



MGALLERY VIETNAM

Issued: January 2026	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	Index N°: SPA – 2026 - 0015
Amended:		

<u>Subject:</u> SOP – ACCOR APACHE Training / Đào tạo APACHE ACCOR (Action in Crises, Hazards, and Emergency)	04 pages
Score: Applicable to all hotel employees, including management, operational staff, and contractors in Spa, Recreation, and other departments.	

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

To ensure all hotel employees are fully trained and prepared to respond safely and effectively during crises, hazards, or emergencies.	Đảm bảo tất cả nhân viên khách sạn được đào tạo đầy đủ và sẵn sàng ứng phó an toàn, hiệu quả trong các tình huống khủng hoảng, nguy hiểm hoặc khẩn cấp.
--	---

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

- All employees must complete APACHE training prior to assuming duties. - Refresher training must be conducted annually and/or after procedural changes. - Training includes crisis scenarios, evacuation, hazard recognition, and communication protocols. - Compliance with local legislation and hotel emergency policies is mandatory.	- Tất cả nhân viên phải hoàn thành đào tạo APACHE trước khi nhận nhiệm vụ. - Đào tạo lại phải được tổ chức hàng năm hoặc sau mỗi lần cập nhật quy trình. - Đào tạo bao gồm các tình huống khủng hoảng, sơ tán, nhận biết rủi ro và quy trình truyền thông. - Tuân thủ luật pháp địa phương và chính sách khẩn cấp của khách sạn là bắt buộc.
--	--

III. Training Procedure / Quy trình đào tạo

Step 1: Pre-Training Preparation / Chuẩn bị trước đào tạo

- Schedule APACHE sessions for all new hires and current staff.
Lên lịch các buổi đào tạo APACHE cho nhân viên mới và hiện tại.
- Prepare training materials: slides, handouts, emergency maps, SOP documents.
Chuẩn bị tài liệu: slide, handout, bản đồ khẩn cấp, SOP.
- Assign qualified trainers certified in APACHE procedures.
Chỉ định giảng viên đủ năng lực và được chứng nhận đào tạo APACHE.



MGALLERY VIETNAM

Step 2: Introduction & Policy Overview / Giới thiệu & Chính sách

- Explain APACHE purpose: Action in Crises, Hazards, and Emergency.
Giải thích mục đích APACHE: Hành động trong Khủng hoảng, Nguy hiểm và Khẩn cấp.
- Present hotel safety policy and employee responsibilities.
Trình bày chính sách an toàn khách sạn và trách nhiệm nhân viên.

Step 3: Hazard Recognition / Nhận biết nguy cơ

- Teach employees to identify hazards, risks, and near-miss situations.
Hướng dẫn nhân viên nhận biết nguy cơ, rủi ro và các tình huống suýt tai nạn.
- Use real-life examples from hotel operations (e.g., wet floors, electrical faults, chemical spills).
Sử dụng ví dụ thực tế trong khách sạn (sàn ướt, thiết bị điện hỏng, tràn hóa chất).

Step 4: Crisis Response Procedures / Quy trình ứng phó khủng hoảng

- Evacuation: guide guests and staff via stairs to assembly point outside hotel main entrance.
Sơ tán: hướng dẫn khách và nhân viên đi thang bộ đến điểm tập kết ngoài sảnh chính.
- Power failure: staff to check all areas and reassure guests, ensuring safety and calm.
Mất điện: nhân viên kiểm tra tất cả khu vực, trấn an khách, đảm bảo an toàn.
- Fire response: raise alarm, use extinguishers if trained, evacuate all personnel and guests.
Cháy: kích hoạt báo động, sử dụng bình chữa cháy nếu được đào tạo, sơ tán mọi người.
- Medical emergencies: provide first aid, call ambulance, and report to Duty Manager.
Cấp cứu y tế: thực hiện sơ cứu, gọi xe cấp cứu, báo cáo quản lý trực.

Step 5: Communication Protocols / Quy trình truyền thông

- Use hotel emergency communication channels (radio, phone, PA system).
Sử dụng kênh liên lạc khẩn cấp của khách sạn (bộ đàm, điện thoại, loa PA).
- Report incidents promptly to Duty Manager, Security, and Health & Safety Officer.
Báo cáo sự cố ngay lập tức cho Quản lý trực, An ninh, Nhân viên An toàn & Sức khỏe.
- Document all incidents and actions taken.
Ghi nhận tất cả sự cố và các biện pháp đã thực hiện.



MGALLERY VIETNAM

Step 6: Hands-on Simulation / Thực hành mô phỏng

- Conduct evacuation drills, fire drills, and crisis scenario exercises.
Tổ chức diễn tập sơ tán, diễn tập cháy, và mô phỏng các tình huống khủng hoảng.
- Evaluate staff performance and provide immediate feedback.
Đánh giá hiệu suất nhân viên và phản hồi ngay lập tức.
- Reinforce proper behavior, emotional intelligence, and guest reassurance.
Nhấn mạnh hành vi đúng, trí tuệ cảm xúc và trấn an khách.

Step 7: Assessment & Certification / Đánh giá & Chứng nhận

- Test employees via written quiz and practical exercises.
Kiểm tra nhân viên qua bài trắc nghiệm và thực hành.
- Only certified staff can perform emergency duties independently.
Chỉ nhân viên được chứng nhận mới được thực hiện nhiệm vụ khẩn cấp độc lập.
- Maintain training records for auditing and compliance.
Lưu hồ sơ đào tạo để phục vụ kiểm toán và tuân thủ.

IV. Training Frequency / Tần suất đào tạo

- Initial training: for all new hires.
Đào tạo ban đầu: cho tất cả nhân viên mới.
- Refresher training: annually or after any update in SOP/emergency procedures.
Đào tạo lại: hàng năm hoặc sau khi SOP/quy trình khẩn cấp được cập nhật.
- Simulation drills: at least twice per year.
Diễn tập mô phỏng: ít nhất 2 lần/năm.

V. Responsibilities / Trách nhiệm

- **Managers:** oversee training, evaluate competency, and ensure compliance.
Quản lý: giám sát đào tạo, đánh giá năng lực và đảm bảo tuân thủ.
- **Supervisors:** ensure staff attendance and participation.
Giám sát: đảm bảo nhân viên tham gia đầy đủ.
- **Employees:** actively participate, learn, and follow APACHE procedures.
Nhân viên: chủ động tham gia, học tập và thực hiện đúng APACHE.



MGALLERY VIETNAM

VI. Score & Audit / Điểm & Kiểm tra

Criteria / Tiêu chí	Score / Điểm	Notes / Ghi chú
• Attendance at APACHE training / Tham dự đào tạo APACHE	10	• Full attendance required / Tham dự đầy đủ là bắt buộc
• Knowledge of emergency exits & evacuation routes / Hiểu biết về lối thoát hiểm & tuyến sơ tán	15	• Staff must demonstrate on map or in practice / Nhân viên phải chỉ ra trên bản đồ hoặc thực hành
• Hazard identification skills / Kỹ năng nhận biết nguy cơ	15	• Staff must identify at least 3 hazards in simulation / Nhân viên phải nhận biết ít nhất 3 nguy cơ trong diễn tập
• Proper evacuation drill execution / Thực hiện đúng quy trình diễn tập sơ tán	20	• Guest guidance, calm, and safety observed / Hướng dẫn khách, bình tĩnh và đảm bảo an toàn
• Fire extinguisher & first aid handling / Sử dụng bình chữa cháy & sơ cứu	15	• Demonstrated correct procedure / Thực hiện đúng quy trình
• Crisis communication protocol / Quy trình truyền thông khủng hoảng	15	• Clear, timely, and accurate communication / Truyền thông rõ ràng, kịp thời và chính xác
• Emotional intelligence in emergency / Trí tuệ cảm xúc trong tình huống khẩn cấp	10	• Calm, reassuring, and professional behavior / Bình tĩnh, trấn an khách và chuyên nghiệp

Total / Tổng: 100 points

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