



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> January 2026 <u>Amended:</u>	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – KID CLUB - 2026 - 0017
---	---	---

<u>Subject:</u> Kids Club Operations/ <i>Vận hành phòng vui chơi trẻ em</i>	08 pages
---	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

To ensure a safe, nurturing, inclusive, and enjoyable environment for all children while respecting their unique identity.	Đảm bảo môi trường an toàn, nuôi dưỡng, hòa nhập và vui vẻ cho tất cả trẻ em, đồng thời tôn trọng bản sắc riêng của từng trẻ.
--	---

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

- Kids Club program is for children aged 2–12 years. Children under 2 require parental supervision. - Respect children's identity including race, gender, abilities, religion, and socio-economic background. - Staff cannot administer medication, feed, or change diapers. - Children must have a clean diaper and appropriate clothing. Emergency procedures and hotel regulations must be strictly followed.	- Chương trình Kids Club dành cho trẻ từ 2–12 tuổi. Trẻ dưới 2 tuổi phải có phụ huynh giám sát. - Tôn trọng bản sắc của trẻ bao gồm chủng tộc, giới tính, khả năng, tôn giáo và hoàn cảnh xã hội. - Nhân viên không được cho trẻ uống thuốc, ăn hoặc thay tã. - Trẻ cần mặc tã sạch và trang phục phù hợp. - Tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình khẩn cấp và quy định khách sạn.
---	---

III. Key points / Điểm chính:

- Receive children's information: Room number, age, allergies, special needs.
Tiếp nhận thông tin trẻ: số phòng, độ tuổi, dị ứng hoặc nhu cầu đặc biệt.
- Ensure all equipment is functional and safe; report damages to technician immediately.
Đảm bảo trang thiết bị hoạt động tốt và an toàn; thông báo hỏng hóc cho bộ phận kỹ thuật ngay lập tức.



MGALLERY VIETNAM

- Promote positive interactions, sharing, and inclusivity.
Khuyến khích trẻ cư xử tích cực, chia sẻ và hòa nhập.

IV. Additional rules / Nội quy:

- Operating hours: 09:00 – 18:00.
Giờ mở cửa: 09:00 – 18:00.
 - Children must remove shoes before entering.
Trẻ phải cởi giày khi vào Kids Club.
 - No outside toys allowed; Kids Club toys cannot leave the room.
Không mang đồ chơi từ nhà vào; đồ chơi Kids Club không được mang ra ngoài.
 - Pick-up only by parents or authorized guardians.
Trẻ chỉ được đón bởi phụ huynh hoặc người giám hộ được ủy quyền.
 - After-hours childcare incurs **VND 300,000 per hour per child**.
Ngoài giờ sẽ tính phí 300,000đ/giờ/trẻ.
-

V. Procedure / Thủ tục vận hành

A. Pre-Opening / Chuẩn bị trước giờ mở cửa

1. Check electricity, air conditioner, TV, lighting.
Kiểm tra điện, điều hòa, TV, ánh sáng.
 2. Inspect and clean toilets, sinks, toilet paper, hand soap.
Kiểm tra và dọn dẹp nhà vệ sinh, lavabo, giấy vệ sinh, xà phòng.
 3. Wash water bottles, cups, napkins; replace if dirty.
Rửa bình nước, cốc, khăn lót; thay nếu bẩn.
 4. Organize mirrors, cabinets, drawers, and cupboards.
Sắp xếp và lau gương, tủ, ngăn kéo.
 5. Clean drawing tables, play tables, chairs, bean bags.
Lau dọn bàn vẽ, bàn chơi, ghế ngồi, ghế lười.
 6. Count and check all toys and equipment; check teddy bears for stains or tears.
Đếm và kiểm tra đồ chơi; kiểm tra gấu bông vết bẩn hoặc rách.
 7. Clean carpets; monthly deep-clean toys on sunny days.
Vệ sinh thảm; vệ sinh sâu đồ chơi mỗi tháng vào ngày nắng.
-

B. Guest Reception & Communication / Đón tiếp và giao tiếp

Step 1 – Welcome / Chào đón:



MGALLERY VIETNAM

- Greet the parent and child warmly:
“Good morning! Welcome to **Bobbins Kids Club**. May I confirm your child’s name, room number, age, and any allergies today?”
Chào hỏi phụ huynh và trẻ:
“Chào buổi sáng! Chào mừng đến **Kids Club Bobbins**. Em có thể xin xác nhận tên, số phòng, tuổi và dị ứng của trẻ hôm nay không ạ?”

Step 2 – Verify Information / Xác nhận thông tin:

- Record child’s room number, name, health status, likes/dislikes, and guardian contact.
Ghi nhận số phòng, tình trạng sức khỏe, sở thích và thông tin liên hệ của phụ huynh.

Step 3 – Safety Briefing / Hướng dẫn an toàn:

- Explain rules: remove shoes, no outside toys, pick-up procedure.
Giải thích nội quy: cởi giày, không mang đồ chơi từ nhà, quy trình đón trẻ.

Step 4 – Escort / Hướng dẫn vào phòng:

- Walk child to play area; point out toilet, hand-washing station, emergency exits.
Dẫn trẻ vào khu vực chơi; chỉ ra nhà vệ sinh, chỗ rửa tay, lối thoát hiểm.

C. During Stay / Trong khi trẻ ở Kids Club

- Supervise children at all times; engage in activities and games.
Giám sát trẻ mọi lúc; tham gia hoạt động và trò chơi.
- Rotate toys and organize group activities every Saturday.
Luân phiên đồ chơi và tổ chức hoạt động nhóm vào thứ 7.
- Monitor for safety hazards; report any issues immediately.
Theo dõi nguy cơ an toàn; báo cáo sự cố ngay lập tức.
- Handle spills or messes promptly; maintain cleanliness.
Xử lý tràn đổ hoặc bẩn ngay; giữ vệ sinh.

Sample dialogue / Hội thoại mẫu:

- Staff: “Would you like to draw or play with blocks first?”
Nhân viên: “Bạn muốn vẽ hay chơi xếp hình trước?”
- Staff: “Remember to wash your hands before snack time.”
Nhân viên: “Nhớ rửa tay trước khi ăn nhẹ nhé.”



MGALLERY VIETNAM

D. Pick-Up Procedure / Quy trình đón trẻ

1. Notify parents 5–10 minutes before scheduled pick-up.
Thông báo phụ huynh trước 5–10 phút giờ đón trẻ.
2. Verify identity of the adult picking up the child.
Xác nhận người đến đón là phụ huynh hoặc người được ủy quyền.
3. Give a brief report: activities, behavior, meals, nap (if any).
Báo cáo ngắn về hoạt động, hành vi, bữa ăn, giấc ngủ (nếu có).
4. Return personal belongings; ensure no toys are taken out.
Trả đồ dùng cá nhân; đảm bảo không mang đồ chơi ra ngoài.

E. Closing / Kết thúc hoạt động

1. Clean and sanitize all toys, tables, chairs, and play areas.
Lau dọn và khử trùng đồ chơi, bàn ghế và khu vực chơi.
2. Check all equipment; report maintenance needs.
Kiểm tra thiết bị; báo hỏng hóc cần sửa chữa.
3. Lock and secure the room.
Khóa và bảo vệ phòng.

F. Closing Interaction / Giao tiếp kết thúc

Step 1 – Thank the child / Cảm ơn trẻ:

- Staff: “Thank you for joining us today! You were amazing in all the activities.”
Nhân viên: “Cảm ơn con đã tham gia hôm nay! Con thật tuyệt vời với tất cả các hoạt động.”

Step 2 – Communicate with the parent / Thông báo với phụ huynh:

- Staff: “Your child enjoyed the games and activities. Everything went smoothly.”
Nhân viên: “Con của quý khách đã rất vui với các trò chơi và hoạt động. Mọi việc diễn ra suôn sẻ.”

Step 3 – Return belongings / Trả đồ dùng cá nhân:

- Staff: “Here are all your child’s belongings. Please make sure nothing is left behind.”
Nhân viên: “Đây là tất cả đồ dùng của con quý khách. Vui lòng kiểm tra xem có đồ nào bỏ quên không.”



MGALLERY VIETNAM

Step 4 – Farewell & Well Wishes / Chào tạm biệt và lời chúc:

- Staff: “We hope you had a wonderful time! Have a lovely day and enjoy your stay at MGallery Sapa.”

Nhân viên: “Chúng tôi hy vọng con đã có khoảng thời gian vui vẻ! Chúc quý khách một ngày tuyệt vời và tận hưởng kỳ nghỉ tại MGallery Sapa.”

Optional – Encourage future visits / Khuyến khích quay lại:

- Staff: “We look forward to seeing you again next time!”

Nhân viên: “Mong sớm được gặp con và quý khách vào lần tới!”

IV. Emergency Procedures / Quy trình khẩn cấp

1. Fire / Fire Drill / Cháy:

- Evacuate children and staff via stairs to the designated assembly point in the hotel parking area.

Di chuyển trẻ và nhân viên bằng cầu thang đến khu vực tập kết phía bãi đỗ xe ngoài sảnh khách sạn.

- Guide children calmly, ensure headcount, and maintain order.

Hướng dẫn trẻ bình tĩnh, kiểm tra số lượng và duy trì trật tự.

2. Power Outage / Mất điện:

- Staff to visit all areas, reassure children and parents, prevent panic, ensure safe exits.

Nhân viên đi kiểm tra các khu vực, trấn an trẻ và phụ huynh, ngăn hoảng sợ và hướng dẫn lối thoát an toàn.

V. Score & Audit / Điểm & Kiểm tra

Criteria / Tiêu chí	Score / Điểm	Notes / Ghi chú
• Staff greeting & info collection / <i>Nhân viên chào hỏi & lấy thông tin</i>	15	• Warm, complete, professional / <i>Thân thiện, đầy đủ, chuyên nghiệp</i>
• Adherence to safety rules / <i>Tuân thủ quy tắc an toàn</i>	20	• Shoes off, toy rules, supervision / <i>Cởi giày, luật đồ chơi, giám sát</i>



MGALLERY VIETNAM

Criteria / Tiêu chí	Score / Điểm	Notes / Ghi chú
• Activity engagement / Tham gia hoạt động	15	• Children involved, positive interaction / Trẻ tham gia, tương tác tích cực
• Cleanliness & organization / Vệ sinh & sắp xếp	15	• Room, toys, toilets / Phòng, đồ chơi, nhà vệ sinh
• Emergency preparedness / Chuẩn bị khẩn cấp	15	• Staff knows evacuation, fire, power outage / Nhân viên biết sơ tán, cháy, mất điện
• Communication with parents / Giao tiếp với phụ huynh	10	• Clear, reassuring, polite / Rõ ràng, trấn an, lịch sự
• Emotional intelligence / Trí tuệ cảm xúc	10	• Calm, patient, attentive / Bình tĩnh, kiên nhẫn, quan tâm

Total / Tổng: 100 points

VI. Recommendations / Khuyến nghị

1. Smile & Eye Contact / Mỉm cười & Giao tiếp bằng mắt

- Always greet children and parents with a warm smile and make eye contact.
Luôn chào đón trẻ và phụ huynh với nụ cười ấm áp và giao tiếp bằng mắt.

2. Use the Child's Name / Sử dụng tên trẻ

- Address the child by their name naturally, without overusing it.
Gọi trẻ bằng tên một cách tự nhiên, không lạm dụng quá nhiều.

3. Be Calm & Patient / Bình tĩnh & Kiên nhẫn

- Speak softly and move calmly to create a secure and comforting environment.
Nói nhẹ nhàng và di chuyển từ tốn để tạo không gian an toàn và thoải mái.

4. Positive Reinforcement / Khen ngợi tích cực

- Praise achievements and good behavior to encourage confidence.
Khen ngợi thành tích và hành vi tốt để trẻ tự tin hơn.



MGALLERY VIETNAM

5. Engage Parents / Tương tác với phụ huynh

- Keep parents informed about activities, pick-up times, and their child's experience.
Thông báo cho phụ huynh về các hoạt động, giờ đón và trải nghiệm của trẻ.

6. Observe & Ensure Safety / Quan sát & Đảm bảo an toàn

- Always monitor children and anticipate potential hazards.
Luôn quan sát trẻ và dự đoán các mối nguy hiểm có thể xảy ra.

7. Prepare the Room / Chuẩn bị phòng

- Check equipment, toys, and hygiene items before children arrive.
Kiểm tra trang thiết bị, đồ chơi và vật dụng vệ sinh trước khi trẻ đến.

8. Handle Belongings Carefully / Xử lý đồ dùng cẩn thận

- Keep children's personal items organized and return them at pick-up.
Giữ đồ dùng cá nhân của trẻ gọn gàng và trả lại khi đón trẻ.

9. Positive Farewell / Chào tạm biệt tích cực

- End the session with a warm goodbye and a sincere well-wish for the child and parents.
Kết thúc buổi với lời chào ấm áp và lời chúc chân thành cho trẻ và phụ huynh.

10. Anticipate Needs / Dự đoán nhu cầu

- Think ahead to provide a seamless, caring, and memorable experience.
Luôn chủ động để mang đến trải nghiệm liền mạch, quan tâm và đáng nhớ.

Prepared by	Approved by
Dang Thi Yen L&D and Wellness Manager	Pedro Miguel Oliveira Neto General Manager