

**DEPARTMENT OF EDUCATION AND TRAINING,
HO CHI MINH, VIETNAM**

GVHD : VŨ THÀNH THÁI

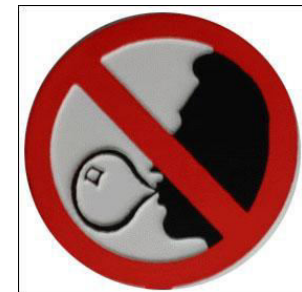
Bài học : TRAO KHÓA PHÒNG CHO KHÁCH



THÔNG TIN QUAN TRỌNG



NO SMOKING





MỤC TIÊU

Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

- Thực hiện được 7 bước trao khóa phòng cho khách.
- Áp dụng 3 thái độ tích cực khi trao khóa phòng cho khách.

	Tên bước	Tiêu chuẩn thực hiện	Dụng cụ, vật liệu	Kiến thức yêu cầu	Sự an toàn	Thái độ	Gợi ý	Lỗi sai hỏng	Quyết định
01	Chuẩn bị khóa phòng & bao đựng khóa trống	Kiểm tra khóa phòng đúng với tên khách. Bao đựng khóa còn trống	Khóa phòng và bao đựng khóa phòng	Quy trình đăng ký khách	Bao đựng khóa phòng không bị rách, dơ	Nhiệt tình, chân thành	Khóa và bao đựng không đúng	Khóa phòng không đúng theo sự sắp xếp	
02	Đặt khóa phòng vào trong bao đựng khóa	Lấy đúng khóa phòng đã được bố trí trước	Khóa phòng và bao đựng khóa phòng	Lấy đúng dụng cụ	Thực hiện đúng thao tác	Nhiệt tình, chân thành	Đặt khóa sai vị trí	Vị trí thực hiện không đúng	Điều chỉnh thao tác
03	Đặt bao đựng khóa vào lòng bàn tay không thuận	Dùng tay phải cầm bao đựng khóa và đặt lên tay trái	Khóa phòng và bao đựng khóa phòng	Thực hiện đúng chiều	Bàn tay sạch và không để móng tay dài	Nhiệt tình, chân thành	Cầm bao đựng khóa lỏng lẻo hoặc quá chặt	Vị trí thực hiện không đúng	
04	Đưa bao đựng khóa lên ngang phần thân người	Khoảng cách giữa bao đựng khóa phải phù hợp với khách	Khóa phòng và bao đựng khóa phòng	Tư thế đúng	Tư thế đúng	Nhiệt tình, chân thành	Đứng quá gần quầy lễ tân	Tư thế và cử chỉ không đúng	Điều chỉnh thao tác

[illegible]