết tắt của Very Important Person - người rất quan trọng. Hầu hết các khách sạn đều có chính sách đặc biệt dành cho khách VIP. Thông thường, những người được xem là quan trọng đối với khách sạn, công ty khách sạn hay với mối quan hệ của khách sạn, thì được gọi là khách VIP. Có một vài mức độ khách VIP thường được gọi theo loại (ví dụ, vàng, bạc, đồng ..). Mỗi loại khách VIP tương ứng với một mức độ được phục vụ đặc biệt tại khách sạn. Các khách VIP có thể là: nhạc sĩ, chính trị gia, giám đốc các công ty lớn, những người tổ chức hội nghị, các cặp làm đám cưới, v.v.. Khi “ẩn mình”, các khách VIP thường dùng “tên giả” để tránh công chúng nhận ra họ.	- Không dùng tên của khách tại nơi công cộng khi họ muốn “ẩn mình”. - Không cung cấp các thông tin của khách cho người ngoài. - Tháp tùng khách đi trong khách sạn, nếu được yêu cầu. - Không xin chữ ký, ảnh và/hoặc vé xem hoà nhạc của khách. - Không chụp ảnh khách.	Tôn trọng sự riêng tư của khách. Bảo vệ khách khỏi đám đông. Thể hiện thái độ chuyên nghiệp.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.6: Chuẩn bị ca làm việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đọc sổ ghi tình hình trong ca	Lấy sổ ghi tình hình trong ca và đọc.	• Đọc tất cả các thông tin của ca trước mà bạn không làm việc. • Ghi nhớ các vấn đề quan trọng có liên quan đến ca làm việc của bạn.	Để đảm bảo rằng bạn hiểu và cập nhật đầy đủ các vấn đề quan trọng có liên quan đến khách, các vấn đề về an ninh khách sạn.	
2. Đọc sổ ghi lời nhắn	Lấy sổ ghi lời nhắn và đọc. Đọc chi tiết.	• Đọc tất cả các lời nhắn, bao gồm các ghi nhớ và các thư điện tử của ca làm việc trước đó. • Ghi nhớ các thông tin quan trọng, liên quan đến ca làm việc của bạn.	Để đảm bảo rằng bạn hiểu và cập nhật đầy đủ các vấn đề quan trọng có liên quan đến khách, các vấn đề về an ninh khách sạn.	
3. Họp giao ca	Tham dự cuộc họp giao ban đầu ca.	• Báo cáo cho người giám sát. • Chú ý lắng nghe kỹ. • Ghi lại nếu cần thiết. • Hỏi rõ những điều mà bạn chưa nắm chắc.	Người giám sát sẽ triệu tập cuộc họp giao ban. Trong khi họp giao ban, các vấn đề quan trọng cần được thông báo (như khách VIP, tiệc và hội thảo lớn, khách có yêu cầu giúp đỡ đặc biệt trong trường hợp khẩn cấp). Để bạn không quên những vấn đề quan trọng. Để bạn chuẩn bị đầy đủ để bước vào ca làm việc.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Nắm được các sự kiện có liên quan đến tiệc và hội thảo	Đọc các bảng thông tin về tiệc và hội thảo.	• Biết được hội nghị và hội thảo nào đang diễn ra tại khách sạn, số lượng người tham dự, và thời gian khách đến và rời khách sạn. • Biết nơi lấy các thông tin cụ thể hơn có liên quan đến sự kiện hội thảo và tiệc.	Để bạn hiểu đầy đủ về số lượng người đang sử dụng các cơ sở hội thảo và tiệc của khách sạn trong các tình huống khẩn cấp (như hỏa hoạn, đe dọa đánh bom).	
5. Biết rõ lịch trình của các đoàn	Đọc các bảng thông tin về đoàn khách.	• Biết được những đoàn khách nào đang ở khách sạn, số người của mỗi đoàn, và thời gian đoàn tới và rời khách sạn. • Biết rõ nơi cần lấy thông tin cụ thể hơn có liên quan đến những đoàn khách đó.	Để bạn biết rõ thời gian đoàn khách đến khách sạn, vì họ dễ là mục tiêu của bọn trộm cắp (như bọn trộm túi xách).	
6. Biết rõ về tất cả các khách VIP	Đọc danh sách các khách VIP.	• Biết khách VIP nào đang ở trong khách sạn, khách nào đang tới và khách nào sắp rời khách sạn.	Để chuẩn bị chu đáo bảo vệ an toàn những vị khách quan trọng này, ví dụ như tháp tùng đến buồng của họ nếu có yêu cầu.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
7. Biết rõ các khách cần giúp đỡ	Kiểm tra cùng bộ phận lễ tân.	Biết những khách cần quan tâm (khách dùng xe lăn, khách bị mù, khách ốm, phụ nữ có thai, người già, trẻ em) hiện ở trong khách sạn, khách nào chuẩn bị tới và rời khách sạn.	Trong những tình huống khẩn cấp, những người này cần được giúp đỡ để rời khỏi khách sạn.	
8. Biết rõ về Quản lý trực ban	Kiểm tra lịch làm việc của Quản lý trực ban.	- Biết ai là Giám đốc trực ban. - Biết cách liên hệ với Giám đốc trực ban.	Bạn phải liên hệ với Giám đốc trực ban ngay lập tức trong những trường hợp khẩn cấp hoặc khi có những vấn đề nghiêm trọng xảy ra với khách hoặc nhân viên.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.7: Máy nhắn tin và máy bộ đàm (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Máy nhắn tin	“Máy nhắn tin” là một thiết bị điện tử để liên lạc với người khác thông qua mạng tin nhắn. Sự liên lạc thường diễn ra khi có tiếng “bíp”.	Phải sử dụng máy nhắn tin theo quy định của khách sạn.	Có thể rất khó và mất thời gian khi tìm bạn.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về sử dụng máy nhắn tin.
2. Máy bộ đàm	“Máy bộ đàm” là một thiết bị vô tuyến cầm tay có cổng nối, cho phép mọi người liên lạc trực tiếp với nhau. Máy bộ đàm trông giống máy điện thoại để bàn có ăng ten gắn ở phía trên đầu.	- Phải sử dụng máy bộ đàm theo quy định của khách sạn. - Phải chuyển sang kênh liên lạc của khách sạn.	Là cách giao tiếp nhanh chóng, trực tiếp và có hiệu quả.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về sử dụng máy bộ đàm.

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.8: Cách sử dụng máy nhắn tin và máy bộ đàm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra máy nhắn tin	Kiểm tra máy nhắn tin trước khi bắt đầu ca làm việc.	- Tắt và mở máy để kiểm tra tiếng chuông. - Kiểm tra đèn. - Kiểm tra màn hình.	Để đảm bảo rằng máy nhắn tin còn hoạt động tốt.	Nhận biết ý nghĩa của các âm thanh và mã số đã sử dụng.
2. Gắn máy nhắn tin vào đồng phục	Gắn máy nhắn tin vào thắt lưng hoặc quần/áo.	Có kẹp để kẹp vào thắt lưng hoặc quần/áo.	Để không bị mất máy nhắn tin.	
3. Đọc tin nhắn khi có tiếng bíp hoặc đèn sáng	Lấy máy nhắn tin ra khỏi thắt lưng hoặc quần/áo. Tắt chuông đi. Đọc mã số, tin nhắn hoặc người cần gọi trên màn hình. Đi đến chiếc điện thoại gần nhất và gọi. Tự giới thiệu tên và bộ phận của mình.	- Âm lượng không quá to. - Trong vòng 30 giây. - Trong vòng 30 giây. - Biết mã số và ý nghĩa của nó. - Biết các số máy lẻ. Nếu không hãy gọi cho Văn phòng bộ phận an ninh hoặc nhân viên tổng đài. - Họ và tên của bạn và “Bộ phận an ninh”.	Có thể là khẩn cấp. Để có thể làm theo.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	Viết lời nhắn hoặc hướng dẫn ra giấy. Cúp máy điện thoại. Đặt lại máy nhắn tin trong chế độ chờ. Bàn giao cho ca sau và ký xác nhận.	- Có sẵn bút và giấy. - Kiểm tra chất lượng trước khi bàn giao.	Để làm theo một cách chính xác. Để có thể nhận được những tin nhắn mới. Để có thể sửa được. Trong những tình huống khẩn cấp, điều quan trọng cần biết là bạn đang làm nhiệm vụ.	
	4. Máy bộ đàm	Các nguyên tắc giống như máy nhắn tin. - Các nguyên tắc giống như máy nhắn tin. - Để âm thanh nhỏ nhất.	Để tránh làm phiền khách. Để tránh làm lộ thông tin bí mật.	
	5. Khi có đe dọa đánh bom trong khách sạn	Tắt máy điện thoại và/hoặc máy nhắn tin. Tắt ngay lập tức.	Để tránh khả năng kích hoạt bom.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.9: Chìa khoá tổng và chìa khoá buồng tổng (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chìa khoá tổng	“Chìa khoá tổng” mở được tất cả các cửa buồng khách và khoá kép các cửa đó mà tất cả (thậm chí cả khi khách đã chốt cửa để giữ cho buồng được riêng tư) các chìa khoá khác không mở được.	Chìa khoá tổng <i>chỉ được</i> sử dụng trong các trường hợp sau: - Trong trường hợp khẩn cấp, ví dụ như đau ốm hoặc bị thương. - Việc vào buồng khách bị ngăn chặn, ví dụ như có khách chết trong buồng. - Khi khách để đồ đạc của họ trong buồng và đi khỏi khách sạn một hoặc hai đêm. - Khi người quản lý khách sạn cần gặp khách vì một số lý do đặc biệt. - Thường do Tổng giám đốc/ Giám đốc trực và Giám đốc buồng giữ	Khách sạn có trách nhiệm nhất định đối với sự an toàn của khách và tài sản của họ. Vì chìa khoá tổng mở được tất cả buồng trong khách sạn nên việc sử dụng chìa khoá một cách cẩn thận là rất quan trọng.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về sử dụng chìa khoá tổng.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Chìa khoá buồng tổng	“Chìa khoá buồng tổng” mở được tất cả các cửa buồng khách. Chìa khoá buồng tổng phải được đeo vào thắt lưng hay quần/ áo của bạn. Khi bắt đầu ca làm việc, bạn phải hoàn tất thủ tục bàn giao chìa khoá để nhận chìa khoá buồng tổng Việc mất chìa khoá buồng tổng phải được báo cáo với Bộ phận An ninh ngay lập tức.	Chìa khoá buồng tổng phải được sử dụng theo quy định của khách sạn. - Cần chú ý cẩn thận khi sử dụng chìa khoá buồng tổng. - Đeo chùm chìa khoá vào thắt lưng hoặc quần/áo. Bao gồm: - Ngày. - Giờ. - Họ và tên của bạn. - Chữ ký của bạn. - Chữ viết rõ ràng bằng mực không phai màu. - Ngay lập tức, không trì hoãn.	Khách sạn có trách nhiệm nhất định đối với sự an toàn của khách và tài sản của họ. Vì chìa khoá buồng tổng mở được tất cả các buồng trong khách sạn. Không được làm mất chìa khoá buồng tổng Để ghi lại rằng bạn chịu trách nhiệm sử dụng và giữ an toàn chìa khoá buồng tổng. Mất chìa khoá là mối đe dọa nghiêm trọng đối với tài sản của khách và khách sạn, vì bất cứ người nào có được chìa khoá cũng có thể sử dụng chúng vào những mục đích không tốt.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về việc sử dụng chìa khoá buồng tổng. Tham khảo Phần việc 16.3. Bước 1.

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.10: Các tình huống khẩn cấp (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các tình huống khẩn cấp	“Tình huống khẩn cấp” là bất kỳ tình huống nào gây ra mối đe dọa tức thì cho cuộc sống của con người hoặc gây nguy hại nghiêm trọng đến tài sản của khách sạn. Các ví dụ về các tình huống khẩn cấp là ốm đau nghiêm trọng, thương tích, bạo lực, cháy nổ, lũ lụt, động đất, tấn công khủng bố, v.v..	- Theo quy định của khách sạn. - Giữ bình tĩnh và thận trọng. - Giúp đỡ khách, khách đến thăm và nhân viên.	Sự hoảng hốt có thể khiến cho người khác hành động một cách vô thức. Để làm gương cho người khác. Để đảm bảo rằng mọi người đã rời khỏi khu vực nguy hiểm càng nhanh càng tốt khi cần thiết.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn trong việc xử lý tình huống khẩn cấp.

2. KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

Giới thiệu:

Kiến thức về sản phẩm là nền tảng của tất cả các dịch vụ dành cho khách. Bạn càng hiểu rõ về khách sạn, vị trí, đất nước và chuỗi khách sạn bạn đang làm việc thì bạn sẽ có khả năng cung cấp các dịch vụ cho những khách hàng khác nhau càng tốt bấy nhiêu.

- PHẦN VIỆC SỐ 2.1:
- Khách sạn của bạn (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 2.2:
- Các dịch vụ khẩn cấp trong khu vực (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 2.3:
- Đất nước của bạn (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 2.4:
- Công ty hay Khách sạn của bạn (Kiến thức)

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM



BIẾT RÕ ĐỊA CHỈ CỦA KHÁCH SẠN 1



HIỂU BIẾT VỀ KHÁCH SẠN VÀ CÁC KHU VỰC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN 2



BIẾT CÁC DỊCH VỤ KHẨN CẤP TRONG KHU VỰC 3



BIẾT CÁC DỊCH VỤ KHẨN CẤP TRONG KHU VỰC 9



HIỂU RÕ LUẬT PHÁP SỞ TẠI 10

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.1: Khách sạn của bạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết rõ địa chỉ của khách sạn	Địa chỉ khách sạn là nơi mà khách sạn tọa lạc.	Thuộc lòng các chi tiết sau: - Tên chính thức của khách sạn. - Tên đường phố. - Số nhà. - Mã vùng. - Tên thành phố. - Tên quốc gia. - Số điện thoại (bao gồm cả mã quốc gia: 0084) - Số fax. - Địa chỉ thư điện tử. - Địa chỉ trang web.	Để có thể cung cấp cho các đơn vị cứu trợ (như cứu thương, cứu hỏa, cảnh sát) địa chỉ chính xác của khách sạn trong các tình huống khẩn cấp. Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	
2. Biết các đường dẫn đến khách sạn	Biết các con đường dẫn đến khách sạn của bạn từ các địa điểm khác nhau.	• Biết đường đến khách sạn bằng xe taxi, bằng các phương tiện công cộng, đi bộ hoặc xe hơi. • Biết đường đến khách sạn từ: - Sân bay - Bến tàu (xe) - Trung tâm thành phố	Để có thể hướng dẫn đường đi chính xác trong trường hợp khẩn cấp. Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	Có thể bạn thấy rất hữu ích khi tự đi trên các con đường khác nhau và làm quen với các con đường đó.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Biết về khách sạn – Các nhà hàng ăn uống	Các nhà hàng trong khách sạn là nơi mà khách và khách thăm có thể dùng đồ ăn và đồ uống (ví dụ, quầy bar, nhà hàng, sảnh).	<u>Phải biết:</u> • Vị trí của các nhà hàng. • Tên của các nhà hàng • Vị trí của: - Các thiết bị phát hiện nhiệt/khói - Các điểm báo cháy thủ công - Các bình chữa cháy - Các vòi phun nước - Tủ chứa vòi cứu hoả - Các lối thoát hiểm - Các thiết bị điện • Tên đầy đủ của Trưởng nhóm phục vụ hoặc Trưởng quầy đồ uống. • Giờ hoạt động • Các phương tiện giải trí • Mã trang phục <u>Nên biết:</u> • Chủ đề hoặc các món đặc sản. • Có cần đặt trước không. Mức giá.	Để có thể phản ứng nhanh trong các tình huống khẩn cấp. Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Hiểu biết về khách sạn – Các phòng hội thảo và phòng tiệc	Các phòng hội thảo và phòng tiệc của khách sạn là nơi tổ chức các buổi họp, tiệc lớn, đám cưới, v.v..	<u>Phải biết:</u> • Vị trí của tất cả các phòng. • Tên của các phòng. • Vị trí của: - Các thiết bị phát hiện nhiệt/khói. - Các điểm báo cháy thủ công. - Các bình chữa cháy. - Các vòi phun nước. - Các hộp chứa vòi cứu hoả. - Các lối thoát hiểm. - Các thiết bị điện. • Tên đầy đủ của trưởng bộ phận phục vụ. <u>Nên biết:</u> • Diện tích các phòng. • Số điện thoại trực tiếp. • Chủ đề hoặc cách bài trí của các phòng.	Để có thể phản ứng nhanh trong các tình huống khẩn cấp. Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Hiểu biết về khách sạn – Phòng khách	Các buồng cho khách là phòng ngủ chỉ dành cho những khách đăng ký thuê.	<u>Phải biết:</u> - Vị trí của tất cả các phòng khách. - Vị trí của: - Các thiết bị phát hiện nhiệt/khói - Các vòi phun nước. - Các thiết bị điện. - Ổ khóa điện tử. - Cách gọi vào phòng khách. <u>Nên biết:</u> - Các loại buồng khác nhau. - Cách bài trí của các buồng khách.	Để có thể phản ứng nhanh chóng trong các tình huống khẩn cấp. Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	
6. Hiểu biết về khách sạn – Các tầng dành cho buồng khách	Các buồng khách được bố trí tại các tầng dành cho khách .	<u>Phải biết:</u> Vị trí của: - Các thiết bị phát hiện nhiệt/khói. - Các điểm báo cháy thủ công. - Các bình chữa cháy. - Các vòi phun nước. - Các hộp chứa vòi cứu hoả. - Các cửa thoát hoả hoạn. - Các lối thoát hiểm. - Cầu thang bộ khẩn cấp. - Các thiết bị tiếp đất khẩn cấp.	Để có thể phản ứng nhanh trong các tình huống khẩn cấp. Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
7. Hiểu biết về khách sạn – các khu vực dịch vụ khác	Các khu vực dịch vụ khác trong khách sạn, ví dụ như trung tâm thương mại, câu lạc bộ sức khoẻ và khu vực bể bơi.	<u>Phải biết:</u> - Vị trí của các khu vực dịch vụ khác của khách sạn. - Vị trí của: - Các thiết bị phát hiện nhiệt/khói. - Các điểm báo cháy thủ công. - Các bình chữa cháy. - Các vòi phun nước. - Các hộp chứa vòi cứu hoả. - Các chuông báo cháy. - Các lối thoát hiểm. - Các thiết bị điện. - Tên đầy đủ của các trưởng bộ phận. - Giờ mở cửa. <u>Nên biết:</u> - Chi tiết về các dịch vụ mà các cơ sở này cung cấp.	Để có thể phản ứng nhanh trong các tình huống khẩn cấp. Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	
8. Hiểu biết về khách sạn – Các bộ phận khác	Mỗi khách sạn đều có nhiều bộ phận khác nhau, ví dụ, Phòng Bán hàng và Tiếp thị; Phòng Nhân sự, Bộ phận lễ tân...	- Biết tất cả các bộ phận của khách sạn, bao gồm cả trách nhiệm của từng bộ phận. - Biết tên đầy đủ của những người phụ trách. - Biết giờ hoạt động. - Biết các số máy lẻ.	Để bạn biết cách liên hệ với từng bộ phận. Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	Tham khảo Phần việc 3.6.

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.2: Các dịch vụ khẩn cấp trong khu vực (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các dịch vụ khẩn cấp	Các dịch vụ khẩn cấp bao gồm công an, bệnh viện, bác sĩ, nha sĩ và đội cứu hỏa.	- Biết tên của các dịch vụ khẩn cấp gần nhất. - Biết nơi để tìm số điện thoại của các dịch vụ khẩn cấp (công an 113, cứu hỏa 114, cấp cứu 115). - Biết đường đến các dịch vụ khẩn cấp gần nhất.	Để bạn biết phải liên lạc với dịch vụ khẩn cấp nào. Để bạn không phải bắt đầu đi tìm chúng trong các tình huống khẩn cấp. Để bạn có thể chỉ đường và cung cấp các thông tin về các dịch vụ khẩn cấp này cho khách.	
2. Các dịch vụ khác	Các dịch vụ khác bao gồm đại sứ quán, lãnh sự quán.	Biết nơi tìm kiếm thông tin về: - Các đại sứ quán - Các lãnh sự quán, v.v..	Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.3: Đất nước của bạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các phong tục địa phương	Các phong tục địa phương là những giá trị, tín ngưỡng và những lễ thói hàng ngày được người dân địa phương áp dụng.	Biết về các phong tục của địa phương mà khách muốn tìm hiểu.	Để bạn có thể cung cấp cho khách một số thông tin cơ bản.	
2. Luật pháp	Luật pháp bao gồm luật của quốc gia và địa phương, như các điều luật liên quan đến việc đăng ký khách, nhiệm vụ bảo vệ khách của khách sạn, trách nhiệm của khách sạn đối với tài sản của khách.	Biết các chi tiết về bất cứ điều luật của quốc gia và địa phương tác động đến trách nhiệm và nghĩa vụ của khách sạn, hoạt động của bạn và các quyền của khách.	Để bạn biết các quyền và nghĩa vụ của khách sạn đối với khách và nhân viên.	Biết luật pháp và quy định của địa phương ở Việt Nam.

CÔNG VIỆC SỐ 2:

KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.4:

Công ty hay Khách sạn của bạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Công ty của bạn làm những việc gì	Mỗi công ty đều có những giá trị và đức tin riêng, và chính vì điều đó mà công ty tồn tại và phấn đấu.	• Biết (những nhóm) khách sạn nào thuộc cùng một công ty. • Biết chiến lược của công ty.	Để biết được công ty mong đợi điều gì ở bạn. Để tạo ra sự bền vững trong việc phục vụ khách trong công ty của bạn.	

3. CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

Giới thiệu:

Mặc dù tiếp xúc trực tiếp với khách là chủ yếu nhưng nhân viên an ninh cũng nói chuyện với khách qua điện thoại. Do vậy, các kỹ năng về điện thoại là một trong số các kỹ năng cơ bản mà một nhân viên an ninh phải thông thạo.

- PHẦN VIỆC SỐ 3.1:

Chuẩn bị
- PHẦN VIỆC SỐ 3.2:

Cách chào khách của khách sạn (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 3.3:

Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 3.4:

Trả lời điện thoại
- PHẦN VIỆC SỐ 3.5:

Các số máy lẻ (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 3.6:

Công việc và trách nhiệm của các bộ phận trong khách sạn (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 3.7:

Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác
- PHẦN VIỆC SỐ 3.8:

Đề cuộc gọi ở chế độ chờ
- PHẦN VIỆC SỐ 3.9:

Ghi lại lời nhắn

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI



BIẾT CHỨC NĂNG CỦA ĐIỆN THOẠI
VÀ CÁCH CHUYỂN CUỘC GỌI

1



BIẾT QUY ĐỊNH CỦA CÔNG TY
VỀ CÁCH TRẢ LỜI ĐIỆN THOẠI
VÀ CHÀO KHÁCH

2

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.1: Chuẩn bị

BƯỚC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Hiểu biết về điện thoại	Tham dự lớp đào tạo về điện thoại hoặc đọc hướng dẫn sử dụng điện thoại.	• Biết các kỹ năng sau: - Trả lời điện thoại. - Chuyển cuộc gọi. - Để cuộc gọi ở chế độ chờ. - Trả lời nhiều cuộc gọi cùng lúc. - Thực hiện các cuộc gọi trong nước và quốc tế.	Để có thể sử dụng điện thoại một cách chuyên nghiệp và có hiệu quả.	Biết về hướng dẫn sử dụng điện thoại.
2. Kiểm tra điện thoại tại khu vực làm việc	Kiểm tra xem điện thoại tại khu vực làm việc của bạn có đạt tiêu chuẩn không.	• Điện thoại có hoạt động không. • Điện thoại có sạch không. Có ít nhất 2 bút và đủ giấy.	Để có thể sử dụng điện thoại một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.2: Cách chào khách của khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các kiểu chào khách	Phần lớn các khách sạn - nhất là các tập đoàn khách sạn tiêu chuẩn quốc tế - đều tiêu chuẩn hoá cách chào khách qua điện thoại, đặc biệt là lời chào mở đầu và khi kết thúc cuộc nói chuyện.	• Biết chính xác về các tiêu chuẩn của khách sạn. • Sử dụng các tiêu chuẩn của khách sạn khi sử dụng điện thoại.	Để đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều trả lời điện thoại theo cùng một cách.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.3: Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế (Kiến thức)

NỘI DUNG	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế	Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế là một hệ thống được công nhận trên toàn thế giới và được sử dụng rộng rãi trong các giao tiếp quốc tế.	• Thuộc lòng bảng chữ cái ngữ âm quốc tế. • Có khả năng sử dụng bảng ngữ âm khi đánh vần các tên.	Đây là cách đánh vần tên được tiêu chuẩn hoá và được sử dụng để tránh mắc lỗi chính tả.	Bên cạnh đó, đôi khi khách cũng sử dụng các bảng ngữ âm chữ cái quốc gia, có bảng ngữ âm tiếng Anh và bảng ngữ âm tiếng Pháp.

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.4: Trả lời điện thoại

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị	Có thiết bị phù hợp để thực hiện cuộc gọi.	- Có sẵn bút và giấy. - Giảm thiểu tiếng ồn xung quanh.	Để bạn có thể ghi lại khi cần thiết. Sẽ thiếu chuyên nghiệp nếu như có quá nhiều tiếng ồn xung quanh. Tiếng ồn làm cho bạn khó tập trung hơn vào cuộc đàm thoại.	
2. Mỉm cười	Khi nhắc điện thoại hãy mỉm cười.	Khuôn mặt tươi cười.	Mặc dù người gọi không thể nhìn thấy bạn, nhưng họ có thể cảm nhận được tiếng cười trong giọng nói của bạn. Nụ cười cho thấy bạn rất vui khi nhận điện thoại.	
3. Trả lời điện thoại	Nhắc điện thoại lên	- Trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông. - Xin lỗi người gọi nếu quá 3 hồi chuông.	Đây là một tiêu chuẩn quốc tế. Nếu không thì thời gian chờ đối với người gọi trở nên quá dài. Cho thấy cuộc gọi của khách là quan trọng.	Biết chính xác cách điện thoại vận hành – hãy xem cẩm nang hướng dẫn sử dụng điện thoại.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Chào một cách thân thiện	Hãy nói “ <i>Xin chào (buổi sáng/chiều/tối)</i> ”	- Mỉm cười khi chào khách. - Tuân theo phong cách của khách sạn.	Cho thấy rằng bạn rất vui khi nhận điện thoại. Đảm bảo rằng cuộc gọi của khách được đáp lại một cách trang trọng. Tạo cho người gọi một khoảng thời gian để nhận ra giọng bạn trước khi bắt đầu cuộc đàm thoại.	Biết về các tiêu chuẩn về điện thoại của khách sạn – phong cách của khách sạn (Tham khảo Phần việc 3.2)
5. Tự giới thiệu	Tự giới thiệu tên và bộ phận của bạn. Hãy nói: “ <i>Đây là bộ phận an ninh, tôi là TÊN CỦA BẠN đang nghe</i> ”.	- Giới thiệu rõ tên đầy đủ và tên bộ phận của bạn. - Tuân theo phong cách của khách sạn.	Để cho người gọi biết họ đang nói chuyện với ai và thuộc bộ phận nào. Đảm bảo rằng cuộc gọi của khách được đáp lại một cách trang trọng.	
6. Nói rõ ràng	Giữ điện thoại chính xác ở phía trước miệng bạn Kiểm soát tốc độ nói của mình.	- Âm lượng vừa đủ và rõ ràng. - Nói chậm hơn khi đàm thoại trực tiếp.	Để đảm bảo rằng người gọi có thể nghe được bạn rõ ràng.	Biết về bảng ngữ âm chữ cái quốc tế (Tham khảo Phần việc 3.3).
7. Không dùng biệt ngữ	Không dùng các thuật ngữ chuyên ngành khách sạn.	Chỉ dùng các cụm từ “thông thường” không phải chuyên ngành khách sạn.	Đảm bảo rằng người gọi hiểu được những gì bạn nói.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
8. Chú ý lắng nghe	Không ngắt lời người gọi.	- Hãy để cho người gọi nói hết câu. - Ghi lại. - Hỏi lại nếu chưa rõ.	Vì sẽ là không lịch sự nếu ngắt lời người khác. Để đảm bảo rằng bạn không quên những gì người gọi đề cập.	
9. Thông báo cho người gọi biết việc bạn sắp làm	Giải thích cách bạn sẽ thực hiện theo yêu cầu của người gọi như thế nào.	- Người gọi phải biết việc bạn sắp làm. - Nói chậm và rõ ràng.	Đảm bảo rằng người gọi hiểu rõ hành động mà bạn sắp thực hiện. Để tránh sự nhầm lẫn.	
10. Kết thúc cuộc gọi	Chúc người gọi một ngày tốt lành. Hãy nói: “Hy vọng Quý Ông/Bà có một ngày tốt lành, thưa ông/bà TÊN NGƯỜI GỌI”.	- Tuân theo phong cách của khách sạn. - Hãy gọi họ của người gọi.	Đảm bảo rằng cuộc gọi của khách được đáp lại một cách trang trọng. Làm cho cuộc gọi thân mật hơn.	Biết các tiêu chuẩn về điện thoại của khách sạn – phong cách của khách sạn (Tham khảo Phần việc 3.2).
11. Ngắt cuộc gọi	Đặt tai nghe trở lại máy điện thoại.	- Để người gọi gác máy trước. - Đặt tai nghe một cách nhẹ nhàng.	Cách này lịch sự hơn và cho thấy rằng bạn không vội vàng kết thúc cuộc đàm thoại. Người gọi có thể chưa nói xong.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI
PHẦN VIỆC SỐ 3.5: Các số máy lẻ (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các số máy lẻ	Tất cả các đường điện thoại của khách sạn đều có các số cụ thể được gọi là số máy lẻ. Để nối cuộc gọi đến một bộ phận hoặc một phòng khách cụ thể bạn phải quay các số máy lẻ đó.	- Thuộc lòng các số máy lẻ của những bộ phận/người sau đây: - Văn phòng Tổng giám đốc - Giám đốc trực ban - Nhân viên tổng đài - Giám đốc an ninh - Văn phòng an ninh - Lễ tân - Các nhà hàng - Bộ phận phục vụ buồng - Bộ phận bán hàng và tiếp thị - Bộ phận tiệc và hội thảo - Biết nơi có thể tra số lẻ của tất cả các bộ phận khác. - Biết cách gọi tới buồng khách.	Đây là những bộ phận/người mà bạn thường xuyên gọi nhất và cũng là nơi mà hầu hết khách đều yêu cầu chuyển cuộc gọi đến nhất. Thuộc lòng các số điện thoại lẻ sẽ giúp cho việc chuyển cuộc gọi nhanh hơn.	Tại phần lớn các khách sạn, số điện thoại của buồng khách thường khác với số buồng. Thông thường số buồng có thêm một số đứng trước.

CÔNG VIỆC SỐ 3:

CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.6:

Công việc và trách nhiệm của các bộ phận trong khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các bộ phận của khách sạn:	Mỗi khách sạn đều có cơ cấu tổ chức riêng. Nhìn chung, các khách sạn lớn đều bao gồm các bộ phận sau:	• Biết tất cả các bộ phận trong khách sạn và các trách nhiệm chính của họ. • Biết tên đầy đủ của các trưởng bộ phận.	Để bạn biết phải chuyển cuộc gọi đến bộ phận nào. Để bạn biết cần chuyển cuộc gọi đến ai hoặc hướng dẫn cho khách khi họ muốn gặp cụ thể một người nào đó.	
Văn phòng Tổng giám đốc	Là sự liên kết giữa khách sạn với văn phòng trụ sở của công ty và chịu trách nhiệm chung về các hoạt động của khách sạn.			
Dịch vụ ăn uống	Có trách nhiệm cung cấp thực phẩm và đồ uống cho khách trong các nhà hàng khác nhau (như nhà hàng và quầy đồ uống) và cung cấp dịch vụ này tại buồng khách thông qua dịch vụ tại buồng và tủ đồ uống.	<u>Các bộ phận nhỏ:</u> • Bếp • Phục vụ buồng • Tủ đồ uống • Quầy đồ uống • Nhà hàng		
Bộ phận bán hàng và tiếp thị	Có trách nhiệm tìm kiếm hoạt động kinh doanh mới cho khách sạn và duy trì các mối quan hệ đối với những đơn vị đối tác của khách sạn.			

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Kế toán	Có trách nhiệm kiểm soát các hoạt động tài chính của khách sạn.	<u>Bộ phận nhỏ:</u> • Thu mua		Cũng được xem là Bộ phận Tài chính. Trưởng bộ phận này đôi khi còn được gọi là Giám đốc tài chính.
An ninh	Chịu trách nhiệm về an ninh và an toàn cho khách, khách đến thăm, nhân viên và tài sản đồng thời chịu trách nhiệm tìm tài sản bị mất.	• Tài sản có giá trị vượt quá 100 Đô la Mỹ.		
Nhân sự	Có trách nhiệm tuyển dụng, phát triển, đào tạo và sa thải nhân viên, lương và các quan hệ lao động.	<u>Bộ phận nhỏ:</u> • Nhân sự • Đào tạo & chế độ đãi ngộ nhân viên, phát triển nhân viên.		Cũng được xem là Bộ phận Nhân sự và đào tạo hoặc Phòng Nhân sự.
Kỹ thuật và bảo dưỡng	Có trách nhiệm sửa chữa, bảo dưỡng toàn bộ toà nhà khách sạn và các thiết bị bên trong.			
Lễ tân	Có trách nhiệm đối với các bộ phận đặt phòng, trung tâm thương mại, trực sảnh và tổng đài; làm thủ tục cho khách nhận và trả buồng, thanh toán hoá đơn và cung cấp các thông tin cho khách.	<u>Các bộ phận nhỏ:</u> • Đặt buồng • Trực sảnh • Tổng đài • Trung tâm thương mại • Lễ tân		Trong một số chuỗi khách sạn lớn, Bộ phận đặt buồng không trực thuộc Bộ phận lễ tân mà báo cáo trực tiếp đến Phòng Kinh doanh hoặc Phòng Bán hàng và tiếp thị.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Bộ phận buồng	Đảm bảo mọi buồng khách và khu vực công cộng của khách sạn luôn sạch sẽ. Ngoài ra còn bảo vệ các tài sản ít giá trị bị thất lạc và tìm thấy.	<u>Bộ phận nhỏ:</u> - Giặt là - Đồ vải - Các tài sản có giá trị thấp hơn 100 Đô la Mỹ.		Một số khách sạn có dịch vụ giặt là do Bộ phận Buồng phụ trách.
Khối lưu trú	Khối lưu trú bao gồm bộ phận lễ tân và bộ phận buồng.			
Hội thảo và tiệc	Có trách nhiệm đối với tất cả các sự kiện và hội nghị được tổ chức tại các khu vực hội thảo và tiệc của khách sạn.			Trong một số chuỗi khách sạn lớn, Bộ phận đặt chỗ trước cho Hội thảo và tiệc báo cáo trực tiếp đến Phòng Kinh doanh hoặc Phòng Bán hàng và tiếp thị
Doanh thu	Có trách nhiệm tối đa hoá lợi nhuận của khách sạn theo các “chiến lược lợi nhuận”.			

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.7: Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thông báo cho người gọi về việc chuyển cuộc gọi	Hãy nói: “Tôi sẽ chuyển cuộc gọi đến, thưa ông/bà TÊN NGƯỜI GỌI”.	- Thông báo cho người gọi về hành động của bạn. - Gọi tên của người gọi.	Đảm bảo rằng người gọi hiểu rõ hành động mà bạn sắp thực hiện. Làm cho cuộc thân mật hơn.	
2. Gọi đến số máy lẻ	Quay số máy lẻ chính xác của đúng bộ phận cần gọi.	Tất cả các cuộc gọi chỉ chuyển tối đa một lần.	Đảm bảo rằng người gọi được nối ngay đến đúng người hoặc bộ phận.	Biết các số máy lẻ của khách sạn. Biết chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận khác nhau (Tham khảo Phần việc 3.5 và 3.6).
3. Thông báo cho bộ phận	Hãy nói: “Có ông/bà TÊN NGƯỜI GỌI đang gọi đến, ông ấy có câu hỏi liên quan đến, tôi có thể nối máy cho ông ấy được chứ?”	- Thông báo tên của người gọi. - Đưa ra lý do của cuộc gọi (nếu có thể). - Kiểm tra xem bạn có thể chuyển cuộc gọi không.	Thông báo cho đồng nghiệp biết họ sắp nói chuyện với ai. Thông báo cho bộ phận liên quan đến nội dung của cuộc gọi. Người gọi không cần phải nhắc lại yêu cầu của họ. Để thể hiện là một tổ chức chuyên nghiệp. Chỉ chuyển cuộc gọi nếu bộ phận nhận cuộc gọi có thể xử lý được vấn đề của người gọi.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Thực hiện kết nối	Ngắt đường kết nối của bạn, theo hướng dẫn sử dụng điện thoại.		Để chắc chắn rằng đường kết nối đã được thiết lập đúng cách.	Biết chính xác về cách vận hành điện thoại – xem phần hướng dẫn sử dụng điện thoại.
5. Máy lẻ bận/không có trả lời	Đề nghị người gọi để lại lời nhắn. Hãy nói: “ <i>Máy lẻ đó hiện tại đang bận, tôi có thể ghi lại lời nhắn không?</i> ” hoặc “ <i>Quý khách có muốn chờ không?</i> ”	• Đề nghị ghi lại lời nhắn. • Đề nghị người gọi chờ thêm chút nữa.	Người gọi không cần phải tự gọi lại. Người gọi phải được tạo cơ hội để tiếp cận bộ phận đã yêu cầu.	Biết quy trình xử lý lời nhắn. (Tham khảo các kỹ năng Phần việc 3.9). Biết quy trình để điện thoại trong chế độ chờ.

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.8: Để cuộc gọi ở chế độ chờ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Hỏi xem người gọi có muốn chờ không	Hãy nói: “ <i>Quý ông có muốn chờ không, thưa ông/bà TÊN NGƯỜI GỌI?</i> ”.	• Hỏi xem người gọi có muốn chuyển sang chế độ chờ không. • Gọi tên của người gọi.	Xác định xem người gọi có muốn chờ không. Làm cho cuộc gọi thân mật hơn.	
2. Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ	Theo hướng dẫn sử dụng điện thoại.	• Khoảng 20 giây kiểm tra lại một lần xem người gọi có còn chờ không.	Để chắc chắn rằng người gọi vẫn muốn chờ. Có thể đề nghị để lại lời nhắn.	Biết cách sử dụng điện thoại – xem phần hướng dẫn sử dụng điện thoại.
3. Kết nối cuộc gọi	Hãy nói: “ <i>Tôi đang nối cuộc gọi của ông đến TÊN BỘ PHẬN, thưa ông/bà TÊN NGƯỜI GỌI.</i> ”.	• Thông báo cho người gọi biết bạn chuyển cuộc gọi đi. • Gọi tên của người gọi.	Thông báo cho người gọi biết việc bạn sắp làm. Làm cho cuộc gọi thân mật hơn.	Biết số máy lẻ của các bộ phận.
4. Không kết nối được	Đề nghị khách để lại lời nhắn. Hãy nói: “ <i>Thưa ông/ bà TÊN NGƯỜI GỌI, không có ai ở TÊN BỘ PHẬN, tôi có thể ghi lại lời nhắn không?</i> ”	• Gọi tên của người gọi. • Đề nghị ghi lại lời nhắn.	Làm cho cuộc gọi thân mật hơn. Người gọi không phải tự gọi lại.	Biết quy trình xử lý lời nhắn (Tham khảo Phần việc 3.9).

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.9: Ghi lại lời nhắn

Lời nhắn có thể được đưa ra trực tiếp: tuân theo cùng quy trình như vậy.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Xác định lời nhắn của ai	Hỏi “người gửi lời nhắn” về các thông tin chi tiết để liên hệ với họ.	- Hỏi tên đầy đủ của “người gửi lời nhắn”. - Hỏi thông tin chi tiết về “người gửi lời nhắn” (ví dụ như số điện thoại, địa chỉ thư điện tử). - Hỏi tên công ty của “người gửi tin nhắn” nếu có thể. - Nhắc lại các chi tiết - Đánh vần, nếu cần thiết.	Để đảm bảo rằng “người nhận” biết ai gửi lời nhắn đến. Để “người nhận” có thể liên hệ với “người gửi” nếu cần thiết. Đảm bảo rằng bạn ghi lại chính xác các chi tiết.	Biết bảng chữ cái ngữ âm quốc tế (Tham khảo Phần việc 3.3).
2. Xác định lời nhắn cho ai	Hỏi “người gửi” về họ tên đầy đủ của “người nhận” lời nhắn.	- Hỏi tên đầy đủ của “người nhận”. - Hỏi bộ phận hoặc số buồng/vị trí có thể của “người nhận” (như nhà hàng, đại sảnh). - Hỏi tên công ty/tập đoàn của “người nhận”, nếu có thể. - Nhắc lại các chi tiết. - Đánh vần, nếu cần thiết.	Để chuyển lời nhắn đến đúng người. Lời nhắn chỉ được chuyển đến cho những người có thể tìm thấy trong khách sạn. Đảm bảo rằng bạn đã ghi lại các chi tiết một cách chính xác.	Biết bảng chữ cái ngữ âm quốc tế (Tham khảo Phần việc 3.3).

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Ghi lại lời nhắn	Hỏi “người gọi” xem họ muốn chuyển lời nhắn gì.	- Ghi lại lời nhắn một cách rõ ràng vào giấy hoặc nhập vào máy tính. - Phải ghi lại các thông tin sau: - Tên đầy đủ của “người gửi” - Thông tin liên hệ của “người gửi” - Tên đầy đủ của “người nhận” - Bộ phận hoặc số buồng /vị trí có thể của “người nhận” - Lời nhắn cụ thể - Ngày và giờ bạn ghi lại lời nhắn - Nhắc lại lời nhắn (đặc biệt là các chi tiết về thông tin liên hệ, ngày và giờ và tên của “người gửi”).	Để “người nhận” có thể dễ dàng đọc lời nhắn. Để đảm bảo “người nhận” biết ai đã gửi lời nhắn. Để “người nhận” có thể liên lạc với “người gửi” nếu cần thiết. Để bạn có thể chuyển lời nhắn được ngay. Đảm bảo rằng bạn đã ghi lại chính xác lời nhắn. Để “người nhận” có thể liên lạc với “người gửi” nếu cần thiết.	Thường thì các khách sạn sử dụng các bảng ghi tin nhắn đặc biệt hoặc giấy ghi tin nhắn. Bằng cách này khách sạn sẽ lưu lại được một bản sao của lời nhắn đã chuyển.
4. Liên lạc với “người nhận ”	Thông báo cho “người nhận” về lời nhắn và chuyển lời nhắn đến cho họ.	“Người nhận” cần nhận được thông báo rằng lời nhắn đã được nhận. - Chuyển lời nhắn đi ngay.	Có thể đó là lời nhắn khẩn cấp. Có thể “người nhận” đang chờ đợi lời nhắn đó.	

4. TUẦN TRA

Giới thiệu:

Tuần tra là một phần thiết yếu của các biện pháp ngăn ngừa thất thoát tài sản của khách sạn. Thường xuyên kiểm tra các khu vực của khách sạn sẽ phát hiện và ngăn ngừa được các rủi ro và nguy cơ về hỏa hoạn và ngập lụt trước khi chúng xảy ra.

Việc tuần tra nhằm mục đích:

- Phát hiện và vô hiệu hoá các nguy cơ về mất an toàn an ninh, hỏa hoạn và ngập lụt trước khi chúng xảy ra.
- Ngăn chặn các hành vi trộm cắp trong buồng khách, trong phòng thay đồ của nhân viên hoặc các khu vực làm việc khác.
- Phát hiện các đe dọa đánh bom hoặc khủng bố, các vật dụng và tài sản của khách sạn “bị giấu đi” để mang đi một cách bất hợp pháp.
- Đảm bảo rằng các thiết bị phòng cháy chữa cháy, đèn, các cửa sổ, v.v... ảnh hưởng đến an toàn và an ninh của khách sạn hoạt động tốt.
- Ngăn chặn tội phạm hoặc những khách không có thẩm quyền tìm cách đột nhập vào khách sạn.
- Giữ cho các lối thoát hiểm được thông thoáng và an toàn.
- Phát hiện các tài sản ăn trộm bị giấu đi.

PHẦN VIỆC SỐ 4.1:	Sơ đồ của khách sạn (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 4.2:	Các khu vực công cộng và khu vực dành cho nhân viên (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 4.3:	Những người/ vật thể đáng ngờ (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 4.4:	Kiểm tra các khu vực trong khách sạn
PHẦN VIỆC SỐ 4.5:	Ghi chép việc tuần tra
PHẦN VIỆC SỐ 4.6:	Xử lý với các cửa buồng để mở

CÔNG VIỆC SỐ 4: TUẦN TRA



KIỂM TRA CÁC KHU VỰC TRONG KHÁCH SẠN

1



KIỂM TRA CÁC KHU VỰC CÔNG CỘNG CỦA KHÁCH SẠN

2



KIỂM TRA KHU VỰC DÀNH CHO NHÂN VIÊN

3



KIỂM TRA MÁI NHÀ

4



KIỂM TRA KHU VỰC ĐỂ NÓI HƠI CỦA KHÁCH SẠN

5

CÔNG VIỆC SỐ 4: TUẦN TRA



KIỂM TRA CÁC TẦNG KHÁCH

6



KIỂM TRA ĐÈN BÁO KHẨN CẤP

7



GHI CHÉP TÌNH HÌNH
VÀO SỔ TRỰC TUẦN TRA

8



BÁO CÁO VỀ TÌNH TRẠNG
CỬA PHÒNG KHÁCH ĐỂ NGỦ

9



KIỂM TRA PHÒNG VỆ SINH
DÀNH CHO KHÁCH

10

CÔNG VIỆC SỐ 4: TUẦN TRA



GÕ CỬA HAI LẦN TRƯỚC KHI VÀO PHÒNG KHÁCH 11



CHÀO KHÁCH VÀ TỰ GIỚI THIỆU BẢN THÂN 12



ĐỀ NGHỊ KHÁCH ĐÓNG CỬA PHÒNG 13



THÔNG BÁO CHO BỘ PHẬN LỄ TÂN 14

CÔNG VIỆC SỐ 4:

TUẦN TRA

PHẦN VIỆC SỐ 4.1:

Sơ đồ của khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sơ đồ của khách sạn	Khách sạn là một quần thể toà nhà với nhiều chức năng khác nhau. Khách và khách đến thăm ở trong khách sạn với nhiều lý do khác nhau. Nhân viên đến khách sạn để làm việc. Nhiệm vụ của nhân viên an ninh là phải biết chính xác các cách đến và đi từ các khu vực của khách sạn.	- Biết vị trí chính xác của: - Các nhà hàng ăn uống - Các phòng hội thảo và tiệc - Các buồng khách - Các tầng khách - Các dịch vụ khác - Các bộ phận khác - Các khu vực công cộng - Khu vực dành cho nhân viên. - Các vị trí khác ngoài (như bãi đỗ xe, khu vực giao nhận, các kho hàng) - Có khả năng giải thích một cách đơn giản về cách đi đến các khu vực này.	Để bạn biết cách hướng dẫn rõ ràng cho khách, khách đến thăm và nhân viên đến và đi từ các khu vực khác nhau của khách sạn. Để có thể phản ứng nhanh chóng trong các trường hợp khẩn cấp.	

CÔNG VIỆC SỐ 4:

TUẦN TRA

PHẦN VIỆC SỐ 4.2:

Các khu vực công cộng và khu vực dành cho nhân viên (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các khu vực công cộng	“Các khu vực công cộng” là các khu vực trong khách sạn được dành cho việc sử dụng hàng ngày và/hoặc nơi khách thuê phòng hoặc khách đến thăm đi lại. Ví dụ về các khu vực công cộng là hành lang khách sạn, khu cửa hàng mua sắm, v.v...	• Biết chính xác vị trí của các khu vực công cộng. • Có khả năng hướng dẫn khách và nhân viên đến và rời khỏi khu vực đó một cách đơn giản.	Để bạn biết cách hướng dẫn một cách rõ ràng cho khách, khách đến thăm và nhân viên cách đi đến và rời khỏi các khu vực công cộng khác nhau. Để có thể phản ứng nhanh chóng trong những tình huống khẩn cấp.	
2. Các khu vực dành cho nhân viên.	“Khu vực dành cho nhân viên” là các khu vực trong khách sạn mà chỉ có nhân viên và những khách có thẩm quyền (như các nhà thầu) được phép tiếp cận. Các ví dụ về các khu vực dành cho nhân viên của khách sạn bao gồm nhà hàng dành cho nhân viên, phòng thay đồ của nhân viên, văn phòng, phòng đun nước, v.v...	• Biết chính xác các khu vực dành cho nhân viên. • Có khả năng hướng dẫn khách và nhân viên đến và rời khỏi khu vực đó một cách đơn giản.	Để bạn biết cách hướng dẫn rõ ràng cho các nhân viên và những khách có thẩm quyền đi đến và rời khỏi các khu vực khác nhau dành cho nhân viên trong khách sạn. Để có thể phản ứng nhanh chóng trong những tình huống khẩn cấp.	

CÔNG VIỆC SỐ 4:

TUẦN TRA

PHẦN VIỆC SỐ 4.3:

Những người/ vật thể đáng ngờ (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Những người đáng ngờ	Một “người đáng ngờ” là người: • Lai vãng trong khu vực không được phép (như ở trong tầng khách nhưng người đó chưa đăng ký ở trong khách sạn); • Lai vãng đến nơi không đúng mục đích sử dụng dịch vụ; • Mặc quá nhiều quần áo trong điều kiện thời tiết đó; • Nhìn chằm chằm hoặc theo dõi nhân viên và/hoặc khách; • Lo lắng; • Có hành động gây rối, đe dọa hoặc làm phiền người khác.	• Hãy chú ý : - Giới tính. - Chiều cao. - Quần áo. - Hành vi. - Các vật thể mang theo. • Khéo léo tiếp cận và tìm hiểu, không đối đầu. • Không bắt giữ. • Sự ngờ vực phải được dựa trên các hành vi sau: - Người đó ở đâu. - Thời điểm người đó xuất hiện. - Hành động của người đó. • Không được nghi ngờ trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc sắc tộc.	Bạn là “tai”, “mắt” và “miệng” của khách sạn. Thông tin này sẽ giúp cho các lực lượng phản ứng nhanh truy tìm người này, nếu cần thiết. Để không làm gián đoạn việc theo dõi. Việc này trái với luật pháp. Đây là sự phân biệt đối xử - có thể xúc phạm đến người khác.	Biết về luật pháp quốc gia về bắt giữ người ở Việt Nam.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Các gói hàng đáng ngờ	Một “gói hàng đáng ngờ” là một gói hàng vô chủ, có những dấu hiệu cho thấy sự đe dọa hoặc có thông điệp đe dọa gắn trên gói hàng.	- Hãy chú ý: - Hình dạng của gói hàng. - Kích thước của gói hàng. - Các dấu vết đặc biệt trên gói hàng. - Kiểm tra xem gói hàng có thuộc về ai trong số những người xung quanh không. - Không dịch chuyển, bao gói hoặc sờ vào gói hàng. - Giữ mọi người tránh xa gói hàng.	Bạn là “tai”, “mắt” và “miệng” của khách sạn. Thông tin này giúp các lực lượng phản ứng nhanh xác định loại phản ứng mà họ đang xử lý. Xác định chủ sở hữu của gói hàng. Trong trường hợp đó là một quả bom.	
3. Những chiếc xe đáng ngờ	Một “chiếc xe đáng ngờ” là chiếc xe hơi, xe máy, xe tải, xe thùng, xe đạp v.v.. đỗ không đúng nơi quy định.	- Hãy chú ý: - Màu sắc của xe. - Hãng xe. - Đời xe. - Biển số đăng ký của xe. - Các dấu hiệu đặc biệt của xe. - Kiểm tra xem gói hàng có thuộc về ai trong số những người xung quanh không. - Không dịch chuyển, che phủ hoặc sờ vào xe. - Giữ mọi người tránh xa.	Bạn là “tai”, “mắt” và “miệng” của khách sạn. Thông tin này giúp các lực lượng phản ứng nhanh truy tìm khi cần thiết. Xác định chủ sở hữu của chiếc xe. Trong trường hợp chiếc xe đó mang bom.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		- Nếu thấy chiếc xe đáng ngờ đó được lái đi, hãy ghi lại: - Ngày và thời gian. - Số xe. - Loại xe. - Màu sắc. - Nhận dạng của lái xe. - Hướng xe chạy đi. - Không đuổi theo xe đó.	Thông tin này giúp các lực lượng phản ứng nhanh truy tìm chiếc xe đó. Việc này có thể nguy hiểm và không phải nhiệm vụ của bạn.	
4. Các thiết bị đáng ngờ	Một “thiết bị đáng ngờ” là một dụng cụ có: Dây dẫn hoặc nguồn điện bất thường lộ ra bên ngoài. Thùng hoặc chai có thể nhìn thấy. Có gắn đồng hồ hoặc máy đếm thời gian.	- Hãy chú ý: - Hình dạng của thiết bị. - Kích thước của thiết bị. - Các dấu vết đặc biệt trên thiết bị. - Âm thanh phát ra. - Không dịch chuyển, che phủ hoặc sờ vào thiết bị. - Giữ mọi người tránh xa. - Không sử dụng các thiết bị phát sóng (ví dụ, bộ đàm, điện thoại di động) ở gần thiết bị.	Bạn là “tai”, “mắt” và “miệng” của khách sạn. Thông tin này giúp cho các lực lượng phản ứng nhanh xác định về loại đe dọa mà họ đang xử lý. Trong trường hợp đó là quả bom. Tránh thiết bị có thể bị kích hoạt.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: TUẦN TRA
PHẦN VIỆC SỐ 4.4: Kiểm tra các khu vực trong khách sạn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra các khu vực trong khách sạn	Đi chậm qua toàn bộ các khu vực của khách sạn.	Việc tuần tra không được làm phiền đến khách, khách đến thăm và nhân viên.		Biết về sơ đồ của khách sạn. (Tham khảo Phần việc 4.1)
Mái nhà	Chắc chắn rằng mái nhà không có các vật dụng hoặc bao gói nào và chỉ có nhân viên và khách đến thăm được cho phép ra vào.	- Bất kỳ rác rưởi, bao gói nào có trên mái nhà phải được nhặt đi ngay (trừ các gói hàng/thiết bị đáng ngờ). - Các bao gói phải được cất tại nơi quy định.	Để không ai bị vấp vào. Trong trường hợp đó là một quả bom. Trong các tình huống khẩn cấp, các lối thoát hiểm phải được thông thoáng.	
Các tầng khách	Đảm bảo chắc chắn rằng các tầng khách không có các bao gói, hành lý vô thừa nhận và những người không được phép (như những người không đăng ký, những người say rượu, gái điếm). Đảm bảo chắc chắn rằng các cửa ngăn cháy lan đều mở, các lối thoát khẩn cấp, các cầu thang bộ đều thông thoáng và các hộp đựng vòi cứu hỏa, các bình cứu hỏa đều hoạt động tốt.	- Các hành lý và bao gói vô thừa nhận phải được kiểm tra về đồ đặc bên trong và được cất giữ theo quy định về đồ thất lạc và tìm thấy. (trừ các gói hàng/thiết bị đáng ngờ). - Lối đi phía bên kia cánh cửa phải thông thoáng. - Các lối thoát hiểm khẩn cấp phải luôn luôn thông thoáng.	Hành lý để bữa bãi luôn là mục tiêu dễ dàng cho bọn trộm túi xách. Xác định bom hoặc các đe dọa khủng bố khác. Để các đồ đặc bị mất có thể trả lại cho người đánh mất chúng. Trong các tình huống khẩn cấp, các hành lang và lối thoát hiểm phải được thông thoáng, vì thời gian lúc này được tính bằng giây.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về đồ thất lạc và tìm thấy.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		- Các cửa ngăn cháy lan phải luôn mở/ thông thoáng. - Các đèn báo khẩn cấp và các biển hướng dẫn phải dễ nhìn và hoạt động tốt. - Các bình cứu hỏa phải được đặt đúng nơi và phải sử dụng được. - Chỉ những người có quyền (khách đã đăng ký và nhân viên) mới được tiếp cận các tầng khách. - Tủ đựng đồ đặc của nhân viên dọn buồng phải luôn đóng. - Cửa buồng khách phải luôn đóng.	Trong trường hợp có hỏa hoạn, cửa ngăn cháy lan sẽ tự động đóng lại và ngăn không cho lửa lan rộng. Trong các tình huống khẩn cấp, các đèn báo khẩn cấp phải hướng dẫn mọi người đến lối thoát hiểm, vì các đèn bình thường có thể không hoạt động. Thời gian được tính bằng giây. Ngăn chặn trộm cắp trong buồng khách. Ngăn chặn đánh bom hoặc đe dọa khủng bố. Bảo vệ khách, khách đến thăm, nhân viên và uy tín của khách sạn. Tránh các đồ đặc và bao gói không được phép để vào. Ngăn chặn trộm cắp.	Tham khảo Phần việc 8.2/ Bước 1. Tham khảo Phần việc 4.6

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Các khu vực công cộng, các nhà hàng của khách sạn và các cơ sở dịch vụ khác.	Đảm bảo rằng các khu vực này không có các bao gói và hành lý vô thừa nhận và các khách đến thăm không được phép vào. Đảm bảo rằng các cửa ngăn cháy lan luôn mở, các lối thoát hiểm, cầu thang bộ và các hộp đựng vòi cứu hoả luôn thông thoáng và các bình cứu hoả hoạt động tốt.	- Chú ý đến tất cả các dịch chuyển của hành lý, đặc biệt trong khi làm thủ tục nhận và trả buồng vào giờ cao điểm và khi nhận/trả buồng cho khách đoàn. - Bất kỳ hành lý/bao gói vô thừa nhận nào cũng phải được kiểm tra đồ đạc bên trong và cất giữ theo quy định về đồ thất lạc và tìm thấy (trừ gói hàng/thiết bị đáng ngờ). - Các khách đến thăm không được phép phải được mời ra một cách lịch sự nhưng kiên quyết. - Trong khoảng thời gian từ 11 giờ đêm đến 7 giờ sáng, tất cả các lối ra dành cho khách phải được khóa, trừ lối vào chính. - Các lối thoát hiểm phải luôn thông thoáng.	Hành lý để bữa bãi sẽ là mục tiêu dễ dàng cho bọn trộm túi xách. Để tránh nhầm lẫn Để xác định bom hoặc các đe dọa khủng bố khác. Để đồ đạc thất lạc dễ dàng được trả lại cho người làm mất chúng. Trong trường hợp đó là một quả bom. Để bảo vệ khách, khách đến thăm, nhân viên và uy tín của khách sạn. Để kiểm soát ai là người ra và vào khách sạn. Trong các tình huống khẩn cấp, thời gian được tính bằng giây.	Biết nguyên tắc và quy định của khách sạn về các đồ vật thất lạc và tìm lại được.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		- Các đèn khẩn cấp và các biển báo hướng dẫn phải dễ nhìn và hoạt động tốt. - Các bình cứu hoả phải được để đúng vị trí và dễ sử dụng.	Trong các tình huống khẩn cấp, các đèn khẩn cấp phải hướng dẫn mọi người đến lối thoát khẩn cấp, vì các đèn bình thường có thể không hoạt động. Trong các tình huống khẩn cấp, thời gian được tính bằng giây	
Các văn phòng	Đảm bảo mọi cánh cửa của các văn phòng đều được khoá sau giờ làm việc.	- Các cửa văn phòng phải được khoá sau giờ làm việc. - Tắt đèn.	Ngăn ngừa những người không được phép vào phòng. Tiết kiệm điện và ngăn ngừa hoả hoạn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Nhà vệ sinh dành cho khách	Đảm bảo các khu vệ sinh này không có các hành lý, bao gói vô thừa nhận và khách đến thăm không được phép.	- Các hành lý hoặc bao gói vô thừa nhận phải được kiểm tra các đồ đặc bên trong và cất giữ theo quy định về đồ thất lạc và tìm thấy (trừ các gói hàng/thiết bị đáng ngờ). - Xung danh trước khi bước vào. - Những khách đến thăm không được phép phải được mời ra khỏi khách sạn một cách lịch sự nhưng kiên quyết.	Hành lý để vương vãi sẽ là mục tiêu dễ dàng cho bọn trộm túi xách. Để xác định bom hoặc các đe dọa khủng bố khác. Để các đồ đặc thất lạc được trả lại cho người làm mất chúng. Trong trường hợp đó là một quả bom. Ngăn ngừa việc xúc phạm khách. Để bảo vệ khách, khách đến thăm, nhân viên và uy tín của khách sạn.	Biết nguyên tắc và quy định của khách sạn về các đồ vật thất lạc và tìm lại được.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Các khu vực dành cho nhân viên	Đảm bảo rằng các khu vực dành cho nhân viên đều có cửa ngăn cháy lan để mở, lối thoát hiểm, cầu thang bộ thông thoáng và các hộp đựng vòi cứu hoả và các bình cứu hoả hoạt động tốt.	- Các lối thoát hiểm khẩn cấp phải luôn thông thoáng. - Các đèn khẩn cấp và biển chỉ dẫn phải dễ nhìn và hoạt động tốt. - Các bình cứu hoả phải được để đúng chỗ và còn hoạt động. - Những người không được phép phải được mời ra một cách lịch sự nhưng kiên quyết.	Trong các tình huống khẩn cấp, thời gian được tính bằng giây. Trong các tình huống khẩn cấp, các đèn báo phải hướng dẫn được mọi người đến lối thoát hiểm, vì các đèn bình thường có thể không hoạt động. Thời gian được tính bằng giây. Bảo vệ khách, khách đến thăm, nhân viên và uy tín của khách sạn.	Tham khảo Phần việc 8.2 / Bước 1.
Các khu vực bên ngoài	Đảm bảo rằng các khu vực bên ngoài khách sạn (như đường xe lên xuống, bãi đỗ xe, khu xếp dỡ đồ) đều không có các hành lý / bao gói vô thừa nhận và người không được phép.	- Các hành lý / bao gói vô thừa nhận phải được kiểm tra đồ đặc bên trong và được cất giữ theo quy định về vật thất lạc và tìm thấy (trừ bao gói/thiết bị đáng ngờ). - Những người không được phép phải được mời ra một cách lịch sự nhưng kiên quyết.	Xác định bom hoặc các đe dọa khủng bố khác. Để các đồ đặc thất lạc được trả lại cho người bị mất. Bảo vệ khách, nhân viên và uy tín của khách sạn.	Biết nguyên tắc và quy định của khách sạn về các đồ vật thất lạc và tìm lại được.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
2. Tần xuất các lần tuần tra	Tuần tra tất cả các khu vực của khách sạn càng thường xuyên càng tốt.	- Thay đổi lịch và mức độ thường xuyên tuần tra. - Tối thiểu phải có 3 hoặc 4 lượt đi tuần tra trong khoảng thời gian từ 7 giờ sáng đến 11 giờ đêm theo qui định của khách sạn.	Tránh cho người khác biết việc đi tuần tra được thực hiện vào thời gian nào. Vào khoảng thời gian từ 11 giờ đêm đến 7 giờ sáng, khách đang ngủ trong khi có ít nhân viên làm việc. Hầu hết các đám cháy xuất hiện ban đêm vì không được phát hiện kịp thời.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về số lần tuần tra hàng ngày..

CÔNG VIỆC SỐ 4: TUẦN TRA

PHẦN VIỆC SỐ 4.5: Ghi chép việc tuần tra

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Ghi chép công việc tuần tra vào Sổ ghi chép tuần tra	Ghi chép sau mỗi lần tuần tra vào Sổ việc tuần tra.	- Bao gồm các thông tin: - Ngày - Giờ - Tên đầy đủ của bạn - Chữ ký của bạn - Theo thứ tự thời gian. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Để chắc chắn rằng mọi cuộc tuần tra đã được thực hiện. Để ghi lại rằng bạn đã thực hiện việc tuần tra.	
2. Ghi chép tất cả các điều bất thường quan sát được vào Sổ ghi chép	Ghi tất cả những điều bạn thấy bất thường (như người không có nhiệm vụ đang ở trong khách sạn, bình cứu hoả bị mất) vào Sổ ghi chép, trừ khi có lý do để nghi ngờ về một tình huống khẩn cấp.	Theo quy trình ghi Sổ ghi chép trong ca.	Ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt. Theo dõi các vật quan sát thấy bất thường. Trong tình huống khẩn cấp, bạn phải hành động ngay.	Tham khảo Phần việc 1.4 / Bước 1.

CÔNG VIỆC SỐ 4: TUẦN TRA
PHẦN VIỆC SỐ 4.6: Xử lý với các cửa buồng để mở

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Báo cho người trong buồng	Gõ cửa hai lần trước khi bước vào buồng để báo cho khách.	- Gõ to và rõ ràng - Lặp lại hai lần - Nếu có khách không được bước vào buồng khi chưa được phép.	Tránh việc xâm phạm đến khách trong buồng. Khách có thể chưa nghe thấy bạn. Tôn trọng sự riêng tư của khách.	Biết các nguyên tắc và quy định khách sạn về việc vào phòng khách.
2. Xưng danh giới thiệu khi trong buồng có khách	Chào khách và tự giới thiệu về mình và bộ phận của mình. Hãy nói: “ <i>Xin chào (buổi sáng/chiều/tối). TÊN ĐẦY ĐỦ CỦA BẠN</i> ”, sau đó là “ <i>Bộ phận An ninh</i> ”.	- Nêu tên đầy đủ của bạn và bộ phận của bạn. - Đề nghị khách luôn luôn đóng cửa. - Báo cho lễ tân.	Thông báo cho người trong buồng biết bạn là ai. Để ngăn ngừa việc kẻ trộm vào phòng khách. Nhân viên lễ tân phải ghi chép vụ việc.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Khi buồng không có khách	Không có tiếng trả lời sau khi gõ cửa hai lần.	- Báo bộ phận lễ tân kiểm tra xem buồng có khách hay không. - Tắt đèn. - Kiểm tra xem cửa buồng được đóng đúng cách hay không.	Nhân viên lễ tân cần ghi chép vụ việc. Để tiết kiệm điện và phòng cháy. Đảm bảo rằng cửa không có hỏng hóc về kỹ thuật. Ngăn ngừa những người không có nhiệm vụ đi vào buồng khách.	
4. Ghi lại các trường hợp cửa buồng khách để mở vào Sổ ghi chép.	Ghi chép vào trong Sổ ghi chép các trường hợp cửa buồng khách để mở.	Theo quy trình về Sổ ghi chép.	Để ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt. Để theo dõi các hiện tượng bất thường.	Tham khảo Phần việc 1.4 /Bước 1.

5. XỬ LÝ MẤT MÁT, HƯ HỎNG, TỘI PHẠM HOẶC TAI NẠN

Giới thiệu:

Nhân viên Bộ phận An ninh đóng vai trò quan trọng trong việc giải quyết các vụ việc liên quan đến mất mát, hư hỏng, tội phạm hoặc tai nạn, vì họ thường là một trong những người đầu tiên có mặt tại hiện trường. Điều quan trọng là tất cả các chi tiết của vụ việc phải được ghi lại và báo cáo một cách đầy đủ và chính xác đến đúng người/cơ quan chức năng và mọi bằng chứng phải được bảo quản.

PHẦN VIỆC SỐ 5.1:	Sơ cứu y tế (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 5.2:	Kiểm tra hiện trường
PHẦN VIỆC SỐ 5.3:	Phỏng vấn nạn nhân
PHẦN VIỆC SỐ 5.4:	Phỏng vấn nhân chứng
PHẦN VIỆC SỐ 5.5:	Ghi lại vụ việc

CÔNG VIỆC SỐ 5: XỬ LÝ MẤT MÁT, HƯ HỎNG, TỘI PHẠM HOẶC TAI NẠN



TÌM KIẾM TẠI KHU VỰC PHÒNG KHÁCH

1



KIỂM TRA NHỮNG ĐỒ VẬT BỊ HỎNG

2



KIỂM TRA KHÔNG GIAN BUỒNG KHÁCH

3



KHÔNG SỜ VÀO HOẶC DỊCH CHUYỂN BẤT KỲ BẰNG CHỨNG NÀO

4



BẢO QUẢN BẰNG CHỨNG BẰNG CÁCH CHỤP ẢNH BẰNG CHỨNG

5

CÔNG VIỆC SỐ 5: XỬ LÝ MẤT MẤT, HƯ HỎNG, TỘI PHẠM HOẶC TAI NẠN



TỰ GIỚI THIỆU MÌNH VỚI NẠN NHÂN VÀ LẤY THÔNG TIN CHI TIẾT



LẮNG NGHE MỘT CÁCH CẨN THẬN



HOÀN THÀNH LỜI KHAI CỦA NẠN NHÂN



TUÂN THỦ CHÍNH SÁCH CỦA KHÁCH SẠN KHI THÔNG BÁO CHO NẠN NHÂN VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH SẠN

CÔNG VIỆC SỐ 5: XỬ LÝ MẤT MÁT, HƯ HỎNG, TỘI PHẠM HOẶC TAI NẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.1: Sơ cứu y tế (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết về những người đã được đào tạo về sơ cứu y tế	Hầu hết các khách sạn đều đào tạo cho nhân viên an ninh về sơ cứu y tế. Có danh sách các nhân viên đủ khả năng làm công việc sơ cứu y tế.	Nhân viên tổng đài và văn phòng Bộ phận An ninh phải có danh sách này.	Các nhân viên An ninh thường là một trong những người đầu tiên có mặt tại hiện trường vụ tai nạn/chấn thương. Để bạn có thể liên hệ ngay với người sơ cứu y tế. Để có những người sơ cứu y tế đủ khả năng khi cần thiết.	
2. Biết nơi tìm các hộp sơ cứu y tế	Biết nơi cất giữ các hộp sơ cứu y tế.	- Mỗi bộ phận đều phải có một hộp sơ cứu y tế. - Nếu bạn lấy thứ gì đó ra khỏi hộp sơ cứu y tế, đảm bảo là sau đó bạn thông báo để bổ sung lại.	Để có đúng chủng loại trong trường hợp cần đến. Đảm bảo rằng hộp sơ cứu y tế có đầy đủ chủng loại.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Các tình huống sơ cứu y tế	Hầu hết các tình huống về y tế mà bạn gặp phải đều không đe dọa ngay đến tính mạng. Có một số tình huống mà ai cũng có thể xử lý được với các kỹ năng sơ cứu cơ bản và phương pháp phù hợp. Khi gặp phải tình huống y tế khẩn cấp, việc đầu tiên là phải xác định xem bạn có thể trợ giúp một cách an toàn và hiệu quả không. Khi đã xác định được rằng bạn không gây ra nguy hiểm cho chính mình và nạn nhân vẫn đang trong tình trạng tương đối an toàn, hãy giúp đỡ họ nếu bạn có thể làm được. Luôn tự bảo vệ mình trước khi cố gắng giúp đỡ nạn nhân.	- Giữ bình tĩnh và thận trọng. - Không dịch chuyển nạn nhân trừ khi bạn phải làm như thế vì sự an toàn của bạn hoặc của nạn nhân. - Gọi bác sĩ / xe cứu thương khi cần thiết. - Dùng găng tay y khoa. - Dùng dụng cụ bảo vệ thích hợp khi phải hô hấp nhân tạo qua đường miệng.	Sự hoảng loạn sẽ gây ra hoặc góp phần làm cho nạn nhân bị sốc và có thể làm cho những người khác có hành động không phù hợp. Khi dịch chuyển nạn nhân, bạn có thể làm cho mọi việc xấu đi. Quan trọng là để cho những người có chuyên môn xử lý các tình huống về y tế. Có nguy cơ các chất dịch trong cơ thể nạn nhân truyền sang người thực hiện việc sơ cứu.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Ba yếu tố cơ bản trong công thức ABC khi sơ cứu y tế	Các yếu tố cơ bản để xác định tình trạng nạn nhân và bắt đầu chữa trị như sau: (Airway) Luồng không khí - Mở các cửa và duy trì luồng không khí thông thoáng. (Breathing) Hơi thở - Kiểm tra hơi thở của nạn nhân bằng cách nghe ở miệng và nhìn toàn bộ vùng ngực. (Circulation) Tuần hoàn - Kiểm tra hệ tuần hoàn bằng cách bắt mạch ở cổ tay, cổ chân hoặc trên cổ họng.	- Nếu có bất kỳ nghi ngờ nào thì phải tiến hành cấp cứu hồi sức ngay. - Khi bạn biết là 3 yếu tố này bình thường, bạn có thể chuyển sang tìm hiểu các vấn đề khác mà nạn nhân có thể gặp phải.	Luôn luôn kiểm tra 3 yếu tố này vì đây là việc làm quan trọng nhất.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: XỬ LÝ MẤT MẤT, HƯ HỎNG, TỘI PHẠM HOẶC TAI NẠN
PHẦN VIỆC SỐ 5.2: Kiểm tra hiện trường

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Tìm kiếm tại khu vực/ buồng khách	Đi đến hiện trường của vụ việc ngay lập tức để kiểm tra bằng chứng.	- Kiểm tra buồng khách/khu vực. - Kiểm tra các dấu vết vật lý (ví dụ cửa hỏng) - Kiểm tra các nguy cơ (như ga, điện, lửa) - Không sờ vào hoặc di chuyển các dấu vết vật lý. - Tìm kiếm ở các không gian cất giữ gần đó (như tủ đựng đồ của nhân viên phục vụ buồng và hộp đựng vòi cứu hỏa).	Để hình dung xem vụ việc có thể đã xảy ra như thế nào. Ngăn ngừa những người (khác) bị thương. Để bạn không xóa đi những bằng chứng có giá trị. Tìm kiếm những bằng chứng tiềm năng.	Biết qui định của khách sạn về bảo quản dấu vết hiện trường.
2. Bảo quản các bằng chứng	Chụp ảnh bằng chứng hoặc khoá/niêm phong kỹ buồng khách/khu vực.	- Không sờ vào hoặc dịch chuyển bất kỳ bằng chứng nào. - Khi khoá buồng khách, hãy dùng chìa khoá tổng - thường việc này do người quản lý trực ban hoặc Giám đốc bộ phận buồng thực hiện.	Rất cần thiết cho những hành động tiếp theo và/hoặc bảo hiểm.	Tham khảo Phần việc 1.9/ Bước 1.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Kiểm tra máy ghi hình (nếu có)	Kiểm tra các băng ghi hình có liên quan.	Theo quy định của khách sạn.	Để tìm kiếm bằng chứng.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về việc kiểm tra các băng ghi hình.
4. Xác định vị trí của vụ việc	Xác định xem vụ việc xảy ra ở trong hay ngoài khuôn viên khách sạn.	Xác định vị trí cụ thể hơn của vụ việc, ví dụ như dưới vòi sen của buồng khách số 304.	Đây là thông tin thiết yếu khi quyết định vấn đề về bồi hoàn.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: XỬ LÝ MẤT MẮT, HƯ HỒNG, TỘI PHẠM HOẶC TAI NẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.3: Phỏng vấn nạn nhân

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chào nạn nhân	Hãy nói “ <i>Xin chào (buổi sáng/chiều/tối), TÊN NẠN NHÂN</i> ”.	- Mỉm cười. - Giao tiếp bằng mắt. - Đứng thẳng người. - Khéo léo và lịch sự nhưng nghiêm túc. - Gọi tên nạn nhân.	Thể hiện một thái độ chuyên nghiệp.	
2. Tự giới thiệu mình	Tự giới thiệu mình và bộ phận của mình. Hãy nói “ <i>TÊN CỦA BẠN</i> ”, tiếp theo là “ <i>Bộ phận an ninh</i> ”.	Nêu rõ tên đầy đủ của bạn và tên bộ phận làm việc.	Thông báo cho nạn nhân biết bạn là ai.	
3. Khảo sát tình trạng	Hỏi nạn nhân càng nhiều chi tiết về vụ việc càng tốt.	<u>Mất/hư hỏng tài sản:</u> - Ngày chính xác và khoảng thời gian được xem là vụ việc đã xảy ra. - Vị trí chính xác của tài sản trước khi bị mất/hư hại. - Giá trị tương đối của tài sản bị mất/hư hại.	Để có được bức tranh hoàn chỉnh về vụ việc. Các ghi chú chung chung là không tốt. Điều quan trọng là phải biết được giá trị của tài sản bị mất/hư hại khi giải quyết các yêu cầu bồi thường sau vụ việc.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		- Hàng và loại tài sản bị mất/hư hại. - Ai đã vào khu vực/ buông khách. <u>Chấn thương</u> - Khoảng thời gian chính xác mà chấn thương xảy ra. - Vị trí chính xác nơi chấn thương xảy ra. - Tình trạng chấn thương.	Các yêu cầu bồi thường liên quan đến tài sản/chấn thương, không được khai báo trong lời khai <i>ban đầu sẽ không được xem xét giải quyết</i>. Để có được bức tranh hoàn chỉnh về chấn thương. Các ghi chú chung chung là không tốt. Điều quan trọng là phải biết tình trạng chấn thương khi xử lý các yêu cầu bồi thường sau tai nạn.	
4. Lắng nghe một cách cẩn thận	Gật đầu một cách dứt khoát.	- Gật đầu. - Giao tiếp bằng mắt. - Đứng thẳng người. - Khéo léo và lịch sự nhưng nghiêm túc. - Gọi nạn nhân bằng tên. - Ghi lại.	Cho nạn nhân thấy thái độ tôn trọng của bạn. Thể hiện một thái độ chuyên nghiệp. Để bạn không quên những chi tiết quan trọng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Hoàn thành lời khai của nạn nhân	Ghi lại lời khai của nạn nhân. Thông báo cho nạn nhân về trách nhiệm pháp lý của khách sạn.	Bao gồm: - Tất cả các chi tiết chính xác do nạn nhân cung cấp. - Tên đầy đủ của nạn nhân. - Số buồng/bộ phận của nạn nhân. - Thông tin liên hệ cá nhân của nạn nhân. - Chữ ký của nạn nhân. - Tên đầy đủ của bạn - Chữ ký của bạn - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Các ghi chú chung chung là không tốt. Để có thể liên hệ với nạn nhân khi cần thiết. Để khẳng định rằng nạn nhân đồng ý với nội dung của lời khai. Đây là điều quan trọng đối với những yêu cầu bồi thường sau đó. Ghi nhận rằng bạn đang xử lý vụ việc.	
6. Hỗ trợ đầy đủ cho nạn nhân	Giúp đỡ nạn nhân, ngay cả khi vụ việc xảy ra bên ngoài khách sạn.	- Tuân theo chính sách của khách sạn khi thông báo cho nạn nhân về trách nhiệm pháp lý của khách sạn. - Sơ cứu y tế nếu cần thiết. - Hỗ trợ việc huỷ bỏ thẻ tín dụng, xin cấp mới giấy tờ đi lại, báo cáo vụ việc cho cảnh sát, v.v..	Tránh việc nói ra những thông tin không chính xác. Nạn nhân có thể qui trách nhiệm cho khách sạn về những gì bạn nói. Tránh cho các chấn thương bị nặng hơn. Thể hiện thái độ chuyên nghiệp.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về trách nhiệm pháp lý của khách sạn. Tham khảo Phần việc 5.1.

CÔNG VIỆC SỐ 5: XỬ LÝ MẤT MẮT, HƯ HỎNG, TỘI PHẠM HOẶC TAI NẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.4: Phỏng vấn nhân chứng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chào nhân chứng	Hãy nói “ <i>Xin chào (buổi sáng/chiều/tối, thưa TÊN NHÂN CHỨNG</i> ”	- Mỉm cười - Giao tiếp bằng mắt - Đứng thẳng người - Khéo léo và lịch sự nhưng nghiêm túc - Gọi nhân chứng bằng tên.	Thể hiện một thái độ chuyên nghiệp.	
2. Tự giới thiệu mình	Tự giới thiệu bản thân và bộ phận của mình. Hãy nói “ <i>TÊN CỦA BẠN</i> ”, tiếp theo là “ <i>Bộ phận an ninh</i> ”.	Giới thiệu tên đầy đủ của bạn và tên bộ phận của bạn.	Thông báo với nhân chứng bạn là ai.	
3. Khảo sát tình trạng	Hỏi tất cả các nhân viên và khách được biết là đã đi vào khu vực/buồng khách hoặc làm việc ở gần đó.	- Cần phải có sự hiện diện của một Trưởng bộ phận khác không phải bộ phận an ninh trong buổi phỏng vấn. - Thu thập những thông tin cụ thể và chính xác. - Với tư cách là nhân viên an ninh, bạn không có quyền khám xét người khác.	Tránh những buộc tội không đúng. Các ghi chú chung chung là không tốt. Việc này trái pháp luật.	Luật quốc gia về khám người tại Việt Nam.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Lắng nghe cẩn thận	Gật đầu dứt khoát.	- Gật đầu. - Giao tiếp bằng mắt. - Đứng thẳng người. - Khéo léo và lịch sự nhưng nghiêm túc. - Gọi nhân chứng bằng tên. - Ghi lại.	Thể hiện một thái độ chuyên nghiệp. Để bạn không quên những chi tiết quan trọng.	
5. Hoàn thành lời khai của nhân chứng	Hoàn thành lời khai của nhân chứng.	Bao gồm: - Tất cả các chi tiết chính xác do nhân chứng đưa ra - Tên đầy đủ của nhân chứng - Số buồng/bộ phận của nhân chứng - Các chi tiết liên hệ cá nhân của nhân chứng - Chữ ký của nhân chứng - Tên đầy đủ của bạn - Chữ ký của bạn - Mỗi nhân chứng cần có một lời khai riêng hoàn chỉnh. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Để có thể liên hệ với nhân chứng khi cần thiết. Để khẳng định rằng nhân chứng đồng ý với nội dung của lời khai. Để báo cáo rằng bạn đang xử lý vụ việc. Để có được những góc nhìn khác nhau về vụ việc.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
6. Lục soát các tủ khóa trong trường hợp mất mát/hư hỏng	Tìm kiếm trong các tủ khóa thuộc quyền sử dụng của những nhân viên đã ra vào khu vực hoặc làm việc gần vị trí mất/hư hỏng.	Theo quy định về việc lục soát tủ khóa.		Tham khảo Phần việc 12.5, 12.6 và 12.7

CÔNG VIỆC SỐ 5: XỬ LÝ MẤT MÁT, HƯ HỎNG, TỘI PHẠM HOẶC TAI NẠN
PHẦN VIỆC SỐ 5.5: Ghi lại vụ việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Ghi lại vụ việc vào Sổ ghi chép	Ghi lại nội dung <u>ngắn gọn</u> về vụ việc vào Sổ ghi chép trong ca.	Theo quy trình Sổ ghi chép trong ca.	Ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt. Có được bức tranh hoàn chỉnh về vụ việc. Theo dõi các vấn đề quan sát thấy bất thường.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.
2. Hoàn thành báo cáo về vụ việc	Viết một báo cáo về vụ việc với <u>đầy đủ</u> các chi tiết về vụ việc.	Quy trình: - Dùng bản lời khai của nạn nhân. - Dùng (các) bản lời khai của nhân chứng. - Dùng các quan sát và thực tế bạn thấy. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Đầy đủ và chính xác. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Những mất mát và hư hỏng, nếu không được báo cáo đúng, sau này có thể trở thành trách nhiệm hình sự. Khi vụ việc xảy ra, bạn là một trong những người có mặt đầu tiên tại hiện trường chứ không phải cảnh sát. Vụ việc có thể được giải quyết hay không phụ thuộc vào việc bạn báo cáo đầy đủ hay không. Để báo cáo rằng bạn đang xử lý vụ việc. Các ghi chú chung chung là không tốt.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Chia sẻ các thông tin đã ghi được	Phân phát các bản sao báo cáo về vụ việc, lời khai của nạn nhân và (các) lời khai của nhân chứng.	- Trong vòng 12 giờ, các bản sao phải được gửi đến: - Tổng Giám đốc - Giám đốc an ninh - Giám đốc trực ban - Khi vụ việc có liên quan đến một nhân viên, Giám đốc nhân sự và Trưởng bộ phận liên quan cũng cần phải có các bản sao trong vòng 12 giờ.	Để thông báo kịp thời cho những người có liên quan về vụ việc.	

6. XỬ LÝ CÁC CHẤT CẦN ĐƯỢC KIỂM SOÁT

Giới thiệu:

Thực tế thời gian qua cho thấy có tồn tại bất hợp pháp các chất cần được kiểm soát trong khuôn viên khách sạn. Điều quan trọng là phải hành động như sau:

- Tránh xâm phạm hoặc quấy rối sự riêng tư của khách;
- Đảm bảo rằng khách sạn tuân theo luật pháp quốc gia của Việt Nam liên quan đến các chất cần được kiểm soát.

PHẦN VIỆC SỐ 6.1:	Các chất cần được kiểm soát (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 6.2:	Ghi chép các vật tìm thấy
PHẦN VIỆC SỐ 6.3:	Thông báo cho người và đơn vị có liên quan

CÔNG VIỆC SỐ 6: XỬ LÝ CÁC CHẤT CẦN ĐƯỢC KIỂM SOÁT

PHẦN VIỆC SỐ 6.1: Các chất cần được kiểm soát (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các chất cần được kiểm soát	Các chất cần được kiểm soát là các loại dược phẩm gây nghiện. Thuật ngữ “cần được kiểm soát” có thể dùng giống như thuật ngữ “thuốc phiện” vì chúng có cùng nghĩa. Có hai loại cần được kiểm soát: <u>Các chất gây nghiện nhẹ</u>. Các chất gây nghiện nhẹ có thể gây ra nghiện về mặt tâm lý. Ví dụ về các loại gây nghiện nhẹ là nhựa cây gai dầu, cần sa, lá non của cây gai dầu, v.v... Các chất gây nghiện mạnh. <u>Các chất gây nghiện mạnh</u> có thể gây ra nghiện về tâm lý và thể xác. Nó có thể huỷ hoại nghiêm trọng đến cơ thể con người. Các ví dụ về các chất gây nghiện mạnh là hêrôin, côcain, v.v... Chất gây nghiện có thể ở dưới dạng bột, dung dịch tiêm, v.v...	Không được cầm giữ hoặc vận chuyển chất cần được kiểm soát.	Sẽ phạm tội nghiêm trọng nếu bạn có bất kỳ loại chất cần được kiểm soát nào.	Biết luật quốc gia về các chất cần được kiểm soát ở Việt Nam.

CÔNG VIỆC SỐ 6: XỬ LÝ CÁC CHẤT CẦN ĐƯỢC KIỂM SOÁT

PHẦN VIỆC SỐ 6.2: Ghi chép các vật tìm thấy

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đi đến hiện trường	Đến ngay hiện trường nơi tìm thấy chất cần được kiểm soát.	• Ngay lập tức, không trì hoãn. • Không sờ vào vật tìm thấy. • Không di chuyển vật tìm thấy.	Sở hữu chất cần được kiểm soát là tội phạm nghiêm trọng. Có thể bị lây bệnh. Cảnh sát cần biết vị trí chính xác của các chất cần được kiểm soát được tìm thấy.	
2. Ghi lại các vật tìm thấy	Viết rõ các chi tiết có liên quan.	Bao gồm: • Mô tả về chất đó (như dạng bột, màu sắc, số lượng). • Mô tả vật dụng chứa đựng. • Vị trí chính xác (ví dụ: bên phải của bàn nước trong buồng số 460). • Các thông tin chi tiết về cá nhân khách/nhân viên (như tên đầy đủ, ngày sinh, địa chỉ cá nhân). • Ngày/ giờ tìm thấy. • Vẽ hoặc chụp ảnh hiện trường. • Viết rõ ràng sử dụng mực không phai.	Cảnh sát cần biết các chi tiết càng chính xác càng tốt. Những người sở hữu bất kỳ loại nào cần được kiểm soát nào đều phải đối mặt với hình phạt nghiêm khắc. Thông tin có thể cần thiết phục vụ công tác điều tra sau này.	

CÔNG VIỆC SỐ 6: XỬ LÝ CÁC CHẤT CẦN ĐƯỢC KIỂM SOÁT

PHẦN VIỆC SỐ 6.3: Thông báo cho người và đơn vị có liên quan

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thông báo cho những người có liên quan	Liên hệ ngay với những người có liên quan khi tìm được các chất cần được kiểm soát.	• Tuân theo chính sách của khách sạn. • Liên hệ với: - Tổng Giám đốc - Giám đốc an ninh • Ngay lập tức, không trì hoãn	Sở hữu các chất cần được kiểm soát là phạm tội nghiêm trọng. Điều quan trọng là việc tìm kiếm chất cần được kiểm soát phải được thực hiện một cách chính xác.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về việc báo cáo việc tìm kiếm các chất cần được kiểm soát.
2. Thông báo cho các đơn vị có liên quan	Ban quản lý khách sạn sẽ liên hệ với cảnh sát nếu cần thiết.	• Không nói về vật tìm thấy với các bên thứ ba.	Để bảo vệ uy tín của khách sạn.	

7. XỬ LÝ KHI CÓ NGƯỜI CHẾT TRONG KHÁCH SẠN

Giới thiệu:

Mặc dù các trường hợp tử vong trong khuôn viên khách sạn thường liên quan đến một số ít nhân viên hoặc khách, bạn cần phải biết làm gì khi xảy ra sự việc này.

- | | |
|-------------------|------------------------------------|
| PHẦN VIỆC SỐ 7.1: | Báo động sự cố |
| PHẦN VIỆC SỐ 7.2: | Kiểm tra buồng/ khu vực xung quanh |
| PHẦN VIỆC SỐ 7.3: | Ghi chép về sự việc |

CÔNG VIỆC SỐ 7: XỬ LÝ KHI CÓ NGƯỜI CHẾT TRONG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 7.1: Báo động sự cố

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra các bước sơ cứu đầu tiên	Luôn luôn kiểm tra các dấu hiệu của sự sống như hơi thở, mạch và tim.	Theo quy trình sơ cứu y tế.	Điều quan trọng là phải kiểm tra các dấu hiệu đầu tiên vì nạn nhân có thể vẫn còn sống.	Tham khảo Phần việc 5.1.
2. Thông báo cho những người liên quan	Khi không còn dấu hiệu của sự sống như hơi thở, mạch và tim, cung cấp thông tin cho nhân viên trực tổng đài để thông báo cho những người có liên quan.	Liên hệ với: - Tổng Giám đốc - Giám đốc trực ban - Giám đốc an ninh Khi trường hợp tử vong là nhân viên: Giám đốc nhân sự hoặc trưởng Bộ phận của nhân viên đó. - Bác sĩ. Cảnh sát nếu Ban giám đốc khách sạn yêu cầu. Thông tin bao gồm: - Tên của nạn nhân (nếu biết). - Giới tính của nạn nhân. - Tuổi ước tính của nạn nhân.	Phải thông báo cho Ban Giám đốc khách sạn về trường hợp nghiêm trọng này. Tránh sự hoảng loạn, do vậy chỉ thông báo cho những người cụ thể. Chỉ có bác sĩ là người đủ thẩm quyền để thông báo hoặc xác nhận tử vong. Khi phải thực hiện cuộc điều tra.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		- Vị trí chính xác của xác người (ví dụ: trong phòng tắm của buồng số 304). - Các dấu hiệu đáng ngờ xung quanh (như tìm thấy dấu vết chất cần được kiểm soát).	Các lực lượng khẩn cấp cần biết chính xác nơi cần đến. Việc này sẽ giúp cho các lực lượng khẩn cấp trong việc điều tra.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: XỬ LÝ KHI CÓ NGƯỜI CHẾT TRONG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 7.2: Kiểm tra buồng/ khu vực xung quanh

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đóng cửa và bảo vệ buồng khách/khu vực	Khoá kỹ cửa buồng khách/hiện trường, ngăn cách với khu vực công cộng.	Chỉ định một người bảo vệ hiện trường. <u>Không</u> dịch chuyển hoặc sờ vào xác nạn nhân khi chưa được phép. <u>Không</u> cung cấp thông tin cho các bên thứ ba, báo chí và truyền thông. <u>Không</u> cho phép những người không có trách nhiệm vào hiện trường.	Bảo vệ các bằng chứng. Giữ không cho người khác ở bên ngoài khu vực đến gần. Bảo vệ sự riêng tư của nạn nhân và uy tín của khách sạn.	Biết cách khoá kỹ cửa buồng (Tham khảo Phần việc 1.9/ Bước 1)
2. Kiểm tra buồng khách/ khu vực	Kiểm tra kỹ buồng khách, khu vực xung quanh.	- Kiểm tra các tại buồng khách/khu vực: - Các dấu vết cơ học (như cửa bị hỏng) - Khí độc (như khí ga, khói lửa, điện) - Không sờ vào hoặc di chuyển các dấu vết cơ học. - Kiểm tra các nguy cơ (như ga, điện, lửa). - Tìm kiếm các không gian chứa gần đó (như các tủ đựng đồ của nhân viên dọn buồng và các hộp chứa vòi cứu hoả).	Để có được ý tưởng về cách nạn nhân chết như thế nào. Đây là thông tin quan trọng cho các lực lượng khẩn cấp. Để bạn không xoá đi các chứng cứ hữu dụng. Tránh cho những người (khác) bị thương. Để kiểm tra các chứng cứ tiềm tàng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Thu thập càng nhiều thông tin càng tốt	Thu thập càng nhiều thông tin càng tốt, trong khi chờ đợi lực lượng khẩn cấp đến.	Bao gồm: - Tên đầy đủ của nạn nhân. - Ngày nhận/trả buồng có thể của nạn nhân. - Tên đầy đủ và địa chỉ của người đã phát hiện ra nạn nhân. - Tên đầy đủ và địa chỉ của các nhân chứng (họ phải được yêu cầu có mặt để trả lời phỏng vấn của cảnh sát). - Tên đầy đủ và nơi sống của các thân nhân của nạn nhân.	Các thông tin này sẽ giúp cho lực lượng phản ứng nhanh trong việc điều tra vụ việc.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: XỬ LÝ KHI CÓ NGƯỜI CHẾT TRONG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 7.3: Ghi chép về sự việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Ghi chép về sự việc vào Sổ ghi chép	Ghi các thông tin <i>ngắn gọn</i> về sự việc vào Sổ ghi chép.	Theo quy trình về Sổ ghi chép trong ca.	Ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt để có được bức tranh toàn cảnh về sự việc.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.
2. Điền vào phiếu ghi xác chết trong tòa nhà	Điền vào phiếu ghi xác chết trong tòa nhà với các chi tiết <i>đầy đủ</i> của sự việc.	Bao gồm: - Ngày - Giờ - Các thông tin từ (các) lời khai của nhân chứng. - Quan điểm và nhận xét của chính bạn. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai. - Chính xác và đầy đủ.	Để ghi lại các thông tin càng chính xác càng tốt. Để ghi lại rằng bạn đã xử lý vụ việc. Các ghi chú chung chung là không đạt yêu cầu.	
3. Phân phát Phiếu ghi xác chết trong tòa nhà	Phân phát các bản sao của Phiếu ghi xác chết trong tòa nhà.	- Trong vòng 12 giờ, các bản sao phải được gửi đến: - Tổng Giám đốc - Giám đốc An ninh - Khi xác chết là nhân viên: Giám đốc Nhân sự hoặc Trưởng bộ phận của nhân viên bị chết.	Thông tin này có thể cần thiết cho luật sư của khách sạn. Cần phải tránh sự hoảng loạn, chỉ có những người cụ thể được thông báo.	

8. KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

Giới thiệu:

Trong trường hợp hoả hoạn, thời gian được tính bằng giây! Do đó, điều quan trọng là các thiết bị phòng cháy chữa cháy phải được kiểm tra thường xuyên và sẵn sàng sử dụng. Các nhân viên Bộ phận an ninh đóng vai trò quan trọng trong việc kiểm tra các thiết bị này.

PHẦN VIỆC SỐ 8.1:	Các thiết bị phòng cháy chữa cháy (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 8.2:	Kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy
PHẦN VIỆC SỐ 8.3:	Ghi chép việc kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy

CÔNG VIỆC SỐ 8: KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY



CÁC LOẠI BÌNH CHỮA CHÁY KHÁC NHAU 1



BÌNH CHỮA CHÁY DÙNG BỘT KHÍ CO2 2



HỆ THỐNG VÒI PHUN NƯỚC 3



ĐƯỢC LẮP ĐẶT TRONG KHU VỰC PHÒNG CỦA KHÁCH VÀ HÀNH LANG KHÁCH SẠN 4



KIỂM TRA THIẾT BỊ PHÁT HIỆN NHIỆT 5

CÔNG VIỆC SỐ 8: KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY



KIỂM TRA THIẾT BỊ PHÁT HIỆN KHÓI 6



HƯỚNG DẪN THÔNG BÁO CHÁY 7



BẢNG KIỂM SOÁT HỎA HOẠN 8



KIỂM TRA BÌNH CHỮA CHÁY 9



KIỂM TRA NỘI QUY PHÒNG CHÁY TRONG PHÒNG KHÁCH 10

CÔNG VIỆC SỐ 8: KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY



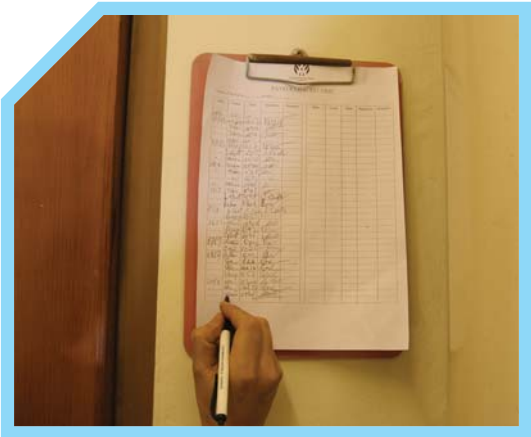
KIỂM TRA DẤU NIÊM PHONG 11



KIỂM TRA TRỌNG LƯỢNG 12



GHI VÀO SỔ THEO DÕI TÌNH HÌNH TRONG CA TẤT CẢ CÁC HIỆN TƯỢNG BẤT THƯỜNG 13



THEO QUY TRÌNH GHI CHÉP SỔ TRONG CA LÀM VIỆC 14

CÔNG VIỆC SỐ 8: KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY
PHẦN VIỆC SỐ 8.1: Các thiết bị phòng cháy chữa cháy (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Bình cứu hỏa	“Bình cứu hoả” là một thiết bị chứa nguyên liệu dưới dạng nén để ngăn chặn lửa cháy, được phun thẳng vào đám cháy để dập tắt đám cháy.	- Các loại bình cứu hỏa khác nhau được thiết kế để dập tắt các loại đám cháy khác nhau. - Hầu hết các bình cứu hỏa có dán nhãn mang tính hình tượng về loại đám cháy được sử dụng đối với bình cứu hỏa đó.	Không phải tất cả các đám cháy đều giống nhau. Các loại bình cứu hỏa được phân loại theo loại nguyên liệu đang cháy. Nếu bạn dùng không đúng loại bình cứu hỏa đối với loại đám cháy, bạn có thể làm cho tình hình xấu hơn.	
Các loại bình cứu hỏa:				
Bình cứu hỏa dùng nước được nén bằng khí (APW)	Bình cứu hỏa này được đổ đầy khoảng hai phần ba bằng nước thông thường và được nén bằng không khí thông thường.	- Được thiết kế chỉ dùng cho các đám cháy loại A (các nguyên liệu bắt cháy <u>không</u> phải là kim loại): - Gỗ - Giấy - Vải - Rác - Nhựa - Các đám cháy loại A thường để lại tàn tro.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Bình cứu hỏa dùng bột khí các bon (CO ₂)	Bình cứu hỏa dùng bột khí các bon không cháy được đổ đầy bình nén hơi dưới áp suất cực mạnh. Bạn có thể nhận ra một bình cứu hỏa khí các bon bằng chiếc vòi phun cứng và không có đồng hồ đo áp lực khí. Áp suất trong bình mạnh đến mức khi bạn dùng một trong các bình này, sẽ có một ít nước đá khô bắn ra từ miệng vòi phun.	- Không dùng nước để dập các đám cháy từ chất lỏng. - Không dùng nước để dập tắt các đám cháy từ điện. - Các thiết bị điện phải được rút ra và/hoặc ngắt nguồn điện trước khi dùng bình cứu hỏa nước để dập lửa. - Được thiết kế để dùng cho các đám cháy loại B (các chất lỏng bị cháy): - Xăng - Dầu - Dầu nhờn - Nước Axêton - Các đám cháy loại B thường bao gồm các nguyên liệu Sôi hoặc Có sủi bọt.	Nước hoàn toàn không có hiệu quả để dập tắt loại đám cháy này và bạn có thể làm lửa lan rộng hơn nếu dùng nước. Nước là chất dẫn điện tốt, do đó bạn có thể bị điện giật nếu dùng nước để dập đám cháy điện.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Hoá chất khô (ABC)	Bình chữa cứu hỏa sử dụng hoá chất khô có thể có nhiều loại khác nhau, bạn có thể thấy trên nhãn của chúng: DC là viết tắt của “hoá chất khô” - tiếng Anh “ABC” có nghĩa là chúng được thiết kế để dập tắt các đám cháy loại A, B và C. “BC” có nghĩa là chúng được thiết kế để dập tắt các đám cháy loại B và C.	- Được thiết kế cho các đám cháy loại C: - Các thiết bị điện (ngay cả khi vẫn đang còn “cắm điện”). - Các đám cháy loại C thường được xử lý ngay trên dòng điện. - Các bình cứu hỏa khí các bon thường có trong các phòng kỹ thuật, nhà bếp, và các khu vực cất giữ các chất lỏng dễ cháy. - Biết vị trí của chúng. - Đọc các nhãn trên bình.	Điều cực kỳ quan trọng là bạn phải xác định được loại bình cứu hỏa sử dụng hoá chất khô nào được để trong khách sạn của bạn. Bạn không muốn sử dụng nhầm bình cứu hỏa loại "BC" cho đám cháy loại A, hãy nghĩ đến việc dùng bình cứu hỏa loại "ABC".	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		- Các bình cứu hoả này có tại các phòng kỹ thuật, nhà hàng của nhân viên, văn phòng, v.v. - Các bình chữa cháy bằng bột hoá chất khô được thiết kế để dập các đám cháy loại B và C có thể được đặt tại những vị trí như trong nhà bếp hoặc các nơi có chất lỏng dễ cháy.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Thiết bị phát hiện khói	“Thiết bị phát hiện khói” (đôi khi còn được gọi là “đầu báo khói”) là một thiết bị an toàn dùng để phát hiện khói trong không khí và phát ra tín hiệu báo động, do đó báo cho người gần đó biết về nguy cơ đám cháy.	Các thiết bị phát hiện khói được gắn trong buồng khách, trong các tầng có buồng khách và trong các nhà hàng của khách sạn, v.v..	Các thiết bị phát hiện khói rất phù hợp để phát hiện các đám cháy chậm, âm ỉ. Nhưng chúng cũng phát hiện được các đám cháy nhanh, đám cháy thành lửa có thể đốt cháy mà không sinh ra nhiều khói.	
3. Thiết bị phát hiện nhiệt	“Thiết bị phát hiện nhiệt” là một thiết bị an toàn, chúng sẽ phát ra tín hiệu báo động cho người ở gần đó về nguy cơ một đám cháy nếu như nhiệt độ vượt quá mức nhất định.	Các thiết bị phát hiện nhiệt được gắn trong nhà bếp, phòng tắm hơi, ga ra ô tô, v.v	Các thiết bị phát hiện nhiệt rất phù hợp cho các môi trường bụi bẩn và nhiều khói trong điều kiện thông thường hoặc ở nơi thường có mật độ khói cao. ‘	
4. Hệ thống vòi phun nước	“Hệ thống vòi phun nước” là một hệ thống gồm các đầu vòi và đường ống chìm để dập tắt các đám cháy trong và ngoài khách sạn với chất chống cháy chủ yếu là nước. Khi hệ thống vòi phun mở ra, nước sẽ chảy trong hệ thống và bật tín hiệu báo động.	- Các vòi phun được đặt ở buồng khách, phòng thay đồ của nhân viên, các nhà hàng trong khách sạn, v.v... - Các vòi phun được để cách quãng để có thể ngăn chặn đám cháy bằng một lượng nước vừa phải. Trong gần như hầu hết các trường hợp, chỉ có một vòi phun được để mở.	Vòi phun không chỉ báo động cho mọi người về đám cháy mà còn có thể mở tự động rất nhanh và dập tắt đám cháy. Một đám cháy được dập tắt nhanh không thể sản sinh ra khói và lượng khí các bon độc mà nó mang theo.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Cuộn vòi cứu hoả	“Cuộn vòi cứu hoả” là một cuộn vòi lớn, được nối trực tiếp vào hệ thống cung cấp nước chính của khách sạn và kéo dài ra khoảng 9 mét. Vòi này mang nước từ nơi cung cấp nước đến khu vực đám cháy.	Các cuộn vòi cứu hoả được để trong hộp đựng được gắn trong tường ở các vị trí dễ nhìn trong hành lang hoặc đại sảnh.	Cuộn vòi cứu hoả được mọi người sử dụng để dập đám cháy, đặc biệt là khi họ bị kẹt lại và không thể thoát ra lối thoát khẩn cấp được.	
6. Các điểm báo động thủ công	“Điểm báo động thủ công” (đôi khi được gọi là điểm phá kính) là một thiết bị an toàn bao gồm một tấm kính chắn. Tấm kính này có thể bị phá bỏ để kéo chuông báo cháy.	Các điểm báo động thủ công được đặt ở các tầng có buồng khách, trong các nhà hàng của khách sạn, trong các văn phòng, v.v...	Các điểm báo động thủ công là phương pháp nhanh chóng để kéo chuông báo động trong trường hợp hoả hoạn. Khi có đám cháy khởi phát, trước hết phải kéo chuông báo, sau đó mới tìm cách dập tắt đám cháy.	
7. Bảng kiểm soát hoả hoạn	“Bảng kiểm soát hoả hoạn” là một hệ thống để nhận các thông tin từ các thiết bị đầu vào (như thiết bị phát hiện khói, thiết bị phát hiện nhiệt, các điểm báo động thủ công), xử lý thông tin và điều khiển các thiết bị đầu ra (chuông). Bảng kiểm soát hoả hoạn được nối với lực lượng cứu hoả và các máy nhắn tin của các nhân viên có vai trò chủ yếu trong việc sơ tán khi hoả hoạn.	Mỗi khách sạn đều có một bảng kiểm soát hoả hoạn, thông thường được đặt tại Bộ phận Lễ tân/ Kỹ thuật/ An ninh (theo chính sách của khách sạn).	Những bộ phận này đóng vai trò quan trọng trong việc xử lý khi có hoả hoạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 8: KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

PHẦN VIỆC SỐ 8.2: Kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra các bình cứu hỏa	Kiểm tra một cách có hệ thống tất cả các bình cứu hỏa tại vị trí của chúng. Thay thế các bình không sử dụng được và/hoặc các bình bị thiếu bằng các bình tốt.	- Kiểm tra các bình cứu hỏa theo chủng loại. - Kiểm tra từng bình cứu hỏa về: - Trọng lượng - Niêm phong - Tình trạng an toàn - Hãy cẩn thận khi di chuyển các bình cứu hỏa. - Việc kiểm tra phải được thực hiện hàng tuần vào một ngày nhất định (theo chính sách của khách sạn).	Điều quan trọng là tất cả các bình cứu hỏa phải sử dụng được. Trong trường hợp hoả hoạn, thời gian được tính từng giây. Tránh cho bình cứu hỏa bị rò rỉ. Tránh cho bạn khỏi bị thương. Để việc đó trở thành thói quen của bạn. Để bạn không bị quên.	Biết vị trí của tất cả các bình cứu hỏa trong khách sạn. Biết quy định và nguyên tắc của khách sạn về kiểm tra bình chữa cháy.
2. Kiểm tra các thiết bị phát hiện khói /nhiệt	Kiểm tra cơ học về tình trạng hoạt động của các thiết bị phát hiện khói/nhiệt trong khách sạn.	Kiểm tra và lau sạch các thiết bị phát hiện khói /nhiệt theo quy định định kỳ (tuân theo chính sách khách sạn).	Đảm bảo rằng các thiết bị phát hiện khói /nhiệt hoạt động tốt.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về kiểm tra các thiết bị phát hiện khói/ nhiệt.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Kiểm tra các hộp đựng vòi cứu hỏa	Kiểm tra cơ học tất cả các hộp đựng vòi cứu hỏa trong khách sạn.	- Kiểm tra lớp sơn của các hộp đựng vòi cứu hỏa. - Việc kiểm tra phải được thực hiện hàng tuần vào một ngày nhất định (theo chính sách của khách sạn).	Vì hầu hết các cuộn vòi cứu hỏa được để trong hộp, chúng cần phải có các ký hiệu thích hợp về vị trí của chúng. Để việc đó trở thành thói quen của bạn. Để bạn không bị quên.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về kiểm tra các hộp đựng vòi cứu hỏa.
4. Kiểm tra bảng kiểm soát hỏa hoạn	Kiểm soát bảng điều khiển hỏa hoạn xem có tín hiệu hỏa hoạn không.	- Kiểm tra các đèn thử xem các tín hiệu hàng ngày có ngắt không. - Thử các đèn cho chúng hoạt động hiệu quả (hàng tuần). (theo chính sách của khách sạn).	Bảng điều khiển hỏa hoạn hoạt động tốt là điều rất quan trọng, để cho các thiết bị an toàn (các thiết bị phát hiện khói, các điểm báo động thủ công) có thể gửi các thông tin đến bảng kiểm soát hỏa hoạn trong trường hợp có đám cháy.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về kiểm tra bảng kiểm soát hỏa hoạn.

CÔNG VIỆC SỐ 8: **KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY**
PHẦN VIỆC SỐ 8.3: Ghi chép việc kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hoàn thành hồ sơ kiểm tra bình cứu hỏa	Hoàn thành hồ sơ kiểm tra bình cứu hỏa.	Bao gồm: - Ngày kiểm tra - Giờ kiểm tra - Những bất thường - Tên đầy đủ của bạn - Chữ ký của bạn - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Để ghi lại rằng việc kiểm tra bình cứu hỏa đã được hoàn tất. Để biết rằng bình cứu hỏa có thể sử dụng được. Theo dõi các bất thường. Để ghi lại rằng bạn đã thực hiện việc kiểm tra.	
2. Ghi các điều bất thường tìm được vào sổ ghi chép	Viết các bất thường (như bình cứu hỏa hết hạn sử dụng, đèn báo bị ngắt, các dấu hiệu không rõ ràng) mà bạn phát hiện được khi kiểm tra vào sổ ghi chép trong ca.	Theo quy trình Sổ ghi chép trong ca.	Theo dõi các quan sát thấy bất thường.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.
3. Phân phát hồ sơ kiểm tra bình cứu hỏa	Phân phát bản sao của hồ sơ kiểm tra bình cứu hỏa	- Trong vòng 12 giờ, mỗi bản sao được gửi đến: - Trưởng bộ phận kỹ thuật và bảo trì. - Giám đốc an ninh	Để đưa ra những hành động chính xác khi cần thiết.	

9. ĐỐI PHÓ VỚI HOẢ HOẠN

Giới thiệu:

Hoả hoạn đẩy mọi người trong khách sạn vào tình thế nguy hiểm, không chỉ với những người thiếu cẩn trọng có thể đã gây ra đám cháy tại nơi khởi phát. Nguy cơ thực sự không chỉ do lửa mà còn cả khói và bụi, thường làm cho nạn nhân nghẹt thở rất lâu trước khi lửa thực sự bén đến họ. Phòng ngừa hoả hoạn là việc làm của tất cả mọi người.

- PHẦN VIỆC SỐ 9.1: Báo cháy
- PHẦN VIỆC SỐ 9.2: Sơ tán khỏi khách sạn

CÔNG VIỆC SỐ 9: **ĐỐI PHÓ VỚI HOẢ HOẠN**
PHẦN VIỆC SỐ 9.1: Báo cháy

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kích hoạt bảng kiểm soát hoả hoạn	Kích hoạt tất cả các điểm báo cháy thủ công trong khu vực có hoả hoạn.	Phá bỏ các tấm kính ngăn tại các điểm báo động thủ công trong khu vực.	Việc này sẽ tạo ra một tín hiệu để thông báo cho người khác. Nó thông báo cho nhân viên trực tổng đài biết vị trí của đám cháy (trên bảng kiểm soát hoả hoạn) để nhân viên này có thể hướng dẫn tốt hơn cho lực lượng cứu hoả khách sạn đến vị trí có cháy.	Tham khảo Phần việc 8.1/ Bước 6.
2. Liên hệ với nhân viên trực tổng đài	Gọi cho nhân viên trực tổng đài và xác nhận đám cháy.	Bao gồm: - Tên đầy đủ của bạn - Bộ phận của bạn - Vị trí chính xác (như trên tầng khách thứ tư, trước cửa thang máy bên trái). - Nguyên liệu đang cháy (kim loại, gỗ, nhựa) - Mức độ đám cháy (nhỏ, lớn) - Giữ bình tĩnh và tỉnh táo - Nói chậm và rõ ràng	Nhân viên trực tổng đài cần các thông tin này để gọi cho lực lượng cứu hoả. Sự hoảng hốt có thể làm cho người khác hành động một cách không hợp lý. Tránh nhầm lẫn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Chữa cháy	Dùng các phương tiện chữa cháy tại chỗ để dập tắt. Huy động mọi người xung quanh tham gia chữa cháy.	Luôn bảo đảm an toàn tính mạng cho bản thân và những người xung quanh đầu tiên.	Hạn chế tối đa tránh thiệt hại về người.	

CÔNG VIỆC SỐ 9: ĐỐI PHÓ VỚI HOẢ HOẠN
PHẦN VIỆC SỐ 9.2: Sơ tán khỏi khách sạn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sơ tán khỏi khách sạn	Tuân theo quy trình sơ tán hoả hoạn của khách sạn khi có chuông báo cháy.	- Tuân theo quy trình sơ tán hoả hoạn của khách sạn. - Thực hiện nhiệm vụ của bạn. - Giữ bình tĩnh và tỉnh táo. - Không dừng lại để tìm tư trang hoặc lấy đồ đạc cá nhân. - Không gọi cho người khác để kiểm tra xem có thật là có hoả hoạn không. Nếu có thể: - Tắt các thiết bị điện (như máy tính, máy in v.v...). - Đề đèn sáng - Đóng cửa sổ và cửa chính (không khoá cửa) - Thông báo và giúp đỡ người khác xung quanh. - Đi bộ, không được chạy.	Là nhân viên Bộ phận an ninh, bạn được giao một số nhiệm vụ để thực hiện. Sự hoảng hốt có thể cũng làm cho người khác hành động một cách không hợp lý. Thời gian được tính từng giây. Nhấn các chuông báo cháy một cách nghiêm túc. Để bảo vệ lực lượng cứu hoả và những người khác. Tránh cho lửa lan rộng. Bạn tạo ra sự hoảng hốt và bạn có thể ngã.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về sơ tán khi có hoả hoạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		- Không dùng bất kỳ thang máy nào. - Khi bạn đã hoàn thành xong nhiệm vụ của mình, hãy đến điểm tập trung của khách sạn. - Cung cấp các thông tin về đám cháy hoặc về những người đang còn ở trong khách sạn cho lực lượng cứu hỏa hoặc cho Giám đốc khách sạn. - Không trở lại toà nhà, trừ khi bạn được lực lượng cứu hỏa yêu cầu.	Các chỗ thông hơi của thang máy có thể giống như ống dẫn khói và thang máy có thể tự dừng tại nơi đang cháy. Thang máy cũng có thể chuyển khói và lửa đến các phần khác của khách sạn. Ban Giám đốc khách sạn cần phải kiểm tra xem mọi người có an toàn không. Để chắc chắn rằng những người này được cứu sống an toàn ra khỏi khách sạn. Có thể không an toàn cho bạn khi bạn trở lại toà nhà.	
2. Khi bạn không thể rời khách sạn	Bạn không thể rời khỏi khách sạn vì các lối thoát hiểm đều bị tắc nghẽn.	- Nằm thấp xuống sát sàn nhà. - Bò đến bên điện thoại và quay số 114.	Ở chỗ ấy có không khí sạch và mát hơn. Để cho ai đó biết bạn ở đâu.	Biết số điện thoại khẩn cấp quốc gia 114.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Sơ tán khách có nhu cầu đặc biệt (người tàn tật, trẻ em, phụ nữ có thai, người già, trẻ em...)	Đưa những người này trên cùng một tầng đến khu vực khác của khách sạn, tránh xa nơi đang có đe dọa.	- Thông báo cho lực lượng khẩn cấp về vị trí của họ. - Những người này phải được đưa đến cùng một nơi cho đến khi có sự giúp đỡ.	Để cho những người này có thể ở lại bên trong và được bảo vệ tránh thời tiết xấu (ví dụ, thời tiết quá nóng nực, mưa lớn) và không phải sử dụng thang bộ để rời khỏi khách sạn.	Biết sơ đồ của khách sạn (tham khảo Phần việc 4.1).

10. XỬ LÝ ĐE DOẠ ĐÁNH BOM

Giới thiệu:

Các khách sạn vốn dễ bị khủng bố: Do vị trí cố định và hoạt động giao dịch chính hàng ngày tạo ra một vỏ bọc hoàn hảo cho hoạt động tội phạm. Nhiều xe cộ và người ra vào, hầu hết không có qui luật. Điều này đặc biệt đúng đối với các khách sạn lớn có quần thể bao gồm quán bar, nhà hàng, CLB và các tiện nghi sinh hoạt công cộng khác. Nguy cơ chính là các cuộc điện thoại đe dọa đánh bom. Phần lớn những lời đe dọa đó là hù dọa, nhưng luôn phải được xem xét một cách nghiêm túc. Có hai cách giải thích lô gíc khi có thông báo đe dọa đánh bom như sau:

- Người gọi biết rõ ràng hoặc tin rằng có chất nổ hoặc bom cháy đã hoặc sẽ được đặt vào khách sạn và người gọi điện thoại muốn giảm thiểu tổn thất về người hoặc tài sản cho khách sạn. Người gọi có thể là người đặt bom hoặc là người biết về thông tin này.
- Người gọi muốn tạo ra một bầu không khí lo lắng và hoảng hốt để phá vỡ hoạt động bình thường của khách sạn.

PHẦN VIỆC SỐ 10.1:	Xử lý cuộc gọi
PHẦN VIỆC SỐ 10.2:	Báo cáo về cuộc gọi
PHẦN VIỆC SỐ 10.3:	Sơ tán khỏi khách sạn

CÔNG VIỆC SỐ 10: XỬ LÝ ĐE DOẠ ĐÁNH BOM

PHẦN VIỆC SỐ 10.1: Xử lý cuộc gọi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Hỏi người gọi đến càng nhiều thông tin càng tốt	Giữ cuộc nói chuyện với người gọi càng lâu càng tốt. Ghi lại thông tin:	Cố gắng xác định: - Vị trí chính xác của quả bom. - Quả bom trông như thế nào - Thời gian phát nổ - Bom được kích nổ bằng gì - Khối lượng thuốc nổ - Loại thuốc nổ được sử dụng - Lý do cho hành động đó - Yêu cầu người gọi nhắc lại thông tin Giữ tỉnh táo và bình tĩnh.	Bạn có càng nhiều thông tin thì sẽ hỗ trợ cho lực lượng khẩn cấp càng nhiều trong việc đối phó với đe dọa đánh bom. Giữ cuộc nói chuyện với người gọi trên đường dây điện thoại. Đảm bảo rằng bạn có thông tin chính xác. Sự hoảng hốt có thể khiến bạn hành động một cách không hợp lý.	
2. Lắng nghe cẩn thận	Không ngắt lời người gọi.	- Đặc biệt chú ý đến những tiếng ồn xung quanh người gọi (như tiếng nhạc, giao thông). - Chú ý nghe xem người gọi là nam hay nữ, chất lượng giọng (bình tĩnh, bị kích động), giọng điệu, những câu nói lấp, v.v...	Điều này có thể dùng để định vị vị trí của người gọi. Điều này có thể giúp cho lực lượng khẩn cấp truy tìm cuộc gọi.	

CÔNG VIỆC SỐ 10: XỬ LÝ ĐE DOẠ ĐÁNH BOM

PHẦN VIỆC SỐ 10.2: Báo cáo về cuộc gọi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Ghi vào Phiếu đe dọa đánh bom	Ghi lại từng chữ mà người gọi nói vào Phiếu đe dọa đánh bom ngay sau khi cuộc gọi kết thúc.	Ngay lập tức, không trì hoãn, bao gồm: - Các câu nói chính xác của người gọi. - Giọng của người gọi, các đặc điểm (như nam hay nữ, người lớn hay trẻ em). - Ngôn ngữ hoặc giọng của người gọi (địa phương hay người nước ngoài). - Cách nói của người gọi (nói nhanh, xúc động, giận dữ) - Tiếng ồn xung quanh (như giao thông, nhạc, tiếng hét) - Các chi tiết về quả bom (như thời gian nổ, chất nổ). - Tên người hoặc nhà chức trách cần chuyển thông tin đến. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Việc ghi lại các thông tin ngay sau cuộc gọi là điều rất quan trọng vì sự việc vẫn còn nguyên trong trí nhớ của bạn. Thông tin này sẽ giúp cho lực lượng khẩn cấp đối phó với đe dọa đánh bom.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Báo cáo tất cả các thông tin	Báo cáo đe dọa đánh bom ngay sau khi người gọi cúp máy.	- Ngay lập tức, không trì hoãn. - Báo cáo thông tin cho: - Tổng Giám đốc khách sạn - Giám đốc trực ban - Giám đốc an ninh - Cảnh sát nếu được yêu cầu.	Các đe dọa đánh bom phải được xử lý một cách nghiêm túc vì đó là mối đe dọa tiềm tàng đến an ninh và an toàn của khách sạn. Phải tránh sự hốt hoảng, do vậy chỉ thông báo cho những người và cơ quan có thẩm quyền.	

CÔNG VIỆC SỐ 10: XỬ LÝ ĐE DOẠ ĐÁNH BOM
PHẦN VIỆC SỐ 10.3: Sơ tán khỏi khách sạn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sơ tán khỏi khách sạn	Theo quy trình sơ tán của khách sạn khi có đe dọa đánh bom.	- Tuân theo quy trình sơ tán của khách sạn khi có đe dọa đánh bom. - Thực hiện các nhiệm vụ của bạn. - Giữ bình tĩnh và tỉnh táo. - Không dừng lại để lấy tư trang hoặc đồ đạc cá nhân. - Không gọi cho người khác để kiểm tra xem thực sự có đe dọa đánh bom hay không. - Nếu có thể: - Tắt hết các thiết bị điện (như máy tính, máy in). - Đề đèn sáng. - Đóng các cửa sổ và cửa chính (<i>không khoá</i>).	Là nhân viên Bộ phận An ninh, bạn được giao nhiệm vụ để thực hiện. Sự hoảng hốt có thể làm cho người khác hành động một cách không hợp lý. Thời gian được tính từng giây. Xem xét mọi đe dọa đánh bom một cách nghiêm túc. Bảo vệ lực lượng khẩn cấp và những người khác.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về sơ tán khi có đe dọa đánh bom.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		- Thông báo và giúp đỡ người khác xung quanh bạn. - Đi bộ, không được chạy. - Rời khỏi khách sạn bằng cầu thang bộ. - Dành thang máy cho những người tàn tật, người già, phụ nữ có thai hoặc có vấn đề về sức khỏe. <i>Không</i> sờ vào các đồ vật bất thường. - Khi bạn đã thực hiện xong nhiệm vụ, hãy đi đến điểm tập kết của khách sạn. - Không trở lại toà nhà, trừ khi bạn được những người có trách nhiệm yêu cầu.	Bạn tạo ra sự hoảng hốt và bạn có thể bị ngã. Để đẩy nhanh quá trình sơ tán. Những người này không thể rời khách sạn đủ nhanh nếu họ dùng cầu thang bộ. Xử lý chất nổ là công việc chỉ dành cho những người chuyên nghiệp. Trong trường hợp gặp phải bom, bạn có thể kích nổ nó. Ban Giám đốc khách sạn cần kiểm tra sự an toàn của tất cả mọi người. Có thể không an toàn khi bạn trở lại khách sạn.	

11. XỬ LÝ VỚI NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

Giới thiệu:

Xử lý với những người không có thẩm quyền (như khách không đăng ký có mặt tại các tầng có buồng khách, người có dấu hiệu sử dụng chất ma túy/ rượu, gái điếm) trong khuôn viên khách sạn là khó và có thể dẫn đến các tình huống khó xử cho khách sạn, khách và Nhân viên Bộ phận An ninh. Sự có mặt của của khách không có thẩm quyền trong khuôn viên khách sạn không thể hoàn toàn ngăn cản được nhưng phải được hạn chế ở mức tối thiểu.

Mục đích của các Nhân viên Bộ phận An ninh là:

- Ngăn không cho những người không có thẩm quyền vào các khu vực của khách sạn;
- Ngăn những người không có thẩm quyền và tội phạm biết các thông tin liên quan đến khách sạn;
- Ngăn không để xảy ra sự khó xử hoặc mất mát tài sản của khách trong khu vực khách sạn.

Khi thực hiện nhiệm vụ an ninh tránh tối đa việc làm phiền và xúc phạm khách, đặc biệt là các khách quen vì nhờ họ khách sạn có nguồn thu quan trọng. Nếu phải gọi cho cảnh sát thì chỉ thực hiện khi tất cả các biện pháp khác đều không hiệu quả, thông thường hành động kiên quyết sẽ giải quyết vấn đề.

Do các sự việc thường có những khía cạnh khác nhau, nên không thể áp dụng một cách cứng rắn và máy móc các nguyên tắc cho mọi tình huống. Tuy nhiên, có một số hướng dẫn giúp bạn đánh giá và giải quyết các vấn đề đầy nhạy cảm và khó lường này.

PHẦN VIỆC SỐ 11.1:	Đăng ký khách (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 11.2:	Tiếp cận những người không có thẩm quyền
PHẦN VIỆC SỐ 11.3:	Ghi lại sự việc

CÔNG VIỆC SỐ 11: XỬ LÝ VỚI NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN



CHÀO KHÁCH VÀ GIỚI THIỆU
BẢN THÂN BẠN VỚI KHÁCH

1



YÊU CẦU NGƯỜI ĐÓ RỜI ĐI

2



CHO THẤY THÁI ĐỘ CHUYÊN NGHIỆP

3



GHI CHÉP LẠI CÁC SỰ VIỆC

4

CÔNG VIỆC SỐ 11:

XỬ LÝ VỚI NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

PHẦN VIỆC SỐ 11.1:

Đăng ký khách (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đăng ký khách	Luật pháp quốc gia quy định rằng những khách muốn sử dụng buồng ngủ thì phải đăng ký tại quầy Lễ tân. Các tầng có buồng khách không thể nói là khu vực công cộng được vì ra vào khu vực này phải có sự cho phép (đăng ký).	- Không có ngoại lệ. - Theo quy định hướng dẫn của cơ quan luật pháp.	Điều này là trái với luật pháp.	Biết các điều luật của quốc gia và địa phương về đăng ký khách ở Việt Nam.

CÔNG VIỆC SỐ 11: XỬ LÝ VỚI NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

PHẦN VIỆC SỐ 11.2: Tiếp cận những người không có thẩm quyền

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chào người đó	Hãy nói: “ <i>Xin chào (buổi sáng/chiều/tối).</i> ”	- Mỉm cười - Nhìn khách - Đứng thẳng người - Khéo léo và lịch sự, nhưng kiên quyết.	Thể hiện một thái độ chuyên nghiệp.	Biết luật pháp quốc gia về việc bắt giữ người.
2. Tự giới thiệu bản thân	Tự giới thiệu bạn và bộ phận của bạn. Hãy nói “ <i>TÊN CỦA BẠN</i> ”, sau đó là “ <i>Bộ phận An ninh</i> ”.	Nêu tên đầy đủ của bạn và tên Bộ phận của bạn.	Để thông báo cho người đó biết bạn là ai.	
3. Tiếp cận người đó	Đưa ra yêu cầu có tính giúp đỡ người đó. Hãy nói: “ <i>Tôi có thể giúp gì ông/bà được không?</i> ”.	- Tổ thiện chí giúp đỡ và hiểu biết. Không tỏ ra dương đầu với người đó. - Khi người đó từ chối đáp lại thì hãy rút đi. - Không cố giữ người đó một cách trực tiếp.	Việc này có thể gây ra tình huống khó xử/bạo lực. Việc này là trái luật pháp.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Yêu cầu người đó rời đi	Nếu có đủ lý do để tin rằng người đó có mặt trong khách sạn là không đúng mục đích (mại dâm/khi người đó bị say/khi khách không đăng ký xuất hiện trên tầng có buồng khách, v.v.), phải yêu cầu họ đi nơi khác.	- Nhìn khách. - Đứng thẳng người. - Khéo léo và lịch sự nhưng kiên quyết. - Không lớn tiếng. - Không dùng ngôn ngữ thô tục. - Không dùng bạo lực.	Thể hiện một thái độ chuyên nghiệp. Bạn phải thật cẩn thận trong lời ăn tiếng nói để tránh đối xử không phải đối với khách Tiếp cận trong im lặng thường có hiệu quả.	
5. Gọi sự trợ giúp	Gọi một đồng nghiệp trợ giúp hoặc gọi cảnh sát nếu cần thiết.	Chỉ gọi khi tất cả các biện pháp khác đều không hiệu quả.	Bảo vệ uy tín của khách sạn. Ngăn không để các khách khác bị làm phiền bởi tình huống đó.	

CÔNG VIỆC SỐ 11:

XỬ LÝ VỚI NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

PHẦN VIỆC SỐ 11.3:

Ghi lại sự việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Ghi lại sự việc trong sổ ghi chép trong ca	Ghi lại ngắn gọn về sự kiện vào sổ ghi chép trong ca.	Tuân theo quy trình về sổ ghi chép trong ca.	Ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt Để có được bức tranh toàn cảnh về sự việc. Theo dõi các điều bạn quan sát thấy không bình thường.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.
2. Hoàn thành báo cáo vụ việc	Viết báo cáo vụ việc với đầy đủ các chi tiết về sự việc.	Tuân theo quy trình báo cáo vụ việc.	Ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt.	Tham khảo Phần việc 5.5/ Bước 2.
3. Phân phát báo cáo về vụ việc	Phân phát các bản sao báo cáo vụ việc cho các bộ phận liên quan.	- Trong vòng 12 giờ, các bản sao phải được gửi đến: - Tổng Giám đốc - Giám đốc an ninh - Giám đốc trực ban	Thông báo kịp thời cho những người có liên quan biết về sự việc đó .	

12. KIỂM TRA TƯ TRANG CỦA NHÂN VIÊN

Giới thiệu:

Để ngăn chặn các nhân viên ăn cắp tài sản trong buồng khách, trong buồng thay đồ của nhân viên và các khu vực làm việc khác của khách sạn, tài sản của họ phải được kiểm soát tại lối ra của nhân viên. Hầu hết các khách sạn đều đưa vào Sổ tay dành cho mọi nhân viên một điều khoản về việc nhân viên phải chấp nhận để tư trang của họ được Nhân viên Bộ phận an ninh hoặc Ban Giám đốc Khách sạn kiểm tra.

- PHẦN VIỆC SỐ 12.1:

Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên
- PHẦN VIỆC SỐ 12.2:

Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Không vi phạm
- PHẦN VIỆC SỐ 12.3:

Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Có vi phạm
- PHẦN VIỆC SỐ 12.4:

Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Từ chối cho kiểm tra
- PHẦN VIỆC SỐ 12.5:

Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên
- PHẦN VIỆC SỐ 12.6:

Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên – Không vi phạm
- PHẦN VIỆC SỐ 12.7:

Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên – Có vi phạm

CÔNG VIỆC SỐ 12:

Kiểm tra tư trang của nhân viên

PHẦN VIỆC SỐ 12.1:

Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chào nhân viên	Hãy nói: “Xin chào (buổi sáng / chiều / tối), TÊN NHÂN VIÊN”.	- Mỉm cười. - Nhìn thẳng vào mắt. - Đứng thẳng người. - Khéo léo và lịch sự, nhưng kiên quyết. - Gọi tên nhân viên.	Thể hiện một thái độ chuyên nghiệp.	
2. Thông báo cho nhân viên về việc kiểm tra	Nêu ra điều khoản trong Sổ tay dành cho nhân viên rằng đồ đạc của họ có thể bị Nhân viên Bộ phận An ninh kiểm tra.	- Theo chính sách của khách sạn. - Nhân viên phải biết được việc bạn sắp làm. Nói chậm và rõ ràng.	Để thông báo cho nhân viên biết bạn sẽ làm gì: kiểm tra để chắc chắn rằng không một tài sản nào của khách sạn bị đưa ra khỏi khách sạn mà không được phép. Để tránh nhầm lẫn.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về việc kiểm tra đồ đạc của nhân viên.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Yêu cầu nhân viên đưa mọi tư trang của họ ra	Hãy nói: “Xin vui lòng bỏ hết đồ trong túi xách của bạn ra”.	- Nhân viên phải tự lấy hết các đồ vật trong đồ đạc của họ ra. - Đồ đạc bao gồm: - Các bao gói. - Các bưu kiện. - Túi xách phụ nữ. - Áo khoác hoặc quần áo mang trên tay, v.v... - Khéo léo và lịch sự, nhưng kiên quyết.	Tránh việc bạn bị buộc tội là gài đồ vật khác vào. Không xúc phạm đến nhân viên.	
4. Tiến hành kiểm tra	Kiểm tra tư trang của nhân viên về <u>bất kỳ</u> tài sản nào của khách sạn không được phép mang ra ngoài (như các đồ dùng trong nhà vệ sinh, giấy viết nhỏ, đồ sứ, thức ăn và đồ uống).	- Theo chính sách của khách sạn. - Kiểm tra xem có <u>bất kỳ</u> tài sản nào của khách sạn. - Kiểm tra kỹ và cẩn thận. - Với tư cách là Nhân viên Bộ phận an ninh, bạn <i>không có quyền</i> khám người.	Tránh thất thoát và thiệt hại tài sản khách sạn. Sự thiếu cẩn thận có thể làm cho việc kiểm tra bị mang tiếng xấu. Việc này là trái luật pháp.	Biết các nguyên tắc và quy định của công ty về kiểm tra tư trang của nhân viên. Biết luật của quốc gia về việc khám người ở Việt Nam.
5. Mức độ thường xuyên	Kiểm tra đồ đạc của nhân viên càng thường xuyên càng tốt.	Thay đổi quy trình và mức độ thường xuyên của việc kiểm tra.	Tránh cho người khác biết khi nào thì có việc kiểm tra được thực hiện.	

CÔNG VIỆC SỐ 12:

PHẦN VIỆC SỐ 12.2:

Kiểm tra tư trang của nhân viên

Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Không vi phạm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Nhân viên không vi phạm	Không tìm thấy tài sản khách sạn trong tư trang của nhân viên. Hãy nói: “Cám ơn sự hợp tác của anh/chị, TÊN NHÂN VIÊN ”.	- Mỉm cười. - Nhìn thẳng vào mắt. - Đứng thẳng người. - Khéo léo và lịch sự, nhưng kiên quyết. - Gọi nhân viên bằng tên.	Thể hiện một thái độ chuyên nghiệp.	
2. Ghi lại việc kiểm tra	Lập biên bản kiểm tra: không tìm thấy tài sản khách sạn trong tư trang của nhân viên.	Bao gồm: - Tên đầy đủ của nhân viên. - Bộ phận làm việc của nhân viên. - Chữ ký của nhân viên. - Ngày kiểm tra. - Giờ kiểm tra. - Kết quả kiểm tra. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Để ghi lại việc kiểm tra đã diễn ra. Để ghi lại bạn đã thực hiện việc kiểm tra.	

CÔNG VIỆC SỐ 12:

PHẦN VIỆC SỐ 12.3:

KIỂM TRA TƯ TRANG CỦA NHÂN VIÊN

Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Có vi phạm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhân viên vi phạm	Tài sản của khách sạn được tìm thấy trong tư trang của nhân viên. Yêu cầu giám đốc an ninh, Giám đốc trực hoặc trưởng bộ phận nhân viên đó xuống của nhân viên. Thông báo chi tiết về kết quả kiểm tra.	- Nhân viên vi phạm phải được giữ tại điểm kiểm tra. - Mô tả vi phạm chính xác, rõ ràng. - Nhân viên vi phạm phải có mặt.	Để có các hành động phù hợp. Vì nhân viên đó có thể phải đối mặt với việc bị sa thải, do đó việc bạn đưa ra thông tin chính xác là rất quan trọng. Tránh sự quy kết sai.	
2. Ghi lại việc kiểm tra	Lập biên bản kiểm tra: Tìm thấy tài sản khách sạn trong tư trang của nhân viên.	Bao gồm - Tên đầy đủ của nhân viên. - Bộ phận làm việc của nhân viên. - Chữ ký của nhân viên. - Ngày kiểm tra. - Giờ kiểm tra. - Số tài sản khách sạn tìm thấy (cụ thể). - Tên đầy đủ của nhân chứng. - Chữ ký của nhân chứng. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Để ghi lại việc kiểm tra đã diễn ra. Để ghi lại việc kiểm tra đã được chứng kiến tránh sự quy kết sai. Để ghi lại bạn đã thực hiện việc kiểm tra.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Ghi lại việc kiểm tra trong sổ ghi chép trong ca	Viết <i>ngắn gọn</i> vào sổ ghi chép trong ca về công việc kiểm tra và kết quả.	Tuân theo quy trình về sổ ghi chép trong ca.	Để ghi lại các chi tiết của việc kiểm tra càng chính xác càng tốt. Để có một bức tranh hoàn hảo về việc kiểm tra. Theo dõi các bất thường bạn phát hiện được.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.
4. Hoàn thành báo cáo về sự việc	Viết báo cáo về sự việc với <i>đầy đủ</i> các chi tiết và kết quả của việc kiểm tra.	- Tuân theo quy trình của Báo cáo về sự việc. - Bao gồm cả tên và chữ ký của người làm chứng.	Để ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt. Để ghi lại rằng việc kiểm tra đã có người làm chứng nhằm tránh các quy kết không đúng.	Tham khảo Phần việc 5.5/ Bước 2.
5. Phân phát báo cáo về sự việc	Phân phát các bản sao của báo cáo về sự việc.	- Trong vòng 12 giờ, các bản sao phải được gửi đến: - Tổng Giám đốc - Giám đốc An ninh - Giám đốc trực ban - Giám đốc nhân sự - Trưởng bộ phận của nhân viên đó.	Thông báo kịp thời về kết quả của việc kiểm tra cho những người có liên quan.	
6. Thu hồi và cất giữ tài sản của khách sạn được tìm thấy	Cất mọi tài sản trái phép được tìm thấy vào một túi dính kèm với bản sao báo cáo về sự việc.	Cất các đồ vật đó vào khu vực quy định.	Các đồ vật phải được cất giữ để làm bằng chứng.	

CÔNG VIỆC SỐ 12:

KIỂM TRA TƯ TRANG CỦA NHÂN VIÊN

PHẦN VIỆC SỐ 12.4:

Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên - Từ chối cho kiểm tra

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhân viên từ chối không cho kiểm tra khi được yêu cầu hoặc không đợi sự có mặt của giám đốc/ Trưởng bộ phận	Giải thích cho nhân viên đó biết rằng sự từ chối của họ sẽ được ghi lại và báo cáo cho Giám đốc trực ban.	- Thực hiện theo chính sách của khách sạn. - Không trực tiếp đụng vào người nhân viên.	Việc này là trái luật pháp.	Biết các nguyên tắc và qui định của khách sạn về kiểm tra tư trang của nhân viên. Biết luật pháp quốc gia về việc bắt giữ người ở Việt Nam.
2. Ghi lại việc kiểm tra vào sổ ghi chép trong ca	Viết <i>ngắn gọn</i> về việc từ chối cho kiểm tra vào sổ ghi chép trong ca.	Tuân theo quy trình của sổ ghi chép trong ca.	Để ghi lại các chi tiết về việc từ chối kiểm tra càng chi tiết càng tốt. Để có được bức tranh hoàn hảo về việc kiểm tra. Theo dõi các điều bất thường bạn nhìn thấy.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Hoàn thành báo cáo về sự việc	Viết một báo cáo về sự việc với <i>đầy đủ</i> các chi tiết về việc kiểm tra và kết quả.	- Tuân theo quy trình báo cáo về sự việc. - Bao gồm cả sự việc nhân viên từ chối việc kiểm tra. - Bao gồm tên đầy đủ và chữ ký của nhân chứng.	Để ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt. Để ghi lại rằng việc từ chối kiểm tra đã có người làm chứng để tránh những quy kết không đúng.	Tham khảo Phần việc 5.5/ Bước 2.
4. Phân phối báo cáo về sự việc	Phân phát các bản sao của báo cáo về sự việc.	- Trong vòng 12 giờ, các bản sao phải được gửi đến: - Tổng Giám đốc - Giám đốc An ninh - Giám đốc trực ban - Giám đốc nhân sự - Trưởng bộ phận của người nhân viên.	Thông báo kịp thời về kết quả của việc kiểm tra cho những người có liên quan.	

CÔNG VIỆC SỐ 12: KIỂM TRA TƯ TRẠNG CỦA NHÂN VIÊN
PHẦN VIỆC SỐ 12.5: Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân

Đôi khi cần phải kiểm tra các tủ có khoá của nhân viên hoặc kiểm tra bất ngờ một số hoặc tất cả các tủ có khoá của nhân viên.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Báo cho nhân viên	Gõ cửa phòng thay đồ của nhân viên 2 lần trước khi vào.	- To và rõ ràng. - Gõ 2 lần.	Để tránh nhân viên bị bất ngờ khi đang thay quần áo. Nhân viên có thể không nghe thấy tiếng gõ cửa.	
2. Tiến hành kiểm tra	Kiểm tra tủ có khoá của nhân viên cụ thể hoặc của một số nhân viên về các đồ của khách sạn được cất trái phép (như các đồ dùng trong nhà vệ sinh, giấy viết, đồ sứ, thức ăn và đồ uống).	- Khi chỉ kiểm tra một số tủ có khoá của nhân viên, phải kiểm tra một cách ngẫu nhiên. - Dùng chìa khoá tổng. - Kiểm tra phát hiện xem có <u>bất kỳ</u> tài sản nào của khách sạn không. - Đại diện bộ phận khác phải có mặt để làm chứng trong khi kiểm tra.	Để chắc chắn rằng tất cả các tủ có khoá của nhân viên đều có cơ hội kiểm tra ngang nhau. Bất kỳ đồ đạc nào của khách sạn bị mang ra ngoài trái phép đều tổn tiền của khách sạn. Tránh bị quy kết sai.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Mức độ thường xuyên	Kiểm tra các tủ có khoá của nhân viên càng thường xuyên càng tốt. Kiểm tra các tủ có khoá của nhân viên cụ thể vì một sự việc cụ thể.	Thay đổi quy trình và mức độ thường xuyên kiểm tra.	Không để mọi người biết thời điểm kiểm tra.	
4. Thông báo nhân viên	Thông báo nhân viên bạn đã kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên.	Ngay sau khi kiểm tra.	Thông tin cho nhân viên.	

CÔNG VIỆC SỐ 12:

PHẦN VIỆC SỐ 12.6:

KIỂM TRA TƯ TRANG CỦA NHÂN VIÊN

Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên – Không vi phạm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Không vi phạm	Không tìm thấy tài sản của khách sạn trong tủ có khoá của nhân viên. Lập biên bản kiểm tra: <i>không</i> tìm thấy tài sản của khách sạn trong tủ có khoá của nhân viên.	Bao gồm: - Tên đầy đủ của nhân viên. - Bộ phận làm việc của nhân viên. - Số ngăn tủ. - Ngày kiểm tra. - Giờ kiểm tra. - Kết quả kiểm tra. - Tên đầy đủ của nhân chứng. - Chữ ký của nhân chứng. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Để ghi lại rằng việc kiểm tra đã được thực hiện. Để ghi lại rằng việc kiểm tra đã có người làm chứng nhằm tránh những quy kết sai. Để ghi lại bạn là người thực hiện việc kiểm tra.	

CÔNG VIỆC SỐ 12:

PHẦN VIỆC SỐ 12.7:

KIỂM TRA TƯ TRANG CỦA NHÂN VIÊN

Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên – Có vi phạm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Có vi phạm	Tìm thấy tài sản của khách sạn trong tủ có khoá của nhân viên. Lập biên bản kiểm tra: tìm thấy tài sản của khách sạn trong tủ có khoá của nhân viên.	Biên bản bao gồm: - Tên đầy đủ của nhân viên. - Bộ phận làm việc của nhân viên. - Số ngăn tủ. - Ngày kiểm tra. - Giờ kiểm tra. - Số lượng tài sản khách sạn tìm thấy (cụ thể). - Tên đầy đủ của nhân chứng. - Chữ ký của nhân chứng. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Để ghi lại rằng việc kiểm tra đã được thực hiện. Để ghi lại rằng việc kiểm tra đã có người làm chứng nhằm tránh những quy kết sai Để ghi lại bạn là người thực hiện việc kiểm tra.	
2. Ghi lại việc kiểm tra trong sổ ghi chép trong ca	Viết <i>ngắn gọn</i> vào sổ ghi chép trong ca về công việc kiểm tra và kết quả.	Tuân theo quy trình về sổ ghi chép trong ca.	Để ghi lại các thông tin của việc kiểm tra càng chi tiết càng tốt. Để có một bức tranh hoàn hảo về việc kiểm tra. Theo dõi các bất thường bạn phát hiện được.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Hoàn thành báo cáo về sự việc	Viết một báo cáo về sự việc với <u>đầy đủ</u> các chi tiết về việc kiểm tra và kết quả.	- Tuân theo quy trình báo cáo về sự việc. - Bao gồm tên đầy đủ và chữ ký của nhân chứng.	Để ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt. Để ghi lại rằng việc kiểm tra đã có người làm chứng nhằm tránh những quy kết không đúng.	Tham khảo Phần việc 5.5/ Bước 2.
4. Phân phát báo cáo về sự việc	Phân phát các bản sao của báo cáo về sự việc.	- Trong vòng 12 giờ, các bản sao phải được gửi đến: - Tổng Giám đốc - Giám đốc an ninh - Giám đốc trực ban - Giám đốc nhân sự - Trưởng bộ phận của nhân viên	Để thông báo kịp thời cho những người có liên quan về kết quả việc kiểm tra.	
5. cất giữ tài sản đã tìm được	Để tất cả các tài sản tìm được vào trong một túi và đính kèm bảo sao báo cáo về sự việc.	Cất giữ tài sản đó tại nơi quy định.	Đồ vật cần được lưu giữ để làm bằng chứng.	

13. KIỂM SOÁT THIẾT BỊ RA/VÀO KHÁCH SẠN

Giới thiệu:

Kiểm tra thiết bị ra vào khách sạn là một phần thiết yếu đảm bảo an ninh khách sạn. Thông qua việc kiểm tra các thiết bị ra vào khu vực khách sạn có thể hạn chế và phát hiện việc thất thoát tài sản khách sạn.

- PHẦN VIỆC SỐ 13.1: Thiết bị mang ra
- PHẦN VIỆC SỐ 13.2: Thiết bị mang vào

CÔNG VIỆC 13. KIỂM SOÁT THIẾT BỊ RA VÀO



GIẤY PHÉP PHẢI CÓ CHỮ KÝ
CỦA NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN

1



KIỂM TRA KỸ CÀNG TÌNH TRẠNG
THIẾT BỊ NHƯ SỐ LƯỢNG,
MÔ TẢ KỸ THUẬT V.V...

2



GHI LẠI CÁC THIẾT BỊ
MANG RA KHỎI KHÁCH SẠN

3



GHI LẠI TÊN ĐẦY ĐỦ CỦA
NGƯỜI NHẬN VÀ TÊN CỦA BẠN

4

CÔNG VIỆC 13. KIỂM SOÁT THIẾT BỊ RA VÀO



KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ
MANG VÀO KHÁCH SẠN



KIỂM TRA KỸ CÀNG TÌNH TRẠNG
CÁC THIẾT BỊ



KIỂM TRA SỐ LƯỢNG VÀ
TÌNH TRẠNG CỦA THIẾT BỊ



GHI LẠI VIỆC TIẾP NHẬN
CÁC THIẾT BỊ MANG VÀO

CÔNG VIỆC SỐ 13: KIỂM SOÁT THIẾT BỊ RA VÀO

PHẦN VIỆC SỐ 13.1: Thiết bị mang ra

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra thiết bị mang ra	Kiểm tra phiếu mang thiết bị ra ngoài.	- Có chữ ký của người có thẩm quyền. - Kiểm tra kỹ giấy phép đối chiếu tình trạng, số lượng, chủng loại theo giấy phép. - Kiểm tra các thiết bị mang ra-tình trạng hiện thời, có hỏng hóc? - Thông tin chính xác, chi tiết.	Để bảo vệ các tài sản khách sạn, chỉ một số nhân viên được phép mang thiết bị ra ngoài. Các thiết bị mang ra cần được liệt kê để tránh thất thoát tài sản khách sạn.	
2. Ghi lại thiết bị mang ra	Hoàn thành Phiếu liệt kê mang các thiết bị ra khỏi khách sạn.	Bao gồm: - Số lượng, chủng loại thiết bị - Tình trạng hỏng hóc hiện thời - Ngày mang vào dự kiến - Ngày mang ra - Giờ mang ra - Tên người nhận - Chữ ký người nhận - Tên của bạn - Chữ ký của bạn - Chữ viết tay rõ ràng sử dụng mực không phai.	Để ghi lại các thiết bị khách sạn được mang ra. Ghi lại chi tiết càng chính xác càng tốt. Để ghi lại ai mang ra.	
3. Lưu hồ sơ thiết bị mang ra	Lưu Phiếu mang thiết bị ra khỏi khách sạn vào nơi an toàn.	Theo chính sách khách sạn.	Để tham khảo khi cần.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về lưu hồ sơ.

CÔNG VIỆC SỐ 13: KIỂM SOÁT THIẾT BỊ RA/VÀO KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 13.2: Thiết bị mang vào

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra thiết bị mang vào khách sạn	Kiểm tra đối chiếu với Phiếu mang mục thiết bị mang ra ngoài khách sạn về số lượng và tình trạng của tất cả các thiết bị được đưa trở lại khách sạn.	- Kiểm tra kỹ số lượng và tình trạng các thiết bị. - Thông báo Trưởng bộ phận liên quan nếu thiếu hoặc có hỏng hóc.	Để kiểm tra tất cả các thiết bị khách sạn được mang vào sau khi mang ra. Xử lý phù hợp.	
2. Ghi lại việc tiếp nhận các thiết bị mang vào khách sạn	Hoàn thành Phiếu mang thiết bị ra ngoài khách sạn, ghi lại rằng mọi thiết bị đã được trả lại.	Bao gồm: - Số lượng, chủng loại thiết bị - Tình trạng hỏng hóc mới - Lý do có sự sai khác - Người đã được thông báo về sự sai khác - Ngày mang vào - Giờ mang vào - Tên người mang vào - Chữ ký người mang vào - Tên của bạn - Chữ ký của bạn - Chữ viết tay rõ ràng sử dụng mực không phai.	Để ghi lại các thiết bị khách sạn được mang trả lại. Ghi lại chi tiết càng chính xác càng tốt. Để ghi lại ai mang vào.	

14. KIỂM SOÁT NGƯỜI RA VÀO

Giới thiệu:

Tất cả nhân viên làm việc (thường xuyên và không thường xuyên) và khách đến thăm đều phải được xác định rõ danh tính trước khi được phép vào khách sạn. Bộ phận An ninh chịu trách nhiệm về vấn đề này và kiểm soát các thẻ nhận dạng của khách sạn đối với tất cả các nhân viên và khách đến thăm. Tất cả các nhân viên phải luôn luôn đeo thẻ nhận dạng của khách sạn trong thời gian họ ở trong khuôn viên khách sạn.

- PHẦN VIỆC SỐ 14.1: Thẻ nhận dạng nhân viên (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 14.2: Kiểm tra thẻ nhận dạng nhân viên
- PHẦN VIỆC SỐ 14.3: Nhân viên làm việc không thường xuyên (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 14.4: Kiểm soát sự ra vào của các nhà cung cấp, khách đến thăm và nhân viên làm việc không thường xuyên

CÔNG VIỆC 14. KIỂM SOÁT NGƯỜI RA VÀO



THẺ NHẬN DẠNG CỦA KHÁCH SẠN
HAY CÒN GỌI LÀ THẺ NHÂN VIÊN
KHÁCH SẠN



THẺ NHẬN DẠNG CỦA KHÁCH SẠN
LÀ DÙNG CHỖ CÁ NHÂN VÀ KHÔNG
ĐƯỢC CHUYỂN ĐỔI CHO NGƯỜI KHÁC



KIỂM TRA THẺ NHẬN DẠNG
CỦA NHÂN VIÊN



KIỂM TRA THẺ GIÚP BẢO ĐẢM AN
NINH VÀ AN TOÀN CHO KHÁCH SẠN

CÔNG VIỆC 14. KIỂM SOÁT NGƯỜI RA VÀO



KIỂM TRA LÝ DO
KHÁCH VÀO KHÁCH SẠN



LÀM THẺ KHÁCH THĂM



CẤP THẺ KHÁCH THĂM CHO KHÁCH



GHI LẠI VIỆC CẤP THẺ
VÀO HỒ SỔ THẺ CHO KHÁCH

CÔNG VIỆC SỐ 14: KIỂM SOÁT NGƯỜI RA VÀO

PHẦN VIỆC SỐ 14.1: Thẻ nhận dạng nhân viên (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thẻ nhận dạng của khách sạn	“Thẻ nhận dạng của khách sạn” là cách gọi khác của “Thẻ nhân viên khách sạn”. “Thẻ nhận dạng của khách sạn” là một miếng tư liệu được thiết kế để xác định nhận dạng của người mang thẻ đó. Thẻ nhận dạng của khách sạn thường có dạng thẻ nhỏ theo tiêu chuẩn. Thẻ nhận dạng của khách sạn thường bao gồm các thông tin cá nhân sau: Tên đầy đủ của nhân viên - Ngày sinh của nhân viên - Bộ phận làm việc của nhân viên - Ngày bắt đầu làm việc - Ảnh cá nhân của nhân viên	• Các nhân viên làm việc thường xuyên phải tự trình diện cùng thẻ nhận dạng của khách sạn mỗi khi họ có mặt trong khuôn viên khách sạn. • Thẻ nhận dạng của khách sạn là dùng cho cá nhân và không được chuyển đổi cho người khác.	Để bảo vệ sự an toàn và an ninh của khách sạn, các nhân viên phải cho thấy rằng họ được phép ở trong khuôn viên khách sạn	

CÔNG VIỆC SỐ 14: KIỂM SOÁT NGƯỜI RA VÀO
PHẦN VIỆC SỐ 14.2: Kiểm tra thẻ nhận dạng nhân viên

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Xác định nhận dạng	Kiểm tra thẻ nhận dạng nhân viên.	Bao gồm: - Tên đầy đủ của nhân viên. - Ảnh có thể nhận dạng được.	Để bạn biết rõ đang kiểm tra ai. Ảnh giúp bạn xác nhận thẻ có đúng với nhân viên mang thẻ hay không.	
2. Xử lý khi nhân viên <i>không</i> mang theo thẻ	Gọi điện cho Trưởng bộ phận liên quan hoặc Phòng nhân sự để xác nhận nhân viên. Ghi vào sổ ra ghi chép trong ca.	- Nhân viên phải được xác nhận bởi một nhân viên khách sạn. - Tuân theo quy định ghi sổ.	Những người không được xác định vào các khu vực nhạy cảm của khách sạn có thể đe dọa đến an toàn và an ninh khách sạn. Ghi lại chi tiết càng chính xác càng tốt. Ghi lại vụ việc để tham khảo khi cần.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.

CÔNG VIỆC SỐ 14: KIỂM SOÁT NGƯỜI RA VÀO
PHẦN VIỆC SỐ 14.3: Nhân viên làm việc không thường xuyên (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các nhân viên làm việc không thường xuyên	“Các nhân viên làm việc không thường xuyên” là những người: Được nhận vào làm việc <i>theo yêu cầu và một lần gọi</i> mà không có sự cam kết nào của bất kỳ bên nào về việc làm lâu dài hơn. Bao gồm các nhân viên cho một sự kiện (như một hội thảo hoặc tiệc). Họ không có sự xác định trước về số giờ làm việc và việc thu xếp công việc được tính theo giờ, ngày hoặc theo tuần tùy theo nhu cầu của doanh nghiệp. Được nhận vào các vị trí công việc có giờ làm việc nhất định (đủ thời gian hoặc bán thời gian) cho một khoảng thời gian <i>ít hơn 3 tháng</i>, mà không có bất kỳ sự cam kết nào của bất kỳ bên nào về một công việc lâu dài hơn.	Các nhân viên làm việc không thường xuyên phải được nhận dạng bằng thẻ nhận dạng khách sạn một cách chính thức và hợp pháp (bao gồm cả chữ ký của người đeo thẻ) trong mọi lúc khi ở trong khuôn viên khách sạn.	Để bảo vệ sự an toàn và an ninh của khách sạn, các nhân viên làm việc không thường xuyên phải cho thấy rằng họ được phép có mặt trong khuôn viên của khách sạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 14: KIỂM SOÁT NGƯỜI RA VÀO
PHẦN VIỆC SỐ 14.4: Kiểm soát sự ra vào của các nhà cung cấp, khách đến thăm và nhân viên làm việc không thường xuyên

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra mục đích đến thăm	Hỏi rõ lý do khách cần vào khách sạn.	- Mỉm cười. - Giữ liên hệ bằng mắt. - Đứng thẳng. - Lịch sự, khéo léo nhưng kiên quyết.	Thể hiện thái độ chuyên nghiệp.	Biết các số máy lẻ trong khách sạn. Biết nhiệm vụ và chức năng các bộ phận khác (Tham khảo Phần việc 3.5 & 3.6).
2. Liên hệ bộ phận khách cần gặp	Yêu cầu Trưởng bộ phận liên quan hoặc nhân viên khách cần gặp để xác định khách.	Sử dụng điện thoại.	Tránh lãng phí thời gian.	
3. Xác định nhận dạng	Kiểm tra Chứng minh thư của người đó.	Bao gồm: - Tên đầy đủ của người đó. - Chữ ký của người đó. - Ảnh cá nhân có thể nhận dạng. - Chứng minh thư phải do cơ quan chính phủ có thẩm quyền cấp. - Chứng minh thư phải còn giá trị sử dụng.	Để bạn biết mình đang tiếp xúc với ai. Ảnh cá nhân giúp bạn kiểm tra xem Chứng minh thư có đúng của người mang thẻ không. Để chắc chắn rằng Chứng minh thư đúng và còn giá trị.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. <i>Không có</i> Chứng minh thư	Yêu cầu Trưởng bộ phận liên quan hoặc nhân viên cần gặp để xác định người đó.	Nếu không thể xác định người đó là ai, không nên cho phép người đó vào khách sạn.	Những người không được nhận dạng khi đi vào các khu vực nhạy cảm của khách sạn là mối đe dọa tiềm tàng đối với an toàn và an ninh của khách sạn.	
5. Khi có Chứng minh thư, cấp Thẻ khách đến thăm	Viết thông tin cá nhân của khách trên Thẻ khách thăm và giữ Chứng minh thư của khách.	Sử dụng thông tin trên Chứng minh thư của khách hoặc từ Trưởng bộ phận hoặc nhân viên cần gặp: - Tên đầy đủ của khách - Cơ quan của khách (nếu có) - Bộ phận khách đến thăm - Ngày cấp thẻ - Giữ Chứng minh thư của khách.	Đây là các thông tin cơ bản cần thiết để nhận dạng một người. Vì lý do an toàn và an ninh.	
6. Ghi lại việc cấp thẻ vào hồ sơ thẻ cho khách đến thăm	Cập nhật vào hồ sơ thẻ khách đến thăm.	Bao gồm: - Số của thẻ khách đến thăm. - Ngày cấp. - Giờ ra/vào. - Tên đầy đủ của khách. - Địa chỉ của khách (bao gồm số điện thoại). - Chữ ký của khách. - Tên bộ phận khách liên hệ. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Viết bằng tay rõ ràng, sử dụng mực không phai.	Mỗi thẻ khách thăm đều có số riêng. Ghi lại thẻ được cấp cho khách đến thăm vào lúc nào. Người nhận thẻ phải ký để xác nhận rằng họ là người nhận thẻ và họ có trách nhiệm giữ gìn thẻ đó. Ghi lại bạn là người cấp thẻ đó.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
7. Kiểm soát việc cấp thẻ cho khách đến thăm	Kiểm soát vòng quay của thẻ khách đến thăm	- Thẻ khách thăm phải được trả lại cho Bộ phận An ninh vào cuối ngày cấp thẻ hoặc vào lúc người khách đến thăm rời khỏi khách sạn. - Những người khách đến thăm cần nhiều ngày ở khách sạn thì phải nhận thẻ khách thăm hàng ngày tại Văn phòng Bộ phận An ninh.	Tránh việc sử dụng trái mục đích các thẻ khách đến thăm vì điều đó có thể ảnh hưởng đến an toàn và an ninh của khách sạn	
8. Thẻ khách đến thăm <i>không</i> được trả lại	Khoá thẻ khách đến thăm không được trả lại. Cập nhật hồ sơ thẻ khách đến thăm.	- Sử dụng máy/ máy tính (tuân theo chính sách của khách sạn). Bao gồm: - Lý do tại sao thẻ khách đến thăm phải được huỷ bỏ. - Ngày huỷ bỏ. - Giờ huỷ bỏ. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Viết bằng tay rõ ràng, sử dụng mực không phai.	Máy/máy tính khoá mã từ trên thẻ khách đến thăm và làm cho thẻ không còn giá trị. Giữ cho việc ghi chép thẻ khách thăm được cập nhật. Ghi lại thời gian huỷ bỏ thẻ khách đến thăm. Ghi lại rằng bạn là người huỷ bỏ thẻ khách đến thăm.	Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về việc khoá/ huỷ thẻ ra vào khách sạn.

15. KIỂM SOÁT RÁC

Giới thiệu:

Ngành khách sạn hàng năm tạo ra hàng tấn rác thải. Để tránh tài sản của khách sạn có thể bị lẫn vào rác, tất cả nhân viên có trách nhiệm đề phòng. Việc đề phòng thất thoát không những tiết kiệm tiền mà còn tăng cường an toàn, sự thoả mãn của khách và đạo đức nhân viên. Nhân viên an ninh khách sạn có nhiệm vụ kiểm soát rác trước khi mang ra khỏi khách sạn.

- PHẦN VIỆC SỐ 15.1: Kiểm tra rác
- PHẦN VIỆC SỐ 15.2: Ghi lại tài sản/ đồ vật tìm thấy

CÔNG VIỆC SỐ 15: KIỂM SOÁT RÁC

PHẦN VIỆC SỐ 15.1: Kiểm tra rác

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra rác tại kho chứa	Kiểm tra túi rác xem có các đồ vẫn còn sử dụng được không (như bộ đồ ăn, văn phòng phẩm, chén, bát).	- Kiểm tra cẩn thận. - Có quần áo bảo vệ. - Đeo găng tay.	Tránh thất thoát tài sản khách sạn. Đảm bảo vệ sinh cá nhân.	
2. Khi phát hiện ra tài sản của khách sạn	Các tài sản/ đồ vật còn sử dụng được tìm thấy trong rác.	Lấy tài sản/ đồ ra khỏi rác.	Không bao giờ bỏ đi các đồ/ tài sản còn sử dụng được bởi vì làm tăng chi phí khách sạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 15: KIỂM SOÁT RÁC

PHẦN VIỆC SỐ 15.2: Ghi lại tài sản/ đồ vật tìm thấy

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lập báo cáo tài sản/ đồ vật tìm thấy vào	Hoàn thành báo cáo tìm thấy tài sản/ đồ vật còn sử dụng được trong rác.	Bao gồm: • Số lượng đồ vật tìm thấy (cụ thể). • Ngày tìm thấy. • Giờ tìm thấy. • Tên nhân viên vệ sinh. • Chữ ký của nhân viên vệ sinh. • Tên đầy đủ của bạn. • Chữ ký của bạn. • Viết bằng tay rõ ràng, sử dụng mực không xoá.	Ghi lại chi tiết càng chính xác càng tốt. Ghi lại người tham gia.	
2. Phân phát báo cáo về sự việc	Phân phát các bản sao của báo cáo về sự việc.	Trong vòng 12 giờ, các bản sao phải được gửi đến: - Giám đốc an ninh. - Giám đốc buồng/ Quản lý tổ tạp vụ.	Để thông báo kịp thời cho những người có liên quan để họ có các hành động phù hợp.	

16. KIỂM SOÁT CHÌA KHOÁ

Giới thiệu:

Kiểm soát chìa khoá một cách chặt chẽ là một việc làm thiết yếu trong công tác bảo vệ an ninh các khu vực nhạy cảm (như buồng ngủ của khách, kho, phòng máy tính) và trong việc bảo vệ an toàn các tài sản của khách sạn.

- PHẦN VIỆC SỐ 16.1: Bàn giao chìa khoá
- PHẦN VIỆC SỐ 16.2: Tiếp nhận chìa khoá
- PHẦN VIỆC SỐ 16.3: Chìa khoá thất lạc và tìm thấy
- PHẦN VIỆC SỐ 16.4: An ninh về chìa khoá

CÔNG VIỆC 16. KIỂM SOÁT CHÌA KHÓA



BIẾT RÕ VỀ NGƯỜI MÀ BẠN
CÓ THỂ BÀN GIAO CHÌA KHÓA



HOÀN THÀNH PHIẾU
ĐĂNG KÝ CHÌA KHÓA



NHẬN CHÌA KHÓA VÀ HOÀN THÀNH
PHIẾU ĐĂNG KÝ CHÌA KHÓA



CẮT GIỮ CHÌA KHÓA

CÔNG VIỆC SỐ 16: KIỂM SOÁT CHÌA KHOÁ

PHẦN VIỆC SỐ 16.1: Bàn giao chìa khoá

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết rõ về người mà bạn có thể bàn giao chìa khoá	Có sẵn danh sách những nhân viên được quyền nhận / sử dụng các loại chìa khoá nhất định.	Phải có sẵn danh sách này trong văn phòng Bộ phận An ninh.	Để bảo vệ các khu vực nhạy cảm của khách sạn, chỉ có những người có thẩm quyền mới được phép nhận / sử dụng các chìa khoá nhất định.	
2. Hoàn thành phiếu đăng ký chìa khoá	Điền đầy đủ vào phiếu đăng ký chìa khoá trước khi sử dụng chìa khoá.	Bao gồm: - Ngày cấp phát chìa khoá. - Giờ cấp phát chìa khoá. - Tên đầy đủ của người nhận. - Chữ ký của người nhận. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Viết bằng tay rõ ràng, sử dụng mực không phai.	Để ghi lại chìa khoá được cấp khi nào. Để ghi lại chìa khoá được cấp cho ai. Để ghi lại rằng người nhận chìa khoá chịu trách nhiệm về việc sử dụng và sự an toàn của chìa khoá. Để ghi lại rằng bạn là người cấp chìa khoá.	

CÔNG VIỆC SỐ 16: KIỂM SOÁT CHÌA KHOÁ

PHẦN VIỆC SỐ 16.2: Tiếp nhận chìa khoá

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hoàn thành phiếu đăng ký chìa khoá	Điền đầy đủ thông tin vào phiếu đăng ký chìa khoá khi chìa khoá được trả lại.	Phía sau của dòng cấp chìa khoá: - Ngày trả lại chìa khoá. - Giờ trả lại chìa khoá. - Tên đầy đủ của người trả lại chìa khoá. - Chữ ký của người trả lại chìa khoá. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký tắt của bạn. - Viết tay rõ ràng, sử dụng bút mực không phai.	Ghi lại rằng chìa khoá được trả lại khi nào. Ghi lại ai là người trả lại chìa khoá. Ghi lại rằng bạn là người nhận lại chìa khoá.	
2. Cất giữ chìa khoá	Kiểm tra xem tất cả các chìa khoá đã được trả lại hết chưa.	Vào lúc 5 giờ sáng sau mỗi đêm (tuân theo chính sách khách sạn).	Vào thời gian này, các bộ phận của khách sạn, trừ bộ phận lễ tân, đều đóng cửa và tất cả các chìa khoá phải được trả lại.	Biết quy định khách sạn về việc tiếp nhận chìa khoá.
3. Ghi lại các chìa khoá bị thiếu	Ghi lại tất cả các chìa khoá bị thiếu vào sổ ghi chép trong ca.	Tuân theo quy trình sổ ghi chép trong ca.	Theo dõi những sự khác thường trong ngày hôm đó.	Tham khảo Phần việc1.4/ Bước 1.

CÔNG VIỆC SỐ 16: KIỂM SOÁT CHÌA KHOÁ

PHẦN VIỆC SỐ 16.3: Chìa khoá thất lạc và tìm thấy

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Báo cáo về chìa khoá thất lạc và tìm thấy	Bất kỳ người nào mất hoặc nhặt được bất kỳ loại chìa khoá nào đều phải báo cáo sự việc ngay cho Bộ phận An ninh.	Ngay lập tức, không trì hoãn.	Những chìa khoá bị mất là mối đe doạ nghiêm trọng đến tài sản của khách sạn vì bất kỳ ai nhặt được đều có thể sử dụng sai mục đích.	
2. Khi chìa khoá bị thất lạc	Kiểm tra cùng bộ phận khác xem ai là người làm mất và mất như thế nào.	Kiểm tra cùng Trưởng các bộ phận.	Trưởng bộ phận nên kiểm tra với các nhân viên.	
3. Khi tìm thấy chìa khoá	Kiểm tra cùng bộ phận có trách nhiệm xem ai là người giữ và làm thế nào chìa khoá bị thất lạc.	Kiểm tra cùng Trưởng bộ phận.	Mất chìa khoá là một sự kiện nghiêm trọng. Trưởng bộ phận phải thông báo với các nhân viên.	

CÔNG VIỆC SỐ 16: KIỂM SOÁT CHÌA KHOÁ
PHẦN VIỆC SỐ 16.4: An ninh về chìa khoá

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. <i>Không bao giờ được cho bên thứ ba mượn chìa khoá</i>	Không được cho bất kỳ ai mượn chìa khoá hoặc dùng để mở cửa hộ người khác trong bất kỳ hoàn cảnh nào.	Trong bất kỳ trường hợp nào, nếu thấy cần thiết, phải yêu cầu nhân viên Bộ phận An ninh mở cửa.	Để kiểm soát việc mở cửa. Để bảo vệ tài sản của khách và khách sạn.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.
2. <i>Các yêu cầu về mở cửa phải được ghi lại trong sổ ghi chép trong ca</i>	Viết thông tin <i>ngắn gọn</i> về sự việc vào sổ ghi chép trong ca.	Tuân theo quy trình về Sổ ghi chép trong ca.	Để bảo vệ các khu vực nhạy cảm của khách sạn, việc sử dụng đúng chìa khoá là rất quan trọng.	

17. MỞ KHO

Giới thiệu:

Thông thường, ngoài giờ làm việc, không cấp phát bất cứ đồ vật nào từ kho ra. Nhưng có những dịp đặc biệt mà các bộ phận yêu cầu các đồ vật được cấp phát từ kho. Bộ phận an ninh giữ chìa khoá kho ngoài giờ làm việc. Các nhân viên bộ phận An ninh cần phải biết quy trình cấp phát các đồ vật trong kho.

- PHẦN VIỆC SỐ 17.1: Cấp các đồ vật trong kho
- PHẦN VIỆC SỐ 17.2: Ghi chép việc mở kho

CÔNG VIỆC SỐ 17: MỞ KHO

PHẦN VIỆC SỐ 17.1: Cấp các đồ vật trong kho

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết rõ người mà bạn có thể cấp phát đồ trong kho	Có sẵn danh sách những nhân viên được phép nhận đồ trong kho.	Danh sách này phải có sẵn tại văn phòng Bộ phận An ninh.	Ngăn ngừa nhân viên lấy cấp, chỉ có những người được phép mới được quyền yêu cầu cấp phát các đồ vật trong kho.	
2. Kiểm tra phiếu yêu cầu cấp phát đồ	Kiểm tra xem phiếu yêu cầu cấp phát đồ trong kho có được người yêu cầu cấp phát điền đầy đủ không.	Bao gồm: (Số lượng) các đồ vật cần có (cụ thể). - Lý do của việc cần được cấp. - Ngày yêu cầu. - Giờ yêu cầu. - Tên đầy đủ của người yêu cầu. - Bộ phận người yêu cầu. - Chữ ký và tên của người yêu cầu. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Để thủ kho có thông tin và cập nhật. Để ghi lại bạn là người cấp phát đồ trong kho.	
3. Lấy chìa khoá kho	Lấy chìa khoá kho từ túi chìa khoá đã niêm phong.	Số niêm phong phải đúng với số trên Bảng ghi chép về chìa khoá.	Không ai được ra vào kho một cách trái phép	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Lấy các đồ được yêu cầu	Mở kho và lấy các đồ được yêu cầu.	- Dùng chìa khoá kho. - Không để cho ai ở trong kho một mình. - Cẩn thận khi nhắc các đồ vật nặng. - Để lại phiếu yêu cầu đồ trong kho.	Ngăn chặn nhân viên lấy cắp. Không làm đau chính mình. Thủ kho cần phiếu này vào buổi sáng.	
5. Khoá cửa kho	Sau khi đưa các đồ yêu cầu cho người nhận, hãy khoá cửa kho.	- Dùng chìa khoá kho. - Kiểm tra xem cửa kho được khoá kỹ chưa.	Đảm bảo rằng cửa kho không bị hỏng hóc về kỹ thuật. Tránh để cửa kho mở để cho người khác ra vào kho trái phép.	
6. Trả lại chìa khoá kho	Để chìa khoá kho vào túi chìa khoá.	Nhân viên lấy đồ niêm phong mới túi chìa khoá.	Ngăn chặn người khác tìm cách vào kho trái phép.	

CÔNG VIỆC SỐ 17: **MỞ KHO**
PHẦN VIỆC SỐ 17.2: Ghi chép việc mở kho

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Ghi chép việc sử dụng chìa khoá kho	Hoàn thành bảng ghi chép về chìa khoá.	Bao gồm: - Ngày mở kho. - Giờ mở kho. - Số lượng đồ lấy ra (cụ thể) - Tên đầy đủ người nhận. - Bộ phận người nhận. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Số niêm phong mới. - Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.	Để ghi lại rằng kho được mở ngoài giờ làm việc. Để ghi lại rằng bạn là người mở kho. Để bảo vệ chìa khoá kho.	
2. Thông báo thủ kho	Thông báo thủ kho.	Khi thủ kho lấy chìa khoá vào sáng hôm sau.	Để thủ kho nắm được thông tin và cập nhật hồ sơ kho.	

18. KIỂM SOÁT CÁC LOẠI XE RA/VÀO KHÁCH SẠN

Giới thiệu:

Kiểm soát các phương tiện ra/vào khách sạn nhằm bảo vệ tài sản của khách sạn, đồng thời tránh khả năng bị đe dọa đánh bom cũng như đảm bảo an ninh cho khách và nhân viên khách sạn. Công việc này cũng hạn chế việc dừng hay đỗ của các phương tiện không được phép đỗ trong khuôn viên hoặc khu vực quanh khách sạn.

- PHẦN VIỆC SỐ 18.1: Kiểm soát các loại xe vào khách sạn
- PHẦN VIỆC SỐ 18.2: Kiểm soát các loại xe ra khỏi khách sạn

CÔNG VIỆC 18. KIỂM SOÁT CÁC LOẠI XE RA VÀO KHÁCH SẠN



BIẾT RÕ NHÂN VIÊN ĐƯỢC PHÉP
ĐỂ XE TRONG KHU VỰC
NHÀ XE CỦA KHÁCH SẠN

1



CẤP VÉ TRÔNG XE

2



NHẬN LẠI VÉ TRÔNG XE

3



GHI LẠI NHỮNG DẤU HIỆU
BẤT THƯỜNG

4



GHI VÀO SỔ THEO DÕI
TÌNH HÌNH TRONG CA LÀM VIỆC

5

CÔNG VIỆC SỐ 18: KIỂM SOÁT CÁC LOẠI XE RA/VÀO KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 18.1: Kiểm soát các loại xe vào khách sạn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết nhân viên khách sạn, và các phương tiện của nhân viên được phép để trong bãi đỗ của khách sạn	Có danh sách các nhân viên được phép để xe trong bãi đỗ khách sạn.	Danh sách nên để tại cổng khu vực đỗ xe của khách sạn.	Để đảm bảo an ninh tài sản khách sạn và an toàn cho khách nghỉ tại khách sạn, khách thăm và nhân viên khách sạn.	
2. Ghi chép tình hình các phương tiện vào khách sạn	Ghi chép tình hình các phương tiện vào khách sạn.	Ghi chép bao gồm nội dung sau: - Ngày vào - Giờ vào - Tên đầy đủ của lái xe - Hiện trạng của phương tiện (dấu hiệu hư hỏng?) - Đặc điểm kỹ thuật/kiểu xe - Tên đầy đủ của bạn - Chữ ký của bạn - Chữ viết rõ ràng, dùng bút mực không phai	Để đảm bảo an ninh tài sản khách sạn và an toàn cho khách nghỉ tại khách sạn, cũng như khách thăm và nhân viên khách sạn. Để tránh việc đổ lỗi về hư hỏng của xe. Để chứng tỏ bạn đã kiểm tra phương tiện vào khách sạn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Xuất thẻ trông giữ xe	Đưa thẻ trông giữ xe cho người có phương tiện gửi tại bãi đỗ của khách sạn.	Thẻ trông giữ xe phải gồm những nội dung sau: - Tên khách sạn - Số thứ tự của thẻ - Ngày xuất thẻ - Giờ xuất thẻ - Số biển đăng ký của phương tiện	Để tránh khả năng lấy nhầm xe của người khác ra khỏi bãi đỗ.	
4. Hướng dẫn xe vào bãi đỗ	Tuân thủ quy định của khách sạn về việc đỗ xe đối với các loại phương tiện.	Tuân thủ các quy định của khách sạn.	Hướng dẫn lái xe đưa xe vào bãi đỗ đúng quy định sẽ giúp việc kiểm soát xe dễ dàng hơn. Để phát hiện các phương tiện không được phép đỗ xe trong khu vực khách sạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 18: KIỂM SOÁT CÁC LOẠI XE RA/VÀO KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 18.2: Kiểm soát các loại xe ra khỏi khách sạn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thu hồi và kiểm tra thẻ trông giữ xe tại cổng ra vào	Thu hồi và kiểm tra thẻ trông giữ xe của từng người đưa xe ra khỏi bãi đỗ.	Kiểm tra bao gồm: - Ngày xuất thẻ. - Giờ xuất thẻ. - Biển số đăng ký xe.	Để tránh khả năng lấy nhầm xe của người khác ra khỏi bãi đỗ của khách sạn.	
2. Trường hợp không có thẻ trông giữ xe	Kiểm tra xem người đó có thể mô tả chính xác xe và vị trí đỗ không?	Bao gồm: - Ngày vào bãi đỗ. - Giờ vào bãi đỗ. - Tên đầy đủ của lái xe. - Hiện trạng xe (có dấu hiệu hư hại gì?). - Đặc điểm kỹ thuật/ loại xe. - Nếu người đó không mô tả chính xác xe và/ hoặc vị trí đỗ VÀ không có chìa khóa xe thì không được phép mang xe ra khỏi bãi đỗ.	Để tránh khả năng lấy nhầm xe của người khác ra khỏi bãi đỗ của khách sạn.	
3. Ghi chép những hiện tượng bất thường vào sổ ghi chép tình hình trong ca	Ghi chép những hiện tượng bất thường (ví dụ không có thẻ trông giữ xe/ hoặc không có chìa khóa xe) vào sổ ghi chép tình hình trong ca.	Tuân thủ các quy định ghi chép sổ theo dõi tình hình trong ca.	Để theo dõi những hiện tượng bất thường.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1

19. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Giới thiệu:

Bạn phải có khả năng xử lý các tình huống giao tiếp thông thường với khách một cách nhanh chóng, hiệu quả và với thái độ lịch sự, đồng thời vẫn đảm bảo các công việc trong ca trực được duy trì tốt.

- PHẦN VIỆC SỐ 19.1: Xử lý yêu cầu của khách
- PHẦN VIỆC SỐ 19.2: Xử lý phàn nàn của khách

CÔNG VIỆC 19. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



ĐÁP ỨNG CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH MỘT CÁCH CHUYÊN NGHIỆP

1

CÔNG VIỆC SỐ 19: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 19.1: Xử lý yêu cầu của khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chăm sóc khách qua giao tiếp bằng điện thoại	Trả lời khách qua điện thoại, lắng nghe và đáp lại những yêu cầu của khách.	- Tuân theo các nguyên tắc trả lời điện thoại. - Nếu có thể, hãy trả lời yêu cầu của khách ngay lập tức; trường hợp bạn cần tìm hiểu trước khi trả lời thì hãy bố trí gọi lại khách.	Những yêu cầu đều từ khách hàng tiềm năng. Thể hiện thái độ chuyên nghiệp.	Tham khảo Phần việc 3.4
2. Chăm sóc khách qua giao tiếp bằng email	Xác nhận và trả lời các email của khách.	- Nếu có thể, trả lời đầy đủ và ngay lập tức. - Nếu cần kiểm tra, hãy xác nhận email đó ngay. - Theo sát với yêu cầu đó cho tới khi bạn trả lời đầy đủ cho khách.	Những yêu cầu đều từ khách hàng tiềm năng. Thể hiện thái độ chuyên nghiệp.	
3. Chăm sóc khách qua giao tiếp trực diện	Chào khách và lắng nghe yêu cầu của khách; theo dõi những yêu cầu của khách.	- Dùng bút và giấy. - Nếu có thể, hãy trả lời ngay lập tức, hoặc gọi lại cho khách nếu bạn cần tìm hiểu trước khi trả lời. - Đưa cho khách danh thiếp của bạn, nếu có sẵn.	Để bạn có thể ghi chép lại. Những yêu cầu đều từ khách hàng tiềm năng. Thể hiện thái độ chuyên nghiệp. Để khách biết họ đang nói chuyện với ai.	

CÔNG VIỆC SỐ 19: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 19.2: Xử lý phàn nàn của khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lắng nghe khách	Lắng nghe khách với ngôn ngữ cử chỉ đúng mực.	- Đưa khách đến một chỗ cách xa các khách khác. - Tạo cơ hội để khách “xả hơi”. - Nếu cần, hãy ghi lại yêu cầu của khách. - Không ngắt lời khách.	Để có thể nói chuyện yên tĩnh với khách mà không để người khác nghe thấy. Để giúp khách dịu đi những khó chịu. Để chứng tỏ bạn đang nghiêm túc lắng nghe và đảm bảo bạn ghi lại những điểm quan trọng, và khách không cần phải nhắc lại. Vì như vậy là không lịch sự và có thể làm khách tức giận hơn.	
2. Tỏ rõ sự thông cảm với khách	Bằng ngôn ngữ cử chỉ đúng mực.	- Giao tiếp bằng mắt. - Gật đầu và tỏ ý lắng nghe. - Cảm ơn khách đã cho bạn biết sự việc. - Sử dụng đại từ “TÔI”.	Cho thấy bạn đang lắng nghe. Khi báo tin cho bạn, khách đã giúp bạn cơ hội sửa chữa sai sót. Để cho thấy rằng bạn cảm thấy phải có trách nhiệm với khách; rằng bạn sẽ quan tâm đến vấn đề của khách (ngay cả khi bạn không phải là người gây ra vấn đề đó).	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Xin lỗi	Bằng câu nói: <i>“TÔI thực sự lấy làm tiếc về sự việc đã xảy ra, thưa quý ông/bà TÊN KHÁCH.”</i>	- Xin lỗi. - Gọi tên khách.	Để cho thấy bạn cảm thấy tiếc vì sự việc xảy ra với khách. Để cho thấy bạn biết tên khách, làm cho cuộc nói chuyện giữa bạn và khách thân thiện hơn.	
4. Giải thích việc bạn sắp làm	Thông báo cho khách việc bạn định làm.	- Đưa ra vài lựa chọn cho khách (nếu có thể). - Đảm bảo rằng bạn chỉ cam kết thực hiện những việc mà bạn chắc chắn sẽ làm. - Không bao giờ đổ lỗi cho bộ phận/đồng nghiệp khác. - Kiểm tra xem khách có đồng ý với những gợi ý của bạn không. - Nếu bạn cảm thấy không thoải mái khi xử lý phàn nàn nào đó của khách, bạn phải liên hệ với cán bộ giám sát.	Nếu bạn đưa ra lời hứa mà không thực hiện thì khách sẽ càng thất vọng hơn. Vì bạn là đại diện của khách sạn và là một phần của tập thể. Để đảm bảo rằng việc bạn sắp làm được khách đồng tình. Với những trường hợp cụ thể mà bạn thấy khó khăn khi xử lý phàn nàn của khách, tốt nhất là báo cáo với cán bộ giám sát để xử lý.	Tham khảo chính sách của khách sạn trong việc xử lý phàn nàn của khách.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Liên hệ với những người liên quan để giải quyết vấn đề	Liên hệ với các bộ phận trong khách sạn có thể tham gia xử lý phàn nàn của khách.	- Giải thích phàn nàn của khách. - Giải thích những điều bạn đã thống nhất với khách. - Được sự cam kết của cá nhân/bộ phận liên quan trong khách sạn với giải pháp đề xuất. - Hỏi rõ thời gian triển khai xử lý. - Yêu cầu họ liên hệ với bạn ngay khi vấn đề được xử lý.	Để đảm bảo bộ phận liên quan nhận thức được toàn bộ vấn đề và toàn tâm cam kết giải quyết vấn đề. Vì bạn vẫn đang “nắm giữ” vấn đề.	
6. Liên hệ với khách	Gọi điện thoại cho khách.	- Kiểm tra xem khách có hài lòng không. - Gọi tên khách. - Kiểm tra nếu bạn có thể đáp ứng những yêu cầu nào khác của khách.	Để đảm bảo rằng khách hoàn toàn hài lòng với cách giải quyết. Để làm cho cuộc trò chuyện thân mật hơn. Tạo cơ hội cho khách nêu ra yêu cầu khác.	
7. Ghi lại phàn nàn	Ghi lại phàn nàn của khách vào sổ theo dõi tình hình trong ca.	Tuân theo quy trình ghi sổ theo dõi tình hình trong ca.	Để ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt. Để theo dõi phàn nàn của khách.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1

20. KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

Giới thiệu:

Bạn phải có khả năng hoàn thành ca làm việc của mình mà không được phép để lại công việc còn dang dở hoặc khách không hài lòng. Bạn cũng phải đảm bảo rằng mọi công việc chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo đã hoàn tất.

- PHẦN VIỆC SỐ 20.1: Danh mục kiểm tra trong ca làm việc (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 20.2: Bàn giao ca làm việc

CÔNG VIỆC 20. KẾT THÚC CA LÀM VIỆC



HOÀN THÀNH GHI CHÉP
SỔ THEO DÕI VÀ SỔ TIN NHẮN

1



BÀN GIAO CHÌA KHÓA

2



RÀ SOÁT XEM DANH MỤC
KIỂM TRA ĐÃ HOÀN TẤT CHƯA

3

CÔNG VIỆC SỐ 20: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 20.1: Danh mục kiểm tra trong ca làm việc (Kiến thức)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Danh mục kiểm tra trong ca làm việc	Mỗi ca làm việc bao gồm nhiều công việc khác nhau. Danh mục kiểm tra trong ca làm việc được xây dựng để đảm bảo rằng những công việc này được triển khai chính xác. Danh mục này phác thảo những công việc cần phải thực hiện và thời gian hoàn thành công việc.	- Tuân theo quy định kiểm tra công việc trong ca làm việc áp dụng cho vị trí của bạn. - Thông báo cho Cán bộ giám sát nếu bạn không thể hoàn thành công việc cụ thể nào đó.	Để đảm bảo bạn có thể hoàn thành những công việc mà bạn chịu trách nhiệm. Để cán bộ giám sát có cách giải quyết.	

CÔNG VIỆC SỐ 20: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 20.2: Bàn giao ca làm việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hoàn thành ghi chép sổ theo dõi tình hình ca làm việc	Ghi lại mọi sự việc và hoạt động có liên quan đến an ninh có ảnh hưởng tới hoạt động của khách sạn, khách và nhân viên, hoặc gây nguy cơ hỏa hoạn, tài chính, sức khỏe, an toàn hay các nguy cơ khác.	Tuân thủ quy trình về sổ ghi chép trong ca.	Để ghi lại các chi tiết càng chính xác càng tốt. Để theo dõi những dấu hiệu bất thường và/hoặc phàn nàn của khách. Để ca làm việc sau sẽ biết được những việc đã được ca làm việc trước đó bố trí.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 1.
2. Hoàn thành ghi chép sổ ghi lời nhắn	Cập nhật các thông tin nội bộ hoặc các chỉ dẫn bổ sung trong sổ ghi lời nhắn, gây ảnh hưởng đến hoạt động hàng ngày của khách sạn, khách và nhân viên.	Tuân theo quy trình ghi chép sổ lời nhắn.	Để cập nhật thông tin mới nhất về những sự việc mới xảy ra.	Tham khảo Phần việc 1.4/ Bước 2.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Kiểm tra danh mục ca làm việc	Kiểm tra xem các công việc đã hoàn thành và được ký nhận chưa.	- Báo cáo cán bộ giám sát về những công việc chưa hoàn thành. - Những công việc chưa hoàn thành phải được bàn giao cho ca làm việc sau. - Để đảm bảo những việc chưa hoàn thành dễ dàng hiểu được và những việc cần phải tiến hành tiếp.	Để cán bộ giám sát có thể biết những việc chưa hoàn thành. Để đảm bảo các công việc được thực hiện đạt tiêu chuẩn. Để cho ca làm việc sau biết và hoàn thành công việc dở dang đó.	Phần lớn các khách sạn đều có danh mục kiểm tra cụ thể công việc mà từng ca trực phải hoàn thành. Thông thường có danh mục công việc cụ thể cho cán bộ giám sát và nhân viên an ninh.
4. Bàn giao chìa khóa	Điền đầy đủ thông tin vào phiếu đăng ký chìa khóa và bàn giao chìa khóa bạn đang quản lý cho ca làm việc sau.	- Những chìa khóa cần được bàn giao: - Khóa tổng. - Các khóa khác. - Kiểm tra tất cả các túi của bạn. - Hoàn thành phiếu đăng ký chìa khóa gồm: - Ngày. - Giờ. - Tên đầy đủ của bạn. - Chữ ký của bạn. - Chữ viết rõ ràng bằng mực không phai.	Để đảm bảo ca làm việc sau có đầy đủ chìa khóa theo quy định. Để đảm bảo bạn không mang theo chìa khóa nào về.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
5. Trước khi ra về	Vệ sinh khu vực làm việc và kiểm tra với cán bộ giám sát xem bạn có thể ra về chưa.	- Nơi làm việc của bạn sạch sẽ và ngăn nắp. - Luôn kiểm tra với cán bộ giám sát xem bạn có thể ra về chưa.	Để ca làm việc sau có nơi làm việc ngăn nắp gọn gàng. Cán bộ giám sát là người có trách nhiệm với toàn bộ ca làm việc, vì vậy, chỉ khi được sự đồng ý của cán bộ giám sát thì bạn mới được phép rời khỏi nơi làm việc.	
6. Ra khỏi khách sạn	Ra khỏi khách sạn theo lối đi dành cho nhân viên.	- Rời khách sạn ngay khi kết thúc ca làm việc. - Thay sang thường phục. - Gửi giặt đồng phục bẩn tại bộ phận giặt là. - Ký công vào tờ chấm công trước khi ra về.	Nhân viên chỉ có mặt tại khách sạn khi trong ca làm việc. Vì lý do an toàn và vệ sinh. Đồng phục không được phép mặc khi ra khỏi khuôn viên khách sạn. Đồng phục bẩn cần phải được giặt là sạch sẽ. Vì việc ký vào tờ chấm công liên quan trực tiếp đến việc thanh toán tiền lương.	